

KUALITAS PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA SAMARINDA

Indah Ike Wahyuni¹

Abstrak

Indah Ike Wahyuni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Kualitas pelayanan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Anthonius Margono, M.Si dan Bapak Daryono, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan iklim organisasi dengan efektivitas kerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda dan untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Bukti Fisik SAMSAT selalu melakukan perawatan terhadap fasilitas yang ada serta menjaga kebersihan luar maupun didalam kantor. Kehandalan para petugas di SAMSAT sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya. Jaminan Sikap para petugas melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Perhatian pegawai SAMSAT akan membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya. Perhatian tulus yang bersifat individual di SAMSAT.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan.Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

PENDAHULUAN

Kantor SAMSAT Kota Samarinda melakukan pelayanan publik yang bertugas menangani sistem administrasi mengenai surat-surat kendaran bermotor. Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) adalah untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penyelidikan/ penyidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Penyelenggaraan penetapan PKB dan BBN-KB terkait dengan kewajiban masyarakat selaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor sedangkan penyelenggaraan kegiatan penetapan SWDKLLJ oleh jasa raharja adalah terkait kewajiban masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar SWDKLLJ.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: indahikewahyuni@gmail.com

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/PAN/2003 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT khususnya SAMSAT Samarinda memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan SAMSAT sebagai acuan bagi petugas SAMSAT Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahwa dengan diterapkan sistem manajemen berkualitas ISO 9001:2008 diharapkan kebijakan dan strategi percepatan pencapaian sasaran prioritas yaitu tersedianya pelayanan masyarakat yang memenuhi harapan masyarakat wajib pajak dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dengan kriteria kecepatan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dapat terwujud.

SAMSAT Samarinda memiliki struktur organisasi untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok serta fungsinya, dalam ruang lingkup sertifikasi ISO yaitu “Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Dalam Bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kendaaraan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)”: Struktur organisasi terdiri dari instansi Kepolisian, Dispenda dan Jasa Raharja.

Namun dalam pelaksanaannya Kantor SAMSAT Kota Samarinda masih banyak ditemui kendala-kendala dalam melaksanakan standar operasional pelayanan daerah seperti yang dimuat dalam Permendagri Nomor 62 tahun 2008. Dalam melakukan pelayanan kantor SAMSAT Kota Samarinda masih jauh dari kata memiliki kualitas pelayanan yang prima seperti penyelesaian proses administrasi mutasi kendaraan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang seharusnya selesai dalam waktu 21 hari kerja tetapi pengerjaannya memakan waktu lebih lama, dan dengan kondisi ruangan yang kurang sejuk sehingga membuat kondisi kurang nyaman bagi masyarakat pengguna jasa dikarenakan banyak ruang penyejuk yang tidak dinyalakan. Selain itu, adanya pegawai yang kurang informatif dan empati dalam melayani masyarakat. Kondisi parkir yang kurang dari kata memadai yaitu sempitnya parkir kendaraan roda empat sehingga kendaraan berada di pinggir jalan raya dan kurang teduhnya parkir kendaraan roda dua yang membuat kendaraan terkena panas dan hujan serta jauhnya akses dalam melengkapi berkas seperti fotocopyan.

Berdasarkan beberapa indikasi permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “*Kualitas Pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda*”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Dan menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Sinambela (2010:3), mengatakan bahwa pelayanan adalah pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Donald (2011:10) pelayanan adalah pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Berdasarkan definisi yang di kemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Kurniawan (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan mempunyai fungsi yang penting sebagai penggerak dalam kegiatan organisasi yang terlihat dalam kualitas pelayanannya sebagaimana yang dipersepsi oleh pelanggan/masyarakat yang dilayani. Menurut Moenir (2008:12) timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang;
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya;

- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh. Pelayanan itu pendekatan lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan Pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, pajak, perizinan, dan imigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain-lain.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telpon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan, beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi.
- b. Akuntabilitas.
- c. Kondisional.
- d. Partisipatif.
- e. Kesamaan Hak.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum.
- c. Kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Keprofesionalan.

- f. Partisipatif.
- g. Persamaan perlakuan/tidak deiskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kesepuluh prinsip adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara, pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar Pelayanan menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lukman (2013:57) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Sinambela (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Fandy Tjiptono (2011:53) menyatakan ada lima dimensi pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik).
2. *Reliability* (Kehandalan).
3. *Responsiveness* (Ketanggapan).
4. *Assurance* (Jaminan).
5. *Empathy* (Empati).

Kualitas bisa disimpulkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan pelanggan dengan mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan. Sementara itu LANRI dalam Ibrahim (2008:22), dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan proses dan lingkungan atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada KEPMEN PAN Nomor 58 Tahun 2002 dalam Pasolong (2008:137) memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan
2. Keterbukaan informasi pelayanan
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan
4. Mutu produk pelayanan
5. Tingkat profesional petugas
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen

7. Sarana dan prasarana pelayanan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Pengertian SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Definisi Konsepsional

Kualitas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda adalah kondisi yang menunjukkan tingkat baik buruknya mutu pelayanan yang diukur dari kepuasan konsumen sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Samarinda.
 - a. *Tangibles* (Bukti langsung)
 - b. *Reliability* (kehandalan)
 - c. *Responsiveness* (Daya tanggap)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy*
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Samarinda.

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini.

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada *key informan* dan *informan* di pandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang disiapkan oleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah:
 - a. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan UPPD Dispenda Kota Samarinda

- b. Kepala Administrasi Pelayanan Samsat Induk Kota Samarinda
Dan yang menjadi informannya adalah:
 - a. Staf pelaksanaan bagian pelayanan
 - b. 20 orang warga masyarakat yang mengurus surat-surat kendaraan (*Accidental*)
2. Sumber Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yaitu data-data berupa dokumen-dokumen yang berasal dari Kantor Samsat Induk Kota Samarinda.

Tehnik Pengumpulan Data

Berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung pula pada tehnik pengumpulan data yang dipergunakan, artinya apakah tehnik yang dipakai tepat atau tidak didalam mengungkapkan atau mendapatkan data seperti yang diharapkan.

Untuk mendapatkan data tersebut, maka diperlukan adanya metode tertentu dalam pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*),
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
 - a. Observasi
 - b. Wawancara (*interview*)
 - c. Dokumentasi

Tehnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dikutip Sugiyono (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Kriteria Kualitas Pelayanan Meliputi Tangibles (Bukti Fisik)

Untuk penampilan pegawai sudah baik. Sarana kerja yang paling vital di SAMSAT Kota Samarinda adalah komputer, semua proses pelayanan dilakukan melalui komputer. Salah satu komputer mati, maka akan mengganggu proses pelayanan. Karena itu, SAMSAT selalu memperbaharui sistem komputernya dan mengganti komputer yang sudah tidak layak pakai. Setiap tahunnya SAMSAT selalu memperbaiki fasilitas yang dimiliki, seperti selalu memperbaharui program agar lebih cepat dan tepat aksesnya.

Masih ada sarana kerja yang belum dibenahi oleh SAMSAT, yaitu kurang layaknyanya tempat pengecekan *physic* kendaraan yang terletak dibawah gedung. Ini seharusnya segera dibenahi agar masyarakat yang menunggu pengerjaan kendaraannya dapat merasa nyaman. Pihak SAMSAT juga mendapat keluhan seperti ruang tunggu yang kurang sejuk membuat para wajib pajak yang menunggu pengerjaan dokumennya dapat merasa tidak nyaman.

Selain itu SAMSAT juga mempunyai masalah perluasan lahan parkir itu membutuhkan waktu yang cukup lama. Pihak SAMSAT tidak bisa asal membangun saja karena untuk melakukan perluasan harus dengan menunggu dana dari Pemerintah Provinsi dahulu, tetapi dengan memakan waktu yang lama. Kami juga telah mengusulkan perluasan gedung SAMSAT dan permintaan agar tempat parkir diberi atap, apabila tempat parkir di lantai 2 sudah penuh masyarakat ke depan SAMSAT yang ada tempat parkir yang tidak terkena panas dan hujan. Tapi sampai saat ini belum ada tindak lanjutnya. Ruang tunggu sudah cukup bersih, baik didalam kantor maupun di luar.

Reliability (Kehandalan)

Para petugas di SAMSAT sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya, karena pegawai sudah terbiasa melakukan pelayanan setiap hari. Kecepatan pelayanan pegawai sudah dilakukan cepat, jika berkas lengkap maka penyelesaian urusannya juga cepat, biasanya tidak lebih dari setengah jam sudah selesai, tapi antrian masyarakat yang banyak diharap harus mengantri. Petugas di SAMSAT cukup paham dengan tugasnya masing- masing.

Pegawai di SAMSAT cukup cepat dalam melayani masyarakat, karena komputernya juga banyak. Hanya saja untuk pelayanan roda empat relatif lebih cepat dibandingkan dengan roda dua. Seharusnya Pegawai dari Kantor SAMSAT sudah siap mulai jam delapan jadi ketika pelayanan dibuka jam setengah sembilan pegawai sudah siap di loket masing- masing yang melayani masyarakat. Ada petugas yang datangnya agak terlambat, tapi biasanya di gantikan oleh petugas lain. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa petugas POLRI yang diberi tugas di luar SAMSAT.

Ada masyarakat yang mengurus pajak baru karena motor masyarakat tersebut baru, jadi belum paham tentang prosedurnya. Masyarakat bertanya kepada pegawai yang ada di bagian penyediaan formulir itu beliau menjelaskannya dengan baik. Pegawai di SAMSAT memang di persiapkan untuk membantu wajib pajak menyelesaikan urusannya. Petugas disetiap loket bertanggung jawab terhadap loketnya masing- masing. Pegawai SAMSAT dinilai

masyarakat sudah bekerja cukup baik. Ada masyarakat yang datang jam setengah sembilan agar mendapatkan pelayanan yang cepat, yang antrinya belum banyak, tetapi ternyata petugasnya belum siap memberikan pelayanan.

Responsiveness (Ketanggapan)

Daya tanggap petugas SAMSAT sudah baik, karena semua kegiatan di SAMSAT saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain, dan para petugas di SAMSAT juga terbiasa untuk saling membantu di bagian lain yang perlu membutuhkan bantuan, karena biasanya tugas para pegawai juga di rolling, contohnya petugas bagian pendaftaran bisa dipindah dibagian penyerahan STNK dan lain sebagainya. Jadi semua petugas disini memahami semua bentuk proses-proses pengurusan dikantor samsat ini walaupun bukan bagian pokoknya.

Semua wajib pajak di perlakukan sama, karena semua mempunyai hak yang sama, kecuali jika wajib pajak itu lewat biro jasa atau pegawai yang bekerja di Kantor Samsat induk maka akan kami nomor duakan. Kami lebih mengutamakan tentang wajib pajak yang mengurus urusannya sendiri. Seluruh petugas di SAMSAT daya tanggap pelayanannya bagus, apabila ada yang bertanya pada salah satu petugas yang ada di SAMSAT untuk menanyakan tentang hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di SAMSAT. Walaupun bukan tugasnya, tetapi mereka sudah memahami semua bentuk kegiatan di SAMSAT.

Masyarakat pernah mengeluhkan tentang penyelesaian dokumen mutasi kendaraan dari luar samarinda tidak tepat waktu dalam pengerjaannya, yang seharusnya hanya 21 hari kerja. Masyarakat mengaku ini tidak sesuai dengan ketentuan dari kantor Samsat yang tertulis dibenner. Hal ini dikarenakan banyaknya kendaraan tetapi pegawai yang tersedia kurang dalam melayani para wajib pajak.

Assurance (Jaminan)

Sikap para petugas SAMSAT dalam melakukan pelayanan sudah baik. Karena melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Dalam melayani para wajib pajak. Para pegawai di kantor SAMSAT, sebagian besar pegawainya adalah dari anggota kepolisian, jadi cara logat ngomongnya itu terkesan tegas. tapi para wajib pajak sudah pada memaklumi itu. Pegawai sangat cekatan, profesional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya kepada para wajib pajak.

Kualitas pegawai di SAMSAT sudah bagus dan sudah cukup terampil dalam menangani tugas-tugasnya, tetapi masih subyektif dalam memberikan pelayanan. Masalah kemampuan sudah lumayan baik. Hanya ada beberapa pegawai yang masih kurang menanggapi masyarakat dan kurang mengerti.

Kemampuan koordinasi pegawai di SAMSAT masih sangat kurang. soalnya masyarakat yang sudah datang beberapa hari sebelumnya, tetapi data masyarakat tinggal. setelah itu di hari kemudian masyarakat datang lagi untuk menyelesaikan berkas kendaraannya, ketika pas di tanya petugasnya masih kurang paham, jadi harus nunggu lama lagi.

Empathy (Perhatian)

Pegawai SAMSAT akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan, seperti masalah yang diteliti mahasiswa. Pegawai di SAMSAT tidak akan pernah membedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya.

Pegawai sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, masih ada masyarakat yang belum tahu bagaimana langkah-langkah mengurus pajak. Adanya komunikasi yang baik antara wajib pajak dan petugas dapat mempercepat waktu penyelesaian. Misalnya ada wajib pajak yang persyaratannya kurang lengkap, dengan komunikasi yang baik maka petugas segera memberi tahu syarat- syarat apa saja yang harus dilengkapi.

Masyarakat menilai petugas di SAMSAT bisa berkomunikasi dengan baik, Apabila ada sesuatu yang kurang jelas mereka mau menjawab dengan sopan. Petugasnya memang kebanyakan komunikatif, walaupun ada beberapa yang tidak. Untuk mewujudkan pelayanan terbaik, pegawai berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan pemohon atau wajib pajak yang memang sudah wajib dilayani sebaik- baiknya

Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Samarinda

Kantor SAMSAT masih memiliki beberapa hambatan misalnya saja tentang dana. SAMSAT sangat membutuhkan seperti tempat parkir kendaraan roda empat yang luas karena untuk sekarang ini kendaraan roda empat terparkir dipinggir jalan raya. Selain itu Kantor Samsat induk ini memelurkan lebih banyak pegawai dan Komputer untuk melayani para wajib pajak yang setiap tahunnya bertambah banyak agar antrian pengurusan dokumen tidak terlalu panjang antrinya. Pegawai SAMSAT terkadang kurang disiplin, datangnya masih ada yang terlambat, dimana aturan pelayanan dibuka jam setengah sembilan. Ada beberapa pegawai SAMSAT yang masih dibebani tugas di luar SAMSAT, dan sangat mengganggu kinerja SAMSAT. Padahal menurut aturan yang ada pegawai yang bekerja di SAMSAT sebisa mungkin jangan dibebani tugas lain di luar SAMSAT.

Faktor pendukungnya selain perawatan seluruh fasilitas di Kantor SAMSAT juga menambah anjungan informasi, yang berguna untuk mengetahui berapa biaya yang harus dibayar para wajib pajak untuk kendaraanya. Serta adanya ruang bermain anak yang membantu masyarakat yang membawa anak lebih nyaman. Selain itu adanya ruang merokok juga sangat bagus, agar para wajib pajak yang merokok tidak menggagu wajib pajak lainnya yang tidak merokok.

Dengan menggunakan *system OnLine* ini pembayaran dapat dilakukan dimana- mana asalkan satu provinsi, namun masih kurang tenang dan nyaman dibandingkan dengan datang sendiri ke Kantor SAMSAT untuk membayar pajak secara langsung dan lebih aman apabila datang ke Kantor

Langsung, karena di zaman teknologi ini banyak sekali tindakan kriminal yang dilakukan melalui dunia internet.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Bukti Fisik untuk penampilan pegawai sudah baik. SAMSAT selalu melakukan perawatan terhadap fasilitas yang ada serta menjaga kebersihan luar maupun didalam kantor, tetapi masih kurangnya pendingin ruangan membuat kurang nyaman para wajib pajak
2. Sempitnya parkir untuk roda empat membuat kendaraan memakan badan jalan dan tidak adanya atap pada parkir roda dua membuat kendaraan para wajib pajak terkena panas dan hujan .
3. Kehandalan para petugas di SAMSAT sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya dalam melakukan pelayanan setiap hari kerja. Kecepatan pelayanan pegawai sudah dilakukan cepat, jika berkas lengkap maka penyelesaian urusannya cepat, biasanya tidak lebih dari setengah jam sudah selesai, tapi antrian masyarakat yang banyak diharap harus mengantri.
4. Daya tanggap petugas SAMSAT sudah baik, karena semua kegiatan di SAMSAT saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain, dan para petugas di SAMSAT juga terbiasa untuk saling membantu di bagian lain yang perlu membutuhkan bantuan, karena biasanya tugas para pegawai juga di rolling. Jadi semua petugas disini memahami semua bentuk proses-proses pengurusan dikantor samsat ini walaupun bukan bagian pokoknya.
5. Jaminan Sikap para petugas SAMSAT dalam melakukan pelayanan sudah baik. Karena melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Dalam melayani para wajib pajak. Para pegawai di kantor SAMSAT, sebagian besar pegawainya adalah dari anggota kepolisian. Pegawai sangat cekatan, profesional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya kepada para wajib pajak.
6. Perhatian pegawai SAMSAT akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya. Perhatian tulus yang bersifat individual di SAMSAT biasanya adalah para petugas di SAMSAT akan menanyakan kepada wajib pajak mengenai 'apakah ada kesulitan' kepada para wajib pajak yang kelihatannya kurang paham.
7. Faktor penghambat dalam pelayanan kantor SAMSAT tentang dana untuk memperbaiki sarana dan menambah fasilitas SAMSAT, SAMSAT sangat membutuhkan tambahan pegawai untuk melayani wajib pajak yang setiap tahunnya bertambah. Serta kurangnya kedisiplinan para pegawai yang datang terlambat.

8. Faktor pendukung dalam pelayanan Kantor SAMSAT ialah adanya anjungan informasi yang berfungsi untuk memberikan informasi tentang biaya pajak kendaraan yang harus dibayar para wajib pajak. Serta adanya air mineral dan permen untuk wajib pajak menunggu, adanya ruang bermain anak yang membuat nyaman para wajib pajak yang membawa anaknya dalam mengurus. Ruang merokok juga membuat para wajib pajak nyaman karena para wajib pajak yang merokok.

Saran

Setelah melalui beberapa macam penelitian, dengan rendah hati penulis merasa perlu untuk memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk ruang tunggu agar lebih diperbanyak pendingin agar para wajib pajak merasa nyaman.
2. Diharapkan bagi Kantor SAMSAT memperluas lahan parkir untuk roda empat dan memberi atap pada parkir roda dua.
3. Ruang cek fisik diharap diperbaiki agar kesannya tidak kumuh dan gelap.
4. Bagi instansi SAMSAT diharapkan memperbaiki sarana dan menambah fasilitas SAMSAT, tidak memakan waktu yang cukup lama, SAMSAT sangat membutuhkan seperti komputer dan pegawai yang lebih banyak.
5. Diharapkan Kepala ADPEL SAMSAT memperhatikan dan menegur dari pegawai SAMSAT yang kurang disiplin, datangnya yang terlambat karena pelayanan dibuka jam setengah sembilan.
6. Untuk pelayanan diharapkan selesai tepat waktu seperti yang telah ditetapkan Kantor SAMSAT yang telah tertulis dibanner.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. .
- Kurniawan, Agung. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.
- LAN. 2003. *SANKRI Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman,Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Cetakan Pertama, PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

-----, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik..* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Winarsih, Septik Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.