

## **Analisis Kualitas Pelayanan Publik**

**(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)**

Oleh:

Bagus Noor Handika, Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

**Departemen Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pada pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Masalah yang muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kudus dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi *Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta kriteria-kriterianya, akan tetapi masih terdapat beberapa kriteria yang belum berjalan antara lain, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan menghargai setiap pelanggan. Kriteria yang belum terlaksana dalam penelitian ini antara lain, kurangnya jumlah tempat duduk, kurang jelasnya alur pelayanan, kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur

pelayanan, kurangnya tingkat ketelitian petugas dalam melaksanakan pelayanan dan petugas yang dinilai kurang menghargai masyarakat penerima pelayanan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SAMSAT, kabupaten kudos**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Setiap warga negara Indonesia memiliki hak-hak dasar yang wajib dijamin oleh negara. Hak-hak tersebut sudah dimiliki oleh setiap warga negara semenjak manusia terlahir di dunia ini. Menurut PBB dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia pada tanggal 10 Desember 1948, terdapat sepuluh hak dasar yang wajib dijamin oleh setiap negara, yaitu: 1. Hak untuk Hidup, 2. Hak untuk Berkeluarga, 3. Hak untuk Mengembangkan Diri, 4. Hak untuk Memperoleh Keadilan, 5. Hak Atas Kebebasan Pribadi, 6. Hak Atas Rasa Aman, 7. Hak Atas Kesejahteraan, 8. Hak Turut Serta dalam Pemerintahan, 9. Hak Perempuan, 10. Hak Anak. Berdasarkan hal tersebut maka Negara harus menjamin agar hak-hak dasar tersebut terpenuhi, karena sudah menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi hak-hak dasar seluruh warga negaranya. Di Indonesia sendiri Hak Asasi Manusia diatur dalam pasal 27 Undang Undang Dasar 1945 dan Pasal 28 Undang Undang Dasar 1945.

Moenir, (2006:29) berpendapat, bagi Negara Republik Indonesia, hak dasar warga negara telah dituangkan secara filosofis pada Pancasila sebagai dasar dan falsafah bangsa Indonesia, yang tercakup dalam sila ke-II, “Kemanusiaan yang adil dan beradab” dan sila ke-V, “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu Pancasila sudah menuangkan secara jelas bahwa setiap warga negara memiliki hak-hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara. Selain harus dipenuhi hak-hak dasar tersebut juga harus dihormati, tidak hanya oleh negara tetapi juga oleh sesama warga negara lainnya. Karena warga negara yang paham akan hak-hak yang dimilikinya dan menghormati hak-hak sesama warga negara adalah salah suatu tanda dari kemajuan sebuah negara.

Hak-hak yang dimiliki oleh setiap warga negara adalah sumber dari kepentingan, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum. Menurut Moenir (2006:6) kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa

setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Terkadang ada kepentingan pribadi yang bertentangan dengan kepentingan umum, namun warga negara yang baik dan sadar akan hak dan kewajibannya mampu mengurangi atau mengorbankan kepentingan pribadinya demi kepentingan bersama. Sifat ini disebut sifat rela berkorban, sifat yang terpuji inilah yang melandasi para pahlawan pejuang kemerdekaan Indonesia untuk memperjuangkan haknya dan hak rakyatnya untuk bebas dan merdeka dari penjajahan bangsa lain. Seperti yang dituangkan pada pembukaan UUD 1945 alenia 1 “Bahwa sesungguhnya kemerdekaan itu ialah hak segala bangsa dan oleh sebab itu, maka penjajahan di atas dunia harus dihapuskan karena tidak sesuai dengan perikemanusiaan dan perikeadilan.”

Moeris (2006:7) Kepentingan umum landasannya adalah hak asasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Pelayanan umum timbul karena didasari untuk memenuhi, mempercepat dan mempermudah untuk perolehan hak tersebut. Pemenuhan hak-hak dasar oleh pemerintah dijamin oleh perundang-undangan yang berlaku, karena pelayanan umum sudah menjadi kewajiban negara yang harus dipenuhi. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998: 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat, Seperti kutipan bertia dibawah ini.

“Liputan6.com, Jakarta - Lembaga pelayanan publik, Ombudsman menilai, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat kurang. Jika tak ada langkah perbaikan signifikan, target negara ini untuk menggapai tujuh besar ekonomi dunia akan sirna begitu saja.

Menurut Ketua Ombudsman, Danang Girindrawardhana, peringkat pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 129 dari 188 negara di dunia. Padahal dalam Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mengamanahkan agar memperkuat komitmen negara dalam mempercepat pelayanan publik.

"Ekonomi Indonesia sudah beranjak menjadi 10 besar dunia. Kita punya kebanggaan kualitas demokrasi dan toleransi tertinggi di dunia, serta kekayaan negara yang melimpah. Namun negara ini juga mempunyai tantangan pengelolaan UU termasuk pelayanan publik yang cukup tinggi juga karena daerah yang tersebar, terpelosok dan terpencil," jelas dia saat ditemui di kantor Kemenkeu, Jakarta, Jumat (18/7/2014).

Sudah ada upaya dari pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di Indonesia sejak lama, dengan dikeluarkannya Inpres no.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Kemudian dilanjutkan dengan Surat KEMENPAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan dan komitmen aparatur pemerintah untuk melayani masyarakat, maka dikeluarkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Selanjutnya diterbitkan pula KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Atikdan Ratminto, 2013).

Seiring dengan berkembangnya zaman, tantangan yang dihadapi pun semakin bertambah. Permasalahan-permasalahan yang timbul pun menjadi semakin kompleks. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas juga semakin tinggi. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi.

Suatu badan atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Birokrasi yang baik

merupakan titik awal terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik pula untuk masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Birokrasi merupakan organisasi yang terdiri dari aparat bergaji yang melaksanakan detail tugas pemerintahan, memberikan nasihat dan melaksanakan keputusan dan kebijakan (Setiyono, 2004: 10). Tugas-tugas pokok birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan negara adalah untuk mengimplementasikan atau melaksanakan hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh negara (Setiyono, 2004: 36). Sesuai dengan tugas dan fungsinya, semestinya seorang birokrat tidak boleh begitu saja melaksanakan perintah politisi tanpa melakukan usaha atau inovasi dalam pencapaian tujuan, serta tidak bertanggungjawab terhadap hasil yang diperoleh. Namun pada kenyataannya, birokrasi yang semestinya melayani, mengayomi, dan memberdayakan, justru menindas, mengeksploitasi serta melecehkan hak dan eksistensi rakyat (Setiyono, 2004:38).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat juga harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Di Kabupaten Kudus Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) melayani pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ untuk kendaraan bermotor dengan plat nomor berdomisili Kabupaten Kudus.

Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus setiap tahunnya, maka pihak samsat harus bisa mengimbangi pertumbuhan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan mengenai penyelenggaraan pelayanan pada

Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut ini.

Permasalahan pertama adalah, Kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

Permasalahan kedua adalah, kurang jelasnya alur yang disebabkan oleh penempatan teller yang membingungkan masyarakat dan kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan.

Permasalahan ketiga adalah, kurang disiplinnya petugas dalam proses pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

Permasalahan keempat adalah, kurang telitinya petugas SAMSAT Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan kelima adalah, kurang ramahnya petugas dalam proses pelayanan.

Permasalahan keenam adalah, Kurangnya perhatian khusus dari petugas dalam pemberian pelayanan.

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto, 2008:36). Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas untuk mengatasinya akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)”**

## **B. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut, Bagaimana kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kudus?

## **C. Tujuan Penelitian**

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah. Mendeskripsikan

kualitas pelayanan pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Kudus.

#### **D. Kerangka Pemikiran Teoritis**

##### **1. Administrasi Publik**

Pfiffner dan Prethus dalam (Syafiie 2010: 23) berpendapat: Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

##### **2. Manajemen**

Manullang dalam (Ratminto dan Winarsih 2013: 1) mendefinisikan manajemen sebagai Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

##### **3. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas menurut Montgomery (dalam Pasolong, 2007: 132) adalah the extent to which products meet the requirement of people who use them.

Untuk mengetahui sejauh mana produk memenuhi persyaratan orang yang menggunakannya. Selain itu, Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2005: 10) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *reability*(kehandalan), *responsiveness*(ketanggapan), *assurance*(Jaminan), *emphaty*(Empati).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus terhadap kepuasan

masyarakat. Dengan demikian Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut menurut Zeithaml dan Berry (Hardiansah, 42:2011):

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh kriteria-kriteria yaitu penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

a. Penampilan Pegawai

Untuk penampilan petugas di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan hasil wawancara lapangan, penampilan sudah sesuai dengan SOP yang sudah diatur dalam peraturan gubernur tentang pakaian dinas dan menurut keseluruhan pendapat masyarakat penampilan petugas di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus keseluruhannya sudah berpenampilan rapi dan sopan.

b. Kenyamanan Fasilitas

Kriteria kenyamanan fasilitas dalam pelaksanaan di samsat sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi masih terdapat permasalahan tentang padatnya jumlah wajib pajak pada hari-hari tertentu seperti pada hari-hari setelah libur panjang seperti hari raya idul fitri, menimbulkan ketidaknyamanan karena ruangan menjadi penuh sehingga membuat antrean sampai keluar ruangan.

c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

terdapat permasalahan yaitu kurang jelasnya alur yang disebabkan oleh penempatan teller dan kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan.

d. Kedisiplinan Petugas

kedisiplinan pegawai sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan pelayanan berjalan tepat waktu sehingga tidak menghambat pelayanan dan menyebabkan antrian panjang. Akan tetapi ada satu pendapat masyarakat yang menilai bahwa produktivitas petugas masih kurang karena mendapati ada beberapa petugas yang berbicara satu sama lain akan tetapi pelayanan masih tetap berjalan dengan cepat.

e. Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, dalam melaksanakan seluruh kegiatan baik kegiatan administrasi hingga kegiatan pelayanan. Seluruh petugas di Kantor

SAMSAT Kabupaten Kudus dapat mengoperasikan alat bantu pelayanan dengan baik.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh kriteria-kriteria yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Dalam pelaksanaan dimensi Realibility (Kehandalan) terdapat satu permasalahan dalam salah satu kriterianya.

a. Kecermatan pegawai

Kecermatan Pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, petugas Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus dalam melayani sangat teliti dan cermat, akan tetapi ada sebuah permasalahan yang disampaikan oleh dua narasumber. Petugas terkesan kurang meneliti kelengkapan berkas dalam pelayanan karena petugas sudah mempercayai petugas sebelumnya seperti satpam yang sudah meneliti berkas-berkas yang diperlukan.

b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas

Untuk standar yang jelas, berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, masyarakat penerima pelayanan atau wajib pajak sudah mengetahui tentang SOP di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus yang tertera di dinding.

3. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

a. Tanggapan Terhadap Keluhan

Tanggapan terhadap keluhan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus, pihak SAMSAT Kabupaten Kudus menanggapi semua keluhan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, dan tanggapan salah satu narasumber terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak SAMSAT Kabupaten Kudus pun dinilai cukup responsif dan cepat dalam penanganannya.

b. Pelayanan dengan Cepat dan Tepat di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus

berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, pelayanan dilaksanakan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Pelayanan dilaksanakan dengan tepat waktu dan terkadang pelayanan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Lama tidaknya pelayanan ditentukan oleh jumlah atau kepadatan Wajib Pajak yang mengantre, dan dua narasumber masyarakat menilai petugas kurang cermat karena petugas sudah mempercayakan kelengkapan berkas terhadap satpam yang meneliti kelengkapan berkas terlebih dahulu.

Sedangkan petugas SAMSAT Kabupaten Kudus yang dinilai kurang cermat oleh beberapa masyarakat, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus masih tergolong cepat dan tepat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini adalah kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta kriterianya yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.

a. Jaminan Ketepatan Waktu

Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus melaksanakan kriteria ini dengan baik, tidak ada permasalahan yang muncul dalam pelaksanaannya, bahkan waktu pelayanan kadang lebih cepat daripada waktu yang ditentukan dan dalam keadaan padat antrean waktu pelayananpun masih berjalan dengan cepat.

b. Jaminan Kepastian Biaya

Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus melaksanakan kriteria ini dengan baik, tidak ada permasalahan yang muncul dalam pelaksanaannya, bahkan waktu pelayanan kadang lebih cepat daripada waktu yang ditentukan dan dalam keadaan padat antrean waktu pelayananpun masih berjalan dengan cepat.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) adalah perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai penyedia layanan terhadap masyarakat pengguna layanan . Pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta kriterianya yaitu pegawai mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan, pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun, pegawai tidak melayani dengan diskriminatif, dan pegawai melayani dan menghargai masyarakat pengguna layanan.

a. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Untuk mendahulukan kepentingan pengguna layanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, pegawai SAMSAT Kudus mengutamakan kepentingan pengguna pelayanan atau wajib pajak ketimbang kepentingan pribadi, tanggapan masyarakat juga positif mengenai hal ini dan tidak ada

keluhan. Petugas SAMSAT Kabupaten Kudus memprioritaskan lansia, penyandang difabel dan ibu hamil.

b. Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan

Untuk melayani dengan sikap ramah dan sopan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus melaksanakan kriteria ini dengan baik, dari hasil indeks kepuasan masyarakat yang surveinya dilakukan oleh pihak SAMSAT menunjukkan hasil yang bagus dan tidak ada keluhan tentang keramahan dan kesopanan pegawai, akan tetapi ada salah satu masyarakat yang berpendapat bahwa ada salah satu petugas yang sudah sopan tetapi kurang ramah.

c. Tidak diskriminasi

Pelaksanaan kriteria tidak diskriminasi Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, pelaksanaan sangat baik, tidak ada tindakan diskriminasi dan urutan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan nomor antrian. Pihak SAMSAT memprioritaskan dan memberi perlakuan khusus kepada lansia, ibu hamil, ibu menyusui dan penyandang disabilitas.

d. Menghargai Setiap Pelanggan

Untuk pelaksanaan kriteria menghargai setiap pelanggan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus berdasarkan data yang diambil dari wawancara dan pengamatan dilapangan, petugas dalam melayani wajib pajak menerapkan 5s, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Dua narasumber menyebutkan bahwa pada saat proses pelayanan petugas tidak menanyakan keperluan pengguna layanan dan petugas kurang aktif dalam memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, sehingga membuat wajib pajak merasa kurang dihargai.

## **Penutup**

### **1. Kesimpulan**

#### 1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Terdiri dari kriteria penampilan petugas, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu dalam

proses pelayanan. kriteria-kriteria yang belum terlaksana adalah kriteria kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai.

Permasalahan dalam penerapan kriteria Kenyamanan Fasilitas adalah, kurangnya jumlah tempat duduk menyebabkan kriteria Kenyamanan Pegawai tidak berjalan dengan lancar, pada hari-hari tertentu seperti pada hari setelah hari raya idul fitri dimana jumlah wajib pajak meningkat sehingga menyebabkan antrean yang panjang, hal ini menyebabkan kenyamanan para wajib pajak menjadi terganggu.

Permasalahan dalam penerapan kriteria Kemudahan Dalam Pelayanan adalah, kurang jelasnya alur pelayanan yang disebabkan oleh kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan.

Permasalahan dalam penerapan kriteria Kedisiplinan, adalah produktivitas petugas masih dinilai kurang oleh masyarakat karena mendapati ada beberapa petugas yang berbicara satu sama lain pada jam kerja.

## 2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Terdiri dari kriteria kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Kriteria yang belum terlaksana adalah kriteria kecermatan pegawai.

Permasalahan dalam penerapan kriteria Kecermatan Pegawai adalah, Petugas terkesan kurang meneliti kelengkapan berkas dalam pelayanan karena petugas terlalu mempercayakan petugas sebelumnya yaitu satpam yang sudah meneliti berkas-berkas yang diperlukan.

## 3. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Terdiri dari kriteria yaitu tanggapan terhadap keluhan dan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kriteria yang belum terlaksana adalah kriteria pelayanan dengan cepat dan tepat. Semua kriteria dalam dimensi ini sudah berjalan dengan baik.

## 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dalam penelitian terdiri dari dua kriteria yaitu, Jaminan Ketepatan Waktu dan Jaminan Kepastian Biaya. Semua kriteria dalam dimensi ini sudah berjalan dengan baik.

## 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dalam penelitian ini terdiri dari empat kriteria, mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, tidak diskriminasi, dan menghargai setiap pengguna layanan. Kriteria yang masih memiliki permasalahan dalam penerapannya adalah kriteria melayani dengan sikap ramah dan sopan dan menghargai setiap pengguna layanan.

Permasalahan dalam penerapan kriteria Menghargai adalah, ada masyarakat yang merasa tidak dihargai karena pada saat datang ke Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus mereka tidak disambut dan ditanya keperluan mereka, dan beberapa masyarakat menilai bahwa petugas kurang aktif dalam memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, sehingga membuat wajib pajak merasa kurang dihargai.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

### 1. *Tangible*

- a. Menambahkan unit tempat duduk agar kenyamanan para wajib pajak dalam mengantre tidak terganggu.
- b. Pihak SAMSAT Kabupaten Kudus harus merombak ulang penempatan teller, penempatan teller seharusnya dibuat se-efisien dan se-efektif mungkin dan setiap teller diberi papan tulisan dengan jelas sehingga tidak membingungkan para wajib pajak.
- c. Petugas SAMSAT Kabupaten Kudus harus lebih aktif dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan.
- d. Perlunya penerapan sistem *reward and punishment*, agar petugas termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik.
- e. Penguasaan pengoprasian alat bantu oleh seluruh petugas merupakan nilai positif dan harus dilanjutkan dan terus ditingkatkan.

### 2. *Reliability*

- a. Petugas dalam melakukan pelayanan harus lebih mencermati berkas-berkas yang diperlukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dan agar citra SAMSAT Kabupaten Kudus tentang kecermatan pegawai tidak dipandang buruk oleh masyarakat.
- b. Kejelasan standar yang sudah jelas harus tetap dilanjutkan dan terus ditingkatkan

### 3. *Responsiveness*

- a. Tanggapan terhadap keluhan yang sudah baik, sebaiknya terus dilanjutkan dan selalu ditingkatkan.
- b. Pelayanan Cepat dan Tepat yang sudah terlaksana dengan baik harus selalu dilanjutkan dan selalu ditingkatkan.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Kriteria Jaminan Ketepatan Waktu dan Jaminan Kepastian biaya yang sudah berjalan dengan baik harus terus dilanjutkan dan terus ditingkatkan

### 5. *Emphaty* (Empati)

- a. Seluruh pegawai SAMSAT Kabupaten Kudus seharusnya menerapkan budaya 5s yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Karena keramahan dan kesopanan merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan.
- b. Pelayanan yang tidak diskriminatif sudah baik harus tetap dilanjutkan dan terus ditingkatkan.
- c. Seharusnya petugas SAMSAT lebih aktif dalam memberikan pelayanan terhadap setiap wajib pajak, dan untuk membuat wajib pajak merasa dihargai petugas seharusnya menyambut, menanyakan tujuan, menjelaskan alur pelayanan dan menawarkan bantuan apabila wajib pajak merasa kesulitan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Buku:

Chabib Sholeh dan Heru Rochmansjah. (2010). *Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Sebuah Pendekatan Struktural Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Bandung: Fokusmedia.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.

Lembaga Administrasi Negara, (2004). *Sistem administrasi negara kesatuan republik indonesia (SANKRI)*, Buku 3. Jakarta: LAN

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom & Muhibudin W.L (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyani, Sri dkk. (2008). *Modul memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: ERLANGGA.

Nasution. (2006). *Metode Penelitian Naturalistik-kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. K. (2010). Ilmu Administrasi Publik Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, (2005). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Regulasi:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015. Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014

Peraturan Gubernur Jawa Tengah nomor 2 Tahun 2011.

Sumber internet:

Maryati. (2010). Strategi Pembelejaran Inkuiri Diakses dari <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/maryati-ssi-7strategipembelajaran-inkuiripdf.pdf>.

<http://bisnis.liputan6.com/read/2079787/pelayanan-publik-indonesia-di-urutan-129> (diakses pada tanggal 24 Mei 2018)

<http://bppd.jatengprov.go.id/sejarah-dppad/>(diakses pada tanggal 24 Mei 2018)

<http://bppd.jatengprov.go.id/samsat/tentang/>(diakses pada tanggal 24 Mei 2018)