

Aplikasi Kualitas Pelayanan Prima Samsat Bandung Tengah di Masa Pandemi *Covid-19*

Nadila Fitri Shania, Maya Amalia Oesman Palapah
Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
nadilafitris@gmail.com, mayaamal0403@gmail.com

Abstract—People's activities are closely related to socialization between individuals because as social creatures, people could not only rely on themselves. Furthermore, in government agencies service sector which is always energetic to fulfill public needs by conducting excellent service. But now the world is being shocked by the emergence of *Corona Virus Disease (Covid-19)* which influenced the economy and social aspect, and public services. This study employed quantitative method with a descriptive approach that studied the service quality application (Variable X). This study aimed to measure the service quality using the SERVQUAL model (*Service Quality*) using five dimensions which are tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. The samples were 98 respondents who were a visitor or applicant of STNK at Samsat Bandung Tengah. The samples were obtained through incidental sampling using Likert scales to measure the respondents' answers. The data collection techniques used in this study were questionnaires, interviews, library researches, and observations. The results of validity tests in this study were in the range of 0.531 to 0.842 and the reliability of 0.967 using SPSS 25. The results of this study showed that service quality measured by the dimensions of tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance in registering STNK were still conducted excellently by Samsat Bandung Tengah during the COVID-19 pandemic with the value of 92.7%.

Keywords—*Excellence service, Samsat Bandung Tengah, Pandemic COVID-19.*

Abstrak—Seluruh kegiatan masyarakat erat kaitannya dengan sosialisasi antar individu karena sebagai makhluk sosial tidak bisa hanya mengandalkan diri sendiri. Terlebih pada bidang pelayanan jasa yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan tanah air yang selalu sigap melayani kebutuhan publik dengan melakukan pelayanan prima. Namun kini dunia sedang dihebohkan dengan munculnya *Corona Virus Disease (Covid-19)*, yang membawa dampak ke aspek ekonomi maupun sosial, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan studi deskriptif yang meneliti mengenai aplikasi kualitas pelayanan (Variabel X). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*), diukur dengan 5 dimensi yaitu *tangibles, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 98 responden yaitu pengunjung/pemohon yang sedang mengurus STNK di Samsat Bandung Tengah. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *incidental sampling*, menggunakan skala likert untuk pengukuran jawaban dari responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, studi kepustakaan,

dan observasi. Hasil uji validitas dalam penelitian ini berkisar antara 0,531 sampai 0,842 serta mendapatkan reliabilitas 0,967 dengan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *tangibles* (kewujudan), *empathy* (keramahan), *responsiveness* (kecepatangapan), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (keyakinan) untuk pengurusan STNK tetap dijalankan secara prima oleh Samsat Bandung Tengah di masa pandemi COVID-19 dengan nilai persentase sebesar 92,7%.

Kata Kunci—*Pelayanan Prima, Samsat Bandung Tengah, Pandemi COVID-19*

I. PENDAHULUAN

Seluruh kegiatan masyarakat erat kaitannya dengan sosialisasi antar individu karena sebagai makhluk sosial tidak bisa hanya mengandalkan diri sendiri. Terlebih pada bidang pelayanan jasa yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan tanah air yang selalu sigap melayani kebutuhan publik. Maka sebuah keharusan yang hendaknya diterapkan pada seluruh aspek di lembaga pemerintahan untuk mengabdikan dalam hal melayani masyarakat.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (dalam Kotler, 2002: 143).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Isaac dan Michael, penelitian deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (dalam Rakhmat, 2016: 64). Karena ingin melihat pengaplikasian kualitas pelayanan oleh Samsat Bandung Tengah dalam pengurusan STNK selama pandemi COVID-19 ini menggunakan program komputer SPSS 25 dengan analisis deskriptif statistik.

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya *Corona Virus Disease*, yang membawa dampak ke aspek ekonomi maupun sosial, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik yang menghimbau *work from home*, namun kegiatan pelayanan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor dan perpanjangan STNK di Samsat Bandung Tengah memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Pelayanan prima yang tetap diberikan oleh Samsat Bandung

Tengah pada masa pandemi COVID-19 dapat menjadi bukti bahwa Samsat tetap melakukan pelayanan tatap muka 100%.

Maka peneliti ingin melihat bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima oleh Samsat Bandung Tengah saat pandemi COVID-19, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima pada dimensi *tangibles* di Samsat Bandung Tengah selama masa pandemi COVID-19?
2. Bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima pada dimensi *empathy* di Samsat Bandung Tengah selama masa pandemi COVID-19?
3. Bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima pada dimensi *responsiveness* di Samsat Bandung Tengah selama masa pandemi COVID-19?
4. Bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima pada dimensi *reliability* di Samsat Bandung Tengah selama masa pandemi COVID-19?
5. Bagaimana aplikasi kualitas pelayanan prima pada dimensi *assurance* di Samsat Bandung Tengah selama masa pandemi COVID-19?

II. LANDASAN TEORI

Menurut (Maddy, 2009: 8)

“Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat”.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2018: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. **Tangibles (Berwujud):** penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan (dalam Hardiansyah, 2018: 46).
2. **Reliability (Kehandalan):** kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (dalam Hardiansyah, 2018: 46).
3. **Responsiveness (Respon/Ketanggapan):** merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (dalam

Hardiansyah, 2018: 46).

4. **Assurance (Jaminan):** petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (dalam Hardiansyah, 2018: 46).
5. **Empathy (Empati):** mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (dalam Hardiansyah, 2018: 47).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan yang relevan terkait kualitas pelayanan prima Samsat Bandung Tengah untuk pengurusan STNK di masa pandemi COVID-19. Walaupun tengah berada di masa pandemi COVID-19, kegiatan pelayanan secara tatap muka tetap dilakukan 100% agar selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang prima. Sehingga standar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan seluruh pengunjung/pemohon yang memerlukan pelayanan STNK.

A. Tangibles (Kewujudan)

Security dan petugas pelayanan sudah berpenampilan rapi, tidak berlebihan, dan menerapkan ketentuan-ketentuan dalam protokol kesehatan dengan menggunakan masker, *face shield*, dan sarung tangan saat kegiatan pelayanan. Begitupun dengan *layout* ruangan dalam penerapan *physical distancing*, tersedianya bilik sterilisasi dan *hand sanitizer* serta penggunaan alat bantu teknologi maupun informasi seputar COVID-19. Maka dapat dikatakan jika pelayanan STNK di Samsat Bandung Tengah dari awal memulai pelayanan mengenai penampilan *security* dan petugas pelayanan sudah terlihat bahwa telah diterapkannya kerapian, kondisi di dalam ruangan, dan penggunaan alat bantu oleh *frontliner* saat kegiatan pelayanan. dapat dikatakan secara keseluruhan telah dilakukan karena menunjukkan nilai persentase sebesar 91,75%.

B. Empathy (Keramahan)

Seluruh kegiatan dalam pelayanan harus selalu menerapkan S3 (senyum, salam, sapa) untuk menunjukkan adanya keramahan yang dilakukan oleh petugas pelayanan kepada pengunjung/pemohon misalnya mengucapkan salam dan terima kasih, mendengarkan keluhan, dan permintaan izin sebelum pemindai dahi pengunjung/pemohon karena di masa pandemi COVID-19 hal tersebut sudah menjadi SOP dalam setiap kunjungan saat memasuki ruang pelayanan. Hal tersebut menunjukkan telah dilakukannya

dimensi *empathy* dengan nilai persentase sebesar 92%.

C. *Responsiveness* (Kecepatangngapan)

Salah satu hal yang utama dalam melakukan pelayanan adalah selalu dengan cepat merespon setiap keperluan pengunjung/pemohon dalam pelayanan STNK ataupun menyediakan informasi dalam mendukung kegiatan pelayanan karena akan menjadi pertimbangan bagi setiap pengunjung/pemohon yang datang ke Samsat Bandung Tengah agar merasa bahwa disana memiliki kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan siap siaga. Maka diperoleh nilai persentase secara keseluruhan dalam dimensi *responsiveness* sebesar 92,75%.

D. *Reliability* (Kehandalan)

Petugas pelayanan STNK di Samsat Bandung Tengah harus mampu menguasai seluruh elemen dalam setiap langkah atau proses dalam pengurusan STNK dari awal hingga selesai khususnya dari segi waktu pelaksanaannya. Hal tersebut akan dilihat oleh pengunjung/pemohon sebagai profesionalitas dari setiap petugas pelayanan melalui kinerjanya yang dapat diandalkan dalam melayani kepentingan masyarakat. Maka secara keseluruhan dalam dimensi *reliability* diperoleh jumlah persentase sebesar 93,25%

E. *Assurance* (Keyakinan)

Peran petugas pelayanan dalam memberikan jaminan dalam melakukan pelayanan prima yang sangat baik kepada pengunjung/pemohon, maka akan memberikan hasil akhir yang memuaskan dari pengunjung/pemohon itu sendiri untuk keseluruhan kegiatan pelayanannya. Dalam dimensi *assurance* pada variabel kualitas pelayanan ini telah menunjukkan nilai persentase sebesar 94,75%.

IV. KESIMPULAN

Aplikasi kualitas pelayanan prima dimensi *tangibles* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,67 (91,75%) yang berarti mayoritas responden memiliki kecenderungan menjawab sangat setuju (4) pada 11 item pertanyaan untuk pengurusan STNK saat pandemi COVID-19 di Samsat Bandung Tengah.

Aplikasi kualitas pelayanan prima dimensi *empathy* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,68 (92%) yang berarti mayoritas responden memiliki kecenderungan menjawab sangat setuju (4) pada 8 item pertanyaan untuk pengurusan STNK saat pandemi COVID-19 di Samsat Bandung Tengah.

Aplikasi kualitas pelayanan prima dimensi *responsiveness* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,71 (92,75%) yang berarti mayoritas responden memiliki kecenderungan menjawab sangat setuju (4) pada 7 item pertanyaan untuk pengurusan STNK saat pandemi COVID-19 di Samsat Bandung Tengah.

Aplikasi kualitas pelayanan prima dimensi *reliability* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,73 (93,25%) yang berarti mayoritas responden memiliki kecenderungan

menjawab sangat setuju (4) pada 5 item untuk pengurusan STNK saat pandemi COVID-19 di Samsat Bandung Tengah.

Aplikasi kualitas pelayanan prima dimensi *assurance* menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,79 (94,75%) yang berarti mayoritas responden memiliki kecenderungan menjawab sangat setuju (4) pada 5 item pertanyaan untuk pengurusan STNK saat pandemi COVID-19 di Samsat Bandung Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- [2] Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Mile. Jakarta: PT Prenhallindo.
- [3] Maddy, K. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit.
- [4] Rakhmat, J. dan I. S. 2016. METODE PENELITIAN KOMUNIKASI. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.