

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA GORONTALO

Asna Aneta¹ . Maha Atma Kadji². Hais Dama²

Korespondensi : asnaatiek.aneta@ung.ac.id

¹Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Negeri Gorontalo

² Program Studi Manajemen Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan observasi langsung dan wawancara yang difokuskan pada kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo. Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo pada bulan Maret sampai dengan Mei 2017. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo saat ini belum maksimal. Hal ini ditunjukkan oleh : 1). Waktu penyelesaian pelayanan yang masih cukup lama, 2). Prosedur pelayanan yang kurang tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat dan 3). Kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai syarat-syarat pengurusan administrasi di SAMSAT Kota Gorontalo. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo yaitu 1). Aksesibilitas yang mudah dijangkau oleh penerima layanan, 2). Kesesuaian biaya yang dibayarkan masyarakat dengan tarif yang berlaku dalam perundang-undangan. Faktor penghambat kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo adalah 1). Alokasi anggaran yang minim dari pemerintah daerah bagi SAMSAT Kota Gorontalo, 2). Sarana dan prasarana yang belum memadai, 2). Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang belum mencukupi, 3) Kurangnya dukungan teknologi informasi.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, SAMSAT, kota Gorontalo*

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik sekarang ini menjadi sebuah tuntutan masyarakat terhadap pemerintah terutama yang berhubungan dengan hal-hal pelayanan dasar, harapan mereka sangat sederhana dimana saat mengurus keperluan bisa cepat, mudah murah dan tidak berbelit-belit. Dalam konteks inilah maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, kemudian memberikan

pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna. Sejalan dengan pendapat diatas seperti dikemukakan Peters dan Waterman, serta Drucker dan Deming, bahwa menempatkan pentingnya mendengarkan aspirasi pelanggan atau pengguna, bahkan mereka mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan (Dwiyanto:2014).

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sekarang ini masih dianggap kurang cukup, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang rendahnya pelayanan publik. Warga pengguna layanan sering diperhadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Ketidakpastian tidak hanya berlaku untuk waktu tetapi terjadi juga dengan biaya layanan dan cara pelayanan (Dwiyanto:2015).

Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh warga/masyarakat, karena berbagai karakter dan nilai-nilai masyarakat yang dinamis maka tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat yang non diskriminatif artinya menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik dan latar belakang sosial masyarakat.

Untuk membangun pelayanan public yang berorientasi kepada kepentingan publik dibutuhkan birokrasi yang profesional yang berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah. Profesionalisme dimaksud sebagai suatu kemampuan dan ketrampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing (Kurniawan:2007).

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto:2014) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan,SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customer*). Lebih lanjut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain : a) tingkat kompetensi aparat berupa tingkat pendidikan, pengalaman kerja, variasi pelatihan; b)

kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (output) yang dihasilkan; dan c) budaya birokrasi yaitu budaya paternalisme yang masih mendominasi. Dengan demikian sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan dianggap sulit dan membosankan bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan di atas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering lambat yang membutuhkan waktu lama.

Kondisi seperti ini tampaknya terjadi di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat atau mendekati kebutuhan masyarakat terutama yang memiliki kendaraan baik roda dua maupun roda empat. SAMSAT berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun, perpanjangan STNK lima tahun.

Walaupun pelayanan sudah diupayakan untuk bisa membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi namun masih ada saja keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat atau kendala yang ditemui dalam pelayanan di SAMSAT Gorontalo antara lain; a) sikap sebagian pegawai yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak mendapatkan informasi yang

akurat, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan serta persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat tidakjelas; b) pegawai yang belum profesional yang terlihat dari ketidakhadiran pegawai atau sering datang terlambat sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu; c) minimnya fasilitas pelayanan bagi pegawai yang berdampak pada kurangnya maksimalnya hasil pekerjaand) kompetensi pegawai yang belum memadai terlihat dari pengetahuan, ketrampilan, pengalaman dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan belum memuaskan customer baik internal maupun eksternal. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan judul ” **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo.** Fokus penelitian dalam penelitian ini dirumuskan fokus penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo. Tujuan/kontribusi penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo;

2. Tinjauan Pustaka.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang N0.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Konsep sistem pemerintah uang desentralistik memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Pelayanan responsive yang dimaksud adalah pelayanan yang harus mengenali kebutuhan masyarakat dan mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar.

Dwiyanto (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik lembaga penyelenggara, oleh karena itu pengembangan pelayanan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan system pelayanan publik. Lebih lanjut dikemukakan untuk membuat pelayanan yang responsif aparat birokrasi yang berada digaris

depan harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh keadaan untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Goetsch dan Davis (Tjiptono (2001) mendefinisikan “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Sedang kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Dari sisi perspektif kualitas pelayanan Garvin (Tjiptono dkk dalam Mulyadi:2016) mengklasifikasi lima pendekatan yaitu : 1) *transcendental approach*; yaitu kualitas dipandang sebagai *innate excellence* yaitu sesuatu yang bisa dirasakan namun sukar untuk didefinisikan/dirumuskan; b) *product-based approach* yaitu kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat diukur; c) *user-based approach* yaitu kualitas didasarkan pada bagaimana pengguna menilai sehingga produk/jasa yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang paling tinggi; d) *manufacturing-based approach* yaitu menetapkan kualitas pada standar-standar yang ditetapkan oleh suatu organisasi bukan oleh pengguna; e) *value-based approach*, kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, yang memiliki kualitas tertinggi belum tentu yang paling bernilai, namun yang paling bernilai adalah yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi : a) prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b) waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian

pelayanan termasuk pengaduan; c) biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; d) produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e) sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan public; f) kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Mulyadi dkk:2016).

Selain itu Fitzsimmons dan Fitzsimmons mengemukakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut : a) fasilitas penunjang (*supporting facilities*), adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat; b) barang/jasa pelengkap (*complimentary product/services*), barang/jasa pelengkap yang dimaksud barang atau material/dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik; c) layanan eksplisit (*explicit services*) adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat; d) manfaat tersirat (*implicit services*) adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah (Mulyadi dkk:2016).

Selanjutnya untuk mendukung pelayanan publik dipertegas dengan KepMenPan No. 63/ Kep/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat standar dalam pelayanan publik: a) Prosedur Pelayanan; b) Waktu Pelaksanaan c) Biaya Pelayanan; d) Produk Layanan; e) Sarana dan Prasarana; f) Kompetensi petugas pemberi layanan.

Dengan demikian tujuan dari otonomi daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam konteks desentralisasi ini akan tercapai. Pelayanan publik pemerintah daerah

seharusnya menjadi responsif terhadap kepentingan publik dengan selalu berfokus pada kepentingan masyarakat sebagai pelanggan (*customer focused quality*), sehingga produk-produk pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

3. Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan lokus penelitian di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Penelitian ini diharapkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu atau sekelompok orang yang terlibat dalam pelayanan publik dan pengguna layanan di SAMSAT kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan peran serta peneliti sebagai *key person* dan dibantu oleh tim peneliti lainnya melalui *in-depth interview* (wawancara mendalam) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), buku catatan, tape recorder, dokumentasi/camera, diskusi terbatas melalui *focus group discussion* (FGD) dan triangulasi. Sample menggunakan *purposive sampling* (sample bertujuan) dan *snowball*, wawancara dilakukan terhadap responden yang merupakan aktor yang terlibat dalam proses pelayanan serta masyarakat (*customer*) sebagai user pengguna layanan di SAMSAT kota Gorontalo.

Analisa data dilakukan sejak observasi awal/studi pendahuluan, selama dilapangan/dilokasi penelitian, dan setelah kembali dari lapangan dengan menggunakan model interaktif dari Huberman (2014) yang terdiri dari tiga alur aktivitas yaitu *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

Data condensation merupakan proses seleksi, memfokuskan penyederhanaan, meringkas atau mentransformasikan data yang muncul dari hasil catatan lapangan, wawancara, dokumentasi dan materi empiris lainnya. Langkah selanjutnya adalah *display data* atau menampilkan data yang sebelumnya diorganisasikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

4.Lokus/Hasil Penelitian

a. Lokus Penelitian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dibentuk atas dasar keputusan bersama Tiga Menteri yang dituangkan dalam Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan, Menteri Dalam Negeri nomor : Kep/13/XII/1976, Nomor : Kep/1693/MK/IV/12/1976 dan nomor : 311 Tahun 1976 tanggal 28 Desember 1976, tentang peningkatan kerjasama antar pemerinrah daerah tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya dalam PerPres nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT. Tujuan adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Di kantor bersama SAMSAT terdapat tiga instansi yang berbeda dengan kewenangan dan fungsi yang berbeda pula. Pihak Kepolisian kewenangan dalam hal penerbitan surat tanda nomor kendaraan (STNK), sebagai fungsi regulasi dan security, pihak Dispenda berwenang dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sebagai fungsi budgeter dan PT Asuransi Jasa Raharja berwenang dalam pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJ) sebagai fungsi security dan budgeter. Dalam pelaksanaannya ketiga instansi

tersebut saling berkomunikasi/berkoordinasi satu sama lain dalam satu kesatuan sistem dan prosedur yang diatur dalam Instruksi Bersama (InBers) Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan nomor : INS/03/M/X/1999, nomor: 29 Tahun 1999, nomor : 6/IMK.014/1999, dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB), dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dengan terbentuknya kantor bersama ini adalah upaya pemerintah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan hal-hal yang berhubungan dengan kendaraan bermotor dan jaminan terhadap pengendara kendaraan bermotor secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

b. Hasil Penelitian/Pembahasan.

Kualitas pelayanan publik semakin dituntut oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sebagai user (*costumer*), karena perkembangan, percepatan dan perubahan paradigma sehingga mau tidak mau pihak pemerintah daerah khususnya kota Gorontalo sebagai provider harus proaktif mengikuti perkembangan tersebut dengan memperbaiki sistem, prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia serta teknologi informasi sebagai pendukung. Mengacu pada tujuan terbentuknya kantor SAMSAT maka peningkatan efisiensi dengan menggabungkan proses pelayanan maka akan mengurangi waktu perjalanan, waktu tunggu pelanggan serta biaya yang harus dikeluarkan.

Dari hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Gorontalo secara umum sudah cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu untuk diperbaiki kedepannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat adalah 1).

rendahnya sosialisasi tata acara/prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo, 2). Durasi waktu penyelesaian layanan yang masih cukup lama, 3). Kurangnya jumlah staf/personel yang melayani masyarakat di bagian loket, 4). Perlunya penambahan jam operasional SAMSAT Kota Gorontalo untuk mengoptimalkan layanan serta 5). Diperlukan penambahan fasilitas berupa computer, kursi antrian untuk masyarakat pengguna layanan. Keluhan-keluhan masyarakat yang ditemukan pada saat penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan, keluhan-keluhan tersebut berkaitan langsung dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empahty*. Dalam paper ini akan fokus mengelaborasi hubungan faktor-faktor tersebut dengan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti mengelaborasi fakta dilapangan dengan teori yang ada terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo yang diuraikan sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan,

Maksud dari prosedur pelayanan ialah bagaimana mekanisme tersebut dijalankan dan dipahami oleh klien, dalam hal ini adalah masyarakat wajib pajak. Harus ada pembakuan mengenai prosedur pelayanan tersebut dengan ketentuan yang diberlakukan oleh lembaga terkait melalui koordinasi dengan pemerintah daerah.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo sudah cukup baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan. Masyarakat merasa prosedur pelayanan sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hampir seluruh masyarakat yang diwawancarai tidak mengetahui prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hal ini mengindikasikan kurangnya sosialisasi prosedur layanan yang dilakukan pihak SAMSAT Kota Gorontalo

kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan, bentuk sosialisasi prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan oleh SAMSAT Kota Gorontalo hanya berupa *standing banner* maupun diagram alir (*flow-chart*) yang dipajang di dalam kantor. Selain media tersebut, tidak ditemukan media lain yang digunakan SAMSAT Kota Gorontalo dalam mensosialisasikan prosedur pelayanannya.

Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan dapat mengakibatkan terhambatnya masyarakat memperoleh layanan karena tidak adanya akses informasi terhadap syarat-syarat atau kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi ketika melakukan pengurusan administrasi kendaraan baik itu pajak kendaraan, STNK, BPKB dan sebagainya. Disamping itu, ketiadaan informasi masyarakat tentang prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo akan membuka peluang adanya calo-calo jasa yang memanfaatkan lemahnya akses informasi masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Hal-hal tersebut dapat diminimalisir dengan menambah upaya sosialisasi baik dengan memanfaatkan *website* (laman internet) dan media sosial yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun masyarakat berada. Selain itu sosialisasi menggunakan baliho yang ditempatkan di lokasi strategis juga dapat membantu menyebarkan informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan. Dengan melakukan sosialisasi prosedur pelayanan maka secara simultan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di SAMSAT Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian diketahui akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik (Mila, 2011; Aini *et al.*, 2016). Hal ini sejalan dikemukakan Lenvine bahwa akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat (dalam Kurniawan : 2007).

2. Waktu pelaksanaan.

Praktik pelayanan wajib pajak diterapkan berdasarkan standar waktu yang ditetapkan. Bahkan, jika prosedur pelayanannya semakin cepat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tentu saja kecepatan pelayanan itu harus sepadan dengan mutu yang dihasilkan. Bukan asal cepat tanpa adanya proses evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.

Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; waktu penyelesaian pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan, durasi waktu penyelesaian layanan di SAMSAT Kota Gorontalo masih cukup lambat. Hampir seluruh masyarakat yang diwawancarai mengeluhkan hal ini karena durasi waktu penyelesaian layanan memakan waktu dua hingga tiga jam. Hal ini sangat merugikan masyarakat karena harus meninggalkan pekerjaannya dan mengorbankan aktivitas lain yang seharusnya dilakukan. Durasi waktu penyelesaian layanan di SAMSAT Kota Gorontalo yang cukup lama, mencapai dua hingga tiga jam sejatinya bertentangan dengan Standar Pelayanan SAMSAT Kota Gorontalo tahun 2016 dimana durasi waktu pelayanan berkisar antara 30 menit hingga satu jam. Durasi waktu tunggu pelayanan jelas akan mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini sesuai wawancara dari beberapa responden mengemukakan bahwa fasilitas yang digunakan dalam pelayanan antara lain terbatasnya komputer, petugas/staf dan loket pendaftaran/penetapan dan loket pembayaran, pengesahan dan penyerahan yang tersedia menimbulkan antrian panjang untuk menunggu giliran. Dengan demikian faktor sarana pelayanan yakni jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain akan berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Adapun rincian biaya/tarif yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak. Dalam hal pengenaan/penetapan biaya maupun tarif di SAMSAT Kota Gorontalo pada umumnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Hasil wawancara dengan beberapa responden diketahui pengenaan/penetapan biaya/tarif di SAMSAT Kota Gorontalo sudah sesuai aturan baik itu tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Namun demikian, perlu dilakukan sosialisasi biaya/tarif pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo melalui brosur maupun media lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana sangatlah mutlak dalam menunjang praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya, ketersediaan sarana/prasarana akan benar-benar mewujudkan apa yang disebut sebagai *excellent service*.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan. Moenir (1992) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain :1) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, 2) meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa, 3) hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin. Hasil penelitian menunjukkan, sarana dan prasarana di SAMSAT Kota Gorontalo masih memerlukan penambahan terutama pada meja di loket pelayanan dan kursi di ruang tunggu layanan. Jumlah meja di loket dan ruang tunggu layanan saat ini tidak dapat

menampung masyarakat yang mengantri di SAMSAT Gorontalo karena tidak sebandingnya jumlah staf di bagian loket pelayanan dengan jumlah masyarakat pengguna layanan. Hal ini mengakibatkan tingginya jumlah antrian di SAMSAT Kota Gorontalo. Implikasi dari tingginya jumlah antrian ini adalah adanya masyarakat yang tidak mendapatkan kursi di ruang tunggu layanan. Hal ini tentu saja mengurangi kenyamanan masyarakat pengguna layanan dan menurunkan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Gorontalo.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Hal ini berkaitan erat dengan kesiapan sumberdaya manusia (SDM) seperti yang telah disebutkan di atas. Untuk mencapai kualitas kompetensi yang ideal memang dibutuhkan kesiapan dan kemampuan dari SDMterkait. Jika memang kurang memungkinkan, wajib untuk mengasahnya melalui serangkaian program pelatihan yang kedepannya harus memenuhi target-target yang ingin dicapai. Ada beberapa indikator untuk menilai kemampuan dari petugas penyelenggara misalnya keahlian, pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku. Semuanya dimaksudkan demi mencapai praktik pelayanan publik yang bermutu. Pengetahuan seorang aparatur, tentu saja berkaitan dengan pendidikan dan pengalaman kerja mereka. Pengetahuan berkaitan langsung dengan kecakapan dan kompetensi dalam menjalankan tugas-tugasnya selaku aparatur, kejelasan tugas mereka (*job description*) dalam melayani masyarakat sudah merupakan bagian dari tugas kesehariannya, namun dipihak lain fasilitas sebagai pendukung perlu dilengkapi.

Pada dasarnya petugas SAMSATKota Gorontalo telah melayani masyarakat/wajib pajak sesuai dengan bagian atau keahliannya masing-masing namun perlu memotivasi mereka untuk melakukan inovasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman sehingga memuaskan masyarakat dalam hal ini wajib pajak.

Guna memenuhi tuntutan kualitas pelayanan, maka kesiapan dan kemampuan petugas perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di

samping kemampuan petugas dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Untuk mengurangi kesenjangan ini para petugas dituntut memiliki kemampuan professional yang tinggi dan kontinu mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak permasalahan-permasalahan yang memang memerlukan kreatifitas kerja dari pegawai itu sendiri, seperti dalam melakukan layanan yang lebih cepat dengan mengatur sistem antrian yang lebih fokus, sesuai urutan kehadiran dan kelengkapan dokumen yang dimiliki oleh masyarakat (Journal office:Akhmad:2016).

Dengan demikian petugas/pelayan dapat memberikan arti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

6. Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap wajib pajak di SAMSAT Kota Gorontalo belum maksimal hal ini ditandai dengan durasi waktu penyelesaian pelayanan yang masih cukup lama, menyebabkan antrian yang cukup panjang;
2. Prosedur pelayanan serta inovasi yang menjadi unggulan berupa drive thru, delivery belum tersosialisasi secara meluas dan belum dipahami baik oleh masyarakat.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai serta jumlah staf/personil yang sangat terbatas terutama di bagian loket pelayanan seperti loket pendaftaran dan penetapan (loket 1) serta loket pembayaran, pengesahan dan penyerahan (loket 2) masing-masing hanya menggunakan satu loket.

7. Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kiranya perlu menerapkan Standar Manajemen Kualitas dan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

2. Perlu sosialisasi yang lebih baik/terbuka terkait prosedur pelayanan serta inovasi yang dilakukan di SAMSAT Kota Gorontalo untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan.
3. Dengan peningkatan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo yang ditunjang dengan faktor-faktor pendukung maka akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

DAFTAR PUSTAKA

- Burhan, Bungin (Ed.) 2007, "*Metode Penelitian Kualitatif*" *Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus, 2012, "[*Seri Kajian Birokrasi, Reformasi Birokrasi Publik Di Indoensia*]" Diterbitkan dan dicetak oleh Gajah Mada University Press, Anggota IKAPI.
- (Editor) 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* " Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI.
- , 2015, "*Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*" Edisi Kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI.
- , 2016, "*Memimpin Perubahan Di Birokrasi Pemerintah*" *Catatan Kritis Seorang Akademisi*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI
- Kurniawan L.J & Puspitosari H, 2007 "*Wajah Buran Pelayanan Publik*", Jakarta, YAPPIKA, Aliansi Masyarakat Untuk Demokrasi.
- Kurniawan, Agung. 2005. "*Transformasi Pelayanan Publik*". Yogyakarta: Pembaruan.
- Lebouf, Michel. 1992. "*Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*." Jakarta : Pustaka Tangga
- Moenir, H.A.S. (2006) "*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*." Jakarta, Bumi Aksara.
- Mulyadi D, HT Gedeona, MN Afandi. 2016, "*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*", Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2007, "*Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*" *Prinsip-prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*, Penerbit PT Alumni Bandung.
- Safroni, Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*" *dalam konteks Birokrasi Indonesia*. Diterbitkan oleh Aditya Media Publishing, Yogyakarta.
- Santoso Panji. 2012, "*Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*", Penerbit PT Refika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti, 2010, "*Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*", PT Refika Aditama, Bandung.
- Silalahi Ulber, 2015, "*Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik, Menuju Pelayanan Pemerinta Daerah Lebih Transparan, Partisipasti, Responsif dan Akuntabel*" IPDN Press, Sumedang.
- Sanusi, Anwar. 2009, "*Best Practices Pemerintah Daerah, Inovasi Kelembagaan, sistem & Prosedur Kerja, Pengembanagan SDM Aparatur dan Pemantapan Budaya*

Organisasi” Diterbitkan dan dipublikasikan oleh Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan LAN-Jakarta Pusat.

Syukri, Agus Fanar, 2010, **Standar Pelayanan Publik Pemda Berdasarkan ISO 9001/IWA-4**, Penerbit Indonesian Quality Research Agency (IQRA), Banten,
Zen APM, J Hamidi, SP Leksono dan A Alamsyah. 2006, **“Pelayanan Publik bukan Untuk Publik”**. YAPIKA. Jakarta.

Regulasi

Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan, Menteri Dalam Negeri nomor : Kep/13/XII/1976, nomor : Kep/1693/MK/IV/12/1976 dan nomor : 311 Tahun 1976 tanggal 28 Desember 1976, **tentang peningkatan kerjasama antar pemerinrah daerah tingkat I**, Komando Daerah Kepolisian dan aparat Departemen Keuangan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang **Otonomi Daerah**.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang **Pelayanan Publik**.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang **Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)**

Referensi Jurnal

Akhmad. 2016, **Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kinerja Pelayanan DiKantor SAMSAT Makassar**/Pinrang.Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar. Journal Ofiice 2(3): 103-108.

Qurratulain Mila. 2011. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang). Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer. Bandung.

Aini N, Sabran dan Syahrudin S. 2016. **Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik pada Kantor Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang**. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia 16(2) : 10-23.