

Kualitas Pelayanan SAMSAT Wilayah II Kota Bandung

Quality Service SAMSAT Region II Bandung

¹Diki Dermawan, ²Anne Ratnasari

^{1,2}Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹dikidikidermawan@gmail.com, ²anne_ratna@yahoo.co.id

Abstact. Quality of service can be interpreted as a measure of how good the service level is, SAMSAT is a scope of cooperation between BAPENDA, POLANTAS, Jasa Raharja whose job it is to serve the public pay motor vehicle tax, from which the researcher conducts a study entitled Quality of SAMSAT Service Area II City of Bandung, where researchers want to examine how SAMSAT perform a service to the community. Problems identified are tangibles, reliability, realibility, responsiveness, assurance, and empathy for the service of SAMSAT region II of Bandung. This study uses a quantitative descriptive approach in which this study used one variable by using random sampling technique the researchers determine the size of the samples in carefully. From 652 poulasi researchers took as many as 66 samples. From the results of research conducted, if viewed from the reliability of employees in providing services, the employee is said to be reliable but if viewed from the responsiveness of employees in response to complaints taxpayers. The SAMSAT service procedures in the case of STNK renewal are more easily understood but new PKB service procedures and BBNKB. Facilities owned by SAMSAT is sufficient from the results of research, other facilities such as television, the state of the waiting room and the AC which is still good and make the response comfortable society. There are several inhibiting factors experienced by SAMSAT to improve the quality of service. In addition SAMSAT has also been doing business to improve its services. From the research can be concluded that the quality of service SAMSAT Region II Bandung is good, for it still needs to do business to memphthankan good impression.

Keywords: Quality of Service

Abstrak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, SAMSAT merupakan satu lingkup kerjasama antara BAPENDA, POLANTAS, Jasa Raharja yang tugasnya melayani masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, dari hal tersebut peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan SAMSAT wilayah II Kota Bandung, dimana peneliti ingin meneliti bagaimana SAMSAT melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Masalah yang diidentifikasi adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan, (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) pelayanan SAMSAT wilayah II Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dimana penelitian ini menggunakan satu variable dengan menggunakan teknik random sampling peneliti menentukan ukuran sampel yang di teliti.dari 652 poulasi peneliti mengambil sebanyak 66 sampel. Dari hasil penelitian yang dilakukan, jika dilihat dari kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, maka pegawai dikatakan handal tetapi jika dilihat dari daya tanggap pegawai dalam menanggapi keluhan wajib pajak. Prosedur pelayanan yang ditetapkan SAMSAT dalam hal perpanjangan STNK lebih mudah dipahami tetapi prosedur pelayanan PKB baru dan BBNKB. Sarana yang dimiliki SAMSAT sudah cukup memadai dari hasil penelitian, fasilitas lain seperti televisi, keadaan ruang tunggu dan AC yang di rasa masih sudah baik dan membuat tanggapan masyarakat nyaman. Ada beberapa faktor penghambat yang dialami SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu SAMSAT juga telah melakukan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanannya. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Wilayah II Kota Bandung sudah baik, untuk itu masih perlu dilakukan usaha-usaha untuk memperthankan kesan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

A. Pendahuluan

Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan di maksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Meskipun organisasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi

bisnis yaitu : efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya. Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang berperan sebagai stakeholder, oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat. Masyarakat dalam konteks ini adalah semua orang yang menuntut suatu organisasi publik untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan arena itu memberi pengaruh organisasi publik.

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak terselenggarakannya. Pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama-sama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan kepada masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip – prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum
2. Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan
3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat
4. Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan
5. Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani.

Namun dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip – prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan masyarakat. SAMSAT Kota Bandung II Kawalayaan merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di SAMSAT Bandung II Kawalayaan meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Kota Bandung II Kawalayaan adalah pelayanan terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. (bapenda.jabarprov.go.id/ 15 juli 2017)

Pada kenyataannya tidak bisa di pungkiri bahwa kenyataan upaya-upaya yang

di lakukan SAMSAT masih kurang disadari masyarakat, masih saja ada masyarakat yang mengeluh dan masih saja ada yang bersikap tidak taat akan pajak sehingga pelayanan yang di lakukan SAMSAT tidak optimal dan tujuan pemerintah untuk menegakan peraturan daerah tentang pendapatan daerah menjadi tidak maksimal akan adanya masyarakat yang tidak taat melakukan pembayaran pajak kendaraan.

Pelayanan yang kurang memuaskan juga dikeluhkan oleh wajib pajak yang lain, seperti wawancara berikut ini tanggal 25 juali 2017 “bagaimana tanggapan bapak mengenai pelayanan di SAMSAT wilayah II kota Bandung ini?” Jawabnya “cukup lumayan baik dari segi pelayan”, saya: “apakah anda nyaman dengan fasilitas yang ada di SAMSAT ini?” jawabnya, “fasilitas sudah cukup nyaman, ada kursi , ada AC ya cukuplah buat kantor pelayanan” ujarnya., saya : apakah anda tahu peraturan MENPAN tentang standar pelayanan masyarakat yang telah diatur dan ditetapkan di setiap kantor pelayanan?” jawabnya : “oh kurang tahu kalo itu, tapi pasti pemerintah sudah membuat peaturannya tentang standar pelayanan publik.”

Pengunjung yang hadir di SAMSAT wilayah II kota Bandung diberikan pelayanan langsung yang dirasakan seperti kenyamanan tempat pembayaran atau loket, kebersihan mulai dari halaman kantor hingga tempat menunggu giliran transaksi dan penampilan para petugas SAMSAT mulai dari SATPAM , Polisi, Peagawai Jasa Raharja yang mempunyai ciri dan menggunakan seragam tugasnya masing-masing, di SAMSAT wilayah II kota Bandung ini kehandalan dalam menanggapi masyarakat seperti pelayanan yang cepat, ketepatan memberi informasi dan ketelitian petugas hal ini biasanya di lakukan oleh bagian customer service yang di mana tugasnya memberikan informasi-informasi apabila pengunjung mengalami kebingungan dalam melakukan transaksi dan menanggapi masyarakat dan yang memberikan berkas PKB atau BBKBN, tanggapan yang sigap yang di lakukan oleh SAMSAT wiayah II kota Bandung di harapkan dapat memperlancar pengunjung untuk melakukan transaksi, pengunjung yang adir di SAMSAT wilayah II kota Bandung ini di berikan juga jaminan seperti keramahan petugas, informasi yang jelas saat masyarakat ingin membayar pajak dan memberikan peayanan menyeluruh, dalam hal ini SAMSAT bertanggung jawab dalam keamanan dan kenyamanan pengunjung.

B. Tinjauan Teori

Dalam riset awalnya Praturaman, Zeithaml dan Berry (2002:56) meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan: realibilitas, responsivitas, kompetisi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Dalam riset berikutnya di tahun 1988, mereka menemukan adanya *overlapping* di antaranya beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan di satukan mejadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian menurut Parasuraman Zeithaml dan Berry (1988), terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya (lihat contoh aplikasinya ada table 2.1 *dimensi-dimensi kualitas jasa/pelayanan*). Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2002:70), di dalam mengevaluasi kualitas pelayanan perusahaan yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategi dan analisis, adapun dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Segala fasilitas fisik termasuk perlengkapan yang nampak dimata konsumen. Seperti lokasi, kebersihan ruangan, tempat parkir, keterampilan pegawai, sarana

komunikasi dan meliputi fasilitas fisik lainnya, perlengkapan, pegawai. Bukti langsung yang di berikan oleh SAMSAT ini menjadi acuan bagaimana masyarakat atau pengunjung berpendapat mengenai kualitas pelayanan.

2. Empati (empathy)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Emphaty, hal ini juga mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3. Kehandalan (reliability)

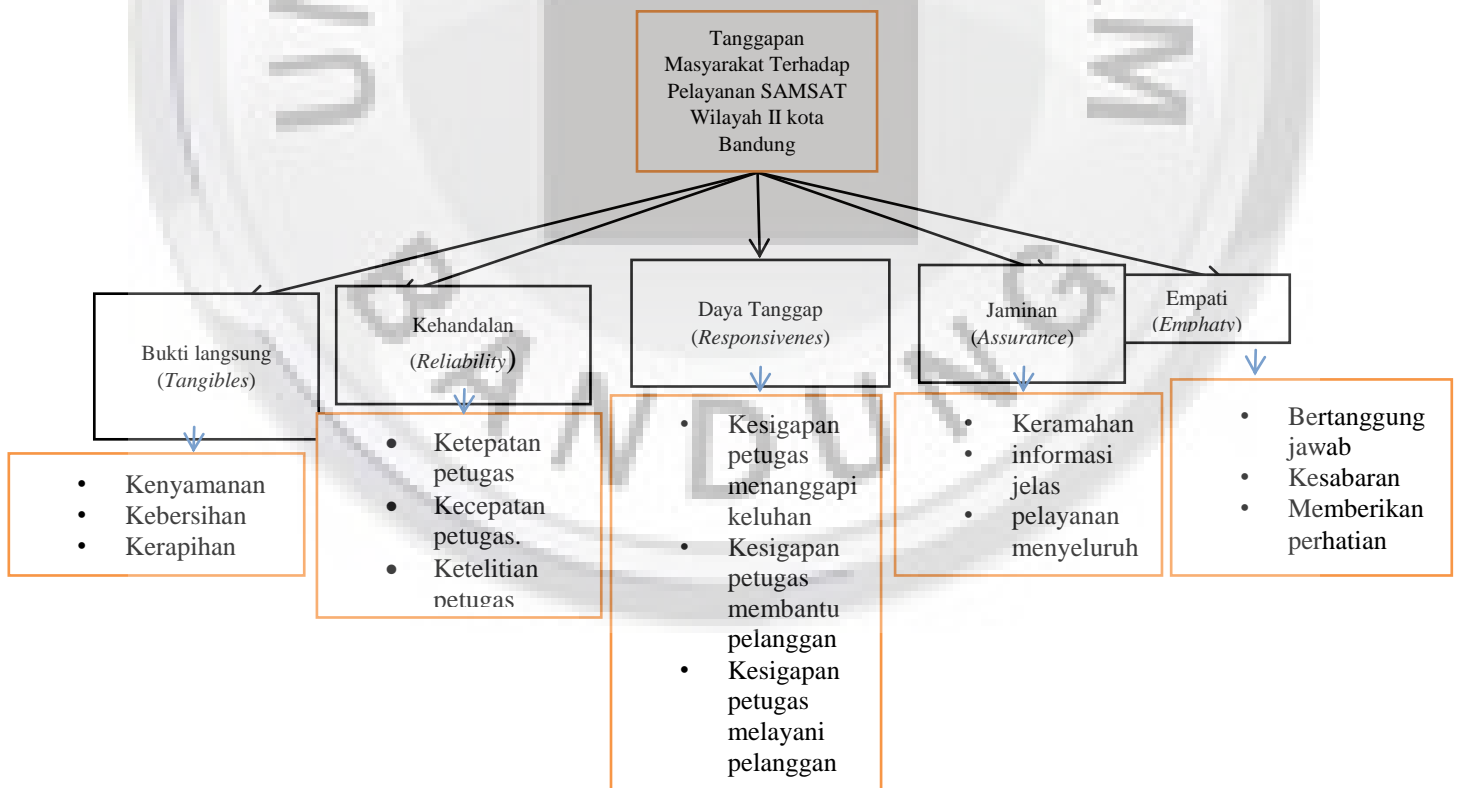
Yakni kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan sesuai pelayanan. Realibiity ini juga bisa di katakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.

4. Daya tanggap (responsiveness)

Keinginan dari para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Tidak hanya itu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5. Jaminan (assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Jaminan ini juga mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bukti Langsung

Berdasarkan hasil yang didapat, bukti langsung yang ada pada Samsat Wilayah II Bandung Kota Bandung dapat dikatakan *baik* karena dilihat dari skor kumulatif yang didapat yaitu 834 skor tersebut telah melalui pengolahan data yang di sebut data kumulatif. Seperti kerapihan pakaian pegawai, kenyamanan kantor dan kebersihan tempat membuat masyarakat merasa nyaman dan senang dengan bukti langsung yang diberikan instansi pemerintahan kepada masyarakatnya.

2. Keandalan

Berdasarkan hasil yang didapat, keandalan para pegawai dan petugas yang ada di Samsat Wilayah II Kota Bandung dapat dikatakan *sangat baik* karena dilihat dari skor kumulatif yang didapat yaitu 835. Keandalan ini merupakan keunggulan para pegawai dalam bekerja tepat, cepat dan teliti dalam melayani masyarakat yang berkunjung dan ingin membayar pajak kendaraannya, dari hasil penelitian hal ini terlihat bahwa kepiawaian petugas dalam memberikan pelayanan SAMASAT Wilayah II Kota Bandung kepada masyarakat sudah sangat handal dalam melayani masyarakat khususnya yg membayar pajak kendaraan.

3. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil yang didapat, Daya Tanggap para petugas yang ada di Samsat Wilayah II Kota Bandung dapat dikatakan *baik* karena dilihat dari skor kumulatif yang didapat yaitu 756. Kesigapan petugas diantara lain yaitu Kesigapan petugas menanggapi keluhan pengunjung, Kesigapan petugas membantu pengunjung, dan Kesigapan petugas melayani pengunjung, dalam melayani keluhan, kritik dan saran masyarakat kepada pelayanan yg di dapat dan di selesaikan secara tanggap dan sigap oleh para petugas.

4. Jaminan

Berdasarkan hasil yang didapat, Jaminan para petugas yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan *sangat baik* karena dilihat dari skor kumulatif yang didapat yaitu 777 . Artinya petugas telah memberikan keramahan dan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat. Selain itu petugas memberikan informasi yang di butuhkan oleh masyarakat dengan sangat sigap sehingga membuat masyarakat mengerti. Jaminan dalam pelayanan SAMSAT Wilayah II Kota Bandung ini meliputi Keramahan, informasi jelas, pelayanan menyeluruh

5. Empati

Berdasarkan hasil yang didapat, Empati para petugas ke masyarakat dapat dikatakan *sangat baik* karena dilihat dari skor kumulatif yang didapat yaitu 869. Artinya petugas memberikan empati yang baik kepada masyarakat karena petugas sudah memberikan perhatian dan kesabarannya dalam menanggapi kritik dan saran masyarakat. Selain itu petugas juga sudah memberikan tanggung jawab yang baik kepada masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) pelayanan SAMSAT Wilayah II kota Bandung kepada konsumen sudah baik. Hal tersebut dapat terlihat dari kebersihan tempat pembayaran (SAMSAT), kerapihan penampilan petugas SAMSAT Wilayah II kota Bandung dalam berpakaian, serta penataan ruangan yang menarik
2. Daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan SAMSAT Wilayah II kota Bandung

ada konsumen sudah cukup baik. Pelayanan cukup sigap dalam menyediakan keperluan pengunjung, cukup tanggap apabila ada keluhan dari konsumen, dan cukup sigap dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

3. Keandalan (*reability*) pelayanan SAMSAT Wilayah II kota Bandung sudah baik dimata pengunjung. Petugas mampu memberikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan SAMSAT, baik informasi pelayanan atau fasilitas-fasilitas yang ada di SAMSAT Wilayah II kota Bandung, pelayanan dapat mampu berkomunikasi secara efektif dengan pengunjung tepat dalam menyediakan kebutuhan pengunjung, dan juga memiliki sikap cukup profesional dalam memberikan pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) pelayanan SAMSAT kepada pengunjung sudah baik. Jaminan tersebut dapat terlihat dari sikap petugas SAMSAT yang ramah saat berhadapan dengan pengunjung, petugas SAMSAT memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi, dan ahli dalam menjalankan tugas-tugasnya.
5. Empati (*emphaty*) pelayanan SAMSAT kepada pengunjung pun sudah baik, Pengunjung merasa aman saat berkunjung SAMSAT, petugas berusngguh-sungguh dalam melayani pengunjung, adanya sikap perhatian pelayanan kepada pengunjung, dan terbuka dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung.

E. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran atau rekomendasi dari peneliti adalah sebagai berikut:

Saran Teoritis

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan variabel lain di luar variabel Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap pelayanan kepada Pengunjung SAMSAT Wilayah II Kota Bandung dengan menambah jumlah responden / sampel, sehingga hasil penelitian benar-benar dapat digeneralisasikan.

Saran Praktis

1. Berdasarkan tanggapan pengunjung yang telah menjawab angket bahwa SAMSAT Wilayah II kota Bandung ini bekerja dengan maksimal untuk menjadikan pelayanan masyarakat yang lebih baik, dan untuk mempertahankan tanggapan baik dari masyarakat, SAMSAT Wilayah II Kota Bandung ini harus lebih mempertahankan juga pelayanan yang dinilai baik dan selalu menjadi kantor pelayanan masyarakat yang dikenal baik oleh masyarakat.
2. Fasilitas yang telah tersedia harus di perhatikan dan di pemelihara keutuhannya, mulai dari pentaan ruangan hingga fasilitas yang menunjang kenyamanannya, agar pengunjung yang datang dapat merasakan kenyamanan.

Daftar Pustaka

Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2010. Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Fandy, Tjiptono. 2002. Strategi Pemasaran. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hanif Mauludin, 2004, Essay: Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Citra

(Image) Rumah Sakit.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). *Dasar-dasar Pemasaran Edisi IX*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Martono, N. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisa Isi dan Analisa Data Sekunder*. Cetakan ke 2 Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyana Dedy. 2005 *ilmu komunikasi : Suatu pengantar : bandung: remaja Rosdakarya*.
- Rakhmat. 2003. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja
- Santoso,S. And F.Tjiptono 2002.*Riset pemasaran:konsep dan aplikasi dengan SPSS jakarta : PT Elex Media Komputindo*.
- Sugiyono, 2007, *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta,
- Soehartono, Irawan. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif*. Bandung:Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi
- Utomo Warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy .2008. *service management : Mewujudkan layanan prima : yogyakarta : CV ANDI OFSET*.

Internet

<http://bapenda.jabarprov.go.id>. (Tanggal akses 15 juli 2017, pukul 11:30 WIB.)