

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KEBUMEN

Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id



ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan yaitu terkait kondisi fisik lingkungan dan kecermatan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dan menganalisis aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dapat dikatakan belum baik. Hal ini disebabkan karena ada dua dimensi yang masih belum maksimal, yaitu dimensi *tangible* menunjukkan kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif. Fasilitas yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen juga belum maksimal. Dimensi *reliability* menunjukkan kecermatan pegawai yang belum maksimal. Adapun aspek pendukung kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu komitmen pegawai yang baik dan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan. Aspek penghambat pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif, fasilitas yang belum maksimal, dan kecermatan pegawai yang kurang optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Samsat

Abstract

The quality of service at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency is still not optimal with several problems found, namely related to the physical condition of the environment and the accuracy of employees. The purpose of this study was to analyze how the quality of service at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency and to analyze the supporting and inhibiting aspects of service quality at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency. . The dimensions of service quality used to analyze the quality of service at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. This research method uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of the study indicate that the quality of public services at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency could be stated still not good. This is because there are two dimensions that are still not optimal, namely the *tangible*

dimension which shows the condition of the waiting room which is not conducive. The existing facilities at the Public Service Mall of Kebumen Regency are also not optimal. The reliability dimension shows that the accuracy of employees is not maximized. The supporting aspect for the quality of public services at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are good employee commitment and facilities to support the service process. The inhibiting aspects of the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are the condition of the waiting room that is not conducive, the facilities are not optimal, and the accuracy of the employees is not optimal.

Keyword : Service Quality, Public Service Mall, Samsat

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Ratminto (dalam Hardiyansyah, 2011:11) mendefinisikan pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan, baik barang atau jasa, yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan Pemerintah Pusat, Daerah, BUMN/BUMD dalam hal upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Ini merupakan suatu hal yang penting karena pelayanan publik selalu berhubungan dengan kepentingan dan kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat, dan yang terpenting adalah bagaimana pemerintah sebagai pemberi

layanan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

Sebagai pelayan publik, pemerintah harus memenuhi tugas-tugas pelayanan tersebut baik pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah, dan harus memuaskan seluruh masyarakat serta memberikan kenyamanan dan keamanan. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan yaitu kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, apalagi dalam era yang semakin maju, pemerintah harus bisa merespon dan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia masih menemui berbagai permasalahan dan belum sepenuhnya memenuhi keinginan atau kepuasan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 7.186 laporan pengaduan oleh masyarakat terkait dugaan

maladministrasi. Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat pada laporan pengaduan Ombudsman RI yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada warga negara, dikarenakan kepuasan warga negara atau masyarakat merupakan tolok ukur berhasil atau tidaknya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011 : 35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang digunakan sebagai pedoman selama proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan pedoman yang berlaku. Kualitas yang baik dalam pelayanan menjadi faktor yang menentukan terhadap keberlangsungan suatu organisasi. Jika kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam proses pelayanan terpenuhi dengan baik, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Dan sebaliknya jika pelayanan tidak memenuhi apa yang diinginkan dan

diharapkan masyarakat, pelayanan dapat dikatakan belum memiliki kualitas yang baik dan akan mempengaruhi organisasi tersebut apabila tidak dilakukan pembenahan.

Salah satu penyedia layanan publik yang ada di Kabupaten Kebumen yaitu Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Mal Pelayanan Publik menurut Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan/aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Kemenpan RB menjelaskan masih banyak permasalahan yang ada selama proses pelayanan publik seperti belum berjalan dengan baik pelayanan di pusat maupun daerah, masih kurangnya penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, dan lain sebagainya. Dengan didirikannya Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Kebumen berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mengurus berbagai pelayanan perizinan maupun non perizinan.

Sebelum dibentuknya Mal Pelayanan Publik, dalam mengurus pelayanan, masyarakat masih menemui berbagai permasalahan seperti persyaratan yang masih berbelit-belit, adanya pungutan liar, serta pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai prosedur. Oleh sebab itu pemerintah Kota Kebumen ingin membuat suatu inovasi pelayanan publik berupa Mal Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui DPMPTSP Kabupaten Kebumen agar mampu memberikan peningkatan kualitas yang diharapkan masyarakat Kabupaten Kebumen. Selain itu, dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan memberikan kemudahan bagi masyarakat, seperti yang dulunya kita mengurus pelayanan dengan membutuhkan waktu yang berhari-hari, mobilitas masyarakat yang kurang efektif karena harus berpindah-pindah instansi, dan biaya yang dikeluarkan lebih banyak, namun dengan adanya Mal Pelayanan Publik akan memangkas waktu dan biaya pelayanan yang diberikan, pelayanan lebih cepat, kemudian lebih terbuka pelayanan yang diberikan, serta minim akan terjadinya pungutan liar yang dilakukan.

Pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen salah satunya adalah pelayanan Samsat.

Samsat adalah salah satu lembaga pemerintahan yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, Samsat hanya melayani satu pelayanan yaitu pelayanan pembayaran pajak 1 tahunan kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada pelayanan Samsat. Masalah yang ditemui ketika masyarakat ingin membayar pajak tahunan kendaraan bermotor yaitu kondisi ruang tunggu yang penuh akibat antrian yang begitu banyak, beberapa pengguna layanan harus menunggu diluar gedung karena tidak mendapat kursi di ruang tunggu yang terdapat didalam gedung.

Gambar 1.1

Kondisi Antrean Diluar Gedung



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Permasalahan kedua yang ditemui yaitu penggunaan alat bantu layanan berupa komputer dan perangkat pendukung lainnya yang digunakan untuk melayani pembayaran pajak, dimana salah satu pengguna layanan mengalami permasalahan ketika mendapat pelayanan karena komputer yang digunakan pegawai layanan tidak berfungsi dikarenakan listrik mati. Pelayanan pun terkendala dan dilakukan secara manual serta memakan waktu cukup lama. Dalam kondisi tersebut pegawai layanan tidak memberitahukan terkait kendala yang terjadi kepada pengguna layanan yang sedang antre. Pengguna layanan yang sedang antre pun tidak mengetahui hal tersebut dan tidak mendapat kepastian waktu layanan.

Dari kedua permasalahan yang ditemukan selama observasi, maka dapat diindikasikan bahwa terdapat dua dari lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml yang belum bekerja dengan maksimal, yaitu *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan). Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011 : 45) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan permasalahan penelitian yang sudah dijelaskan, peneliti tertarik mengambil sebuah judul penelitian **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen”**. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yang akan diteliti yakni :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen?
2. Apa saja aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15) mendefinisikan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang dilandaskan dengan filsafat post-positivisme dimana data dianalisa dari hasil perolehan kemampuan penalaran peneliti yang menghubungkan data,

informasi, fakta, dan diinterpretasikan berdasarkan perumusan tujuan.

Lokasi penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan insidental sampling untuk menentukan subjek penelitian

Sumber data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dan masyarakat sebagai pemohon layanan. Data sekunder diperoleh melalui literatur, jurnal, artikel, berita, serta website resmi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yang kaitannya dengan objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data Teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumen. Pengumpulan data melalui tiga teknik tersebut dilakukan oleh peneliti dimulai sejak awal pandemi, yaitu bulan November 2021 sampai bulan April 2022. Tahapan analisis dan interpretasi data dilakukan dengan reduksi data lalu data disajikan dengan teks naratif dan kemudian membuat kesimpulan sesuai data yang diperoleh. Terkait kualitas data,

penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2011:35) memberikan definisi tentang kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Dalam menilai kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011:45), yaitu lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Dimensi *Tangible* menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:42) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pada penelitian ini, sub dimensi yang dilihat dalam dimensi *Tangible* adalah penampilan petugas, kenyamanan tempat, kelengkapan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

Pada aspek penampilan fisik pegawai Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dikategorikan baik yang ditunjukkan bahwa pegawai sudah berpenampilan baik, bersih, rapi, dan menarik. Pegawai Samsat Mal Pelayanan Publik terdiri dari dua pegawai yaitu Pegawai dari Polri dan Bapenda. Kedua pegawai tersebut sudah memiliki penampilan yang baik, menarik, dan sesuai dengan seragam yang sudah ditentukan.

Selanjutnya pada aspek kenyamanan tempat dan kelengkapan fasilitas masih belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif pada hari Senin dan antrian yang cukup banyak sehingga masyarakat harus menunggu diluar gedung. Hal ini disebabkan karena pelayanan Samsat pada MPP Kabupaten Kebumen menjadi pelayanan yang paling sering dikunjungi oleh masyarakat. Kondisi yang seharusnya yang ada pada pelayanan Samsat yaitu masyarakat harus merasa nyaman selama proses pelayanan.

Untuk fasilitas yang ada pada MPP Kabupaten Kebumen juga belum maksimal, ditunjukkan dengan kondisi mainan anak sudah banyak yang rusak, dan pojok ASI yang kurang luas. Fasilitas permainan anak memerlukan pembaharuan agar anak-anak yang datang dapat bermain dengan aman. Untuk Pojok ASI menjadi

keluhan masyarakat karena dirasa kurang luas sehingga kurang nyaman.

Selanjutnya pada aspek kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai sudah baik, dibuktikan dengan pegawai selalu mendampingi dan menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke MPP Kabupaten Kebumen serta mengarahkan menuju loket pelayanan. Terkait kedisiplinan juga bisa dikategorikan baik karena pegawai selalu datang tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) masih rendah, karena masih terdapat indikator atau aspek yang kurang dilakukan dengan maksimal.

2. *Reliability* (kehandalan)

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 42) menyebutkan bahwa *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Pada penelitian ini, sub dimensi yang dilihat adalah, kecermatan atau keakuratan pegawai dalam memberikan informasi, kejelasan standar pelayanan dalam proses pelayanan, serta kemampuan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pada aspek selanjutnya yaitu kejelasan standar pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah memiliki SOP yang jelas sebagai acuan jalannya proses pelayanan Keputusan Bupati Kebumen Nomor 503 / 156 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, akan memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait informasi dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, lama waktu pelayanan ataupun biaya pelayanan yang dapat diketahui masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dan masyarakat dapat mengawasi selama proses pelayanan apabila ada kesalahan atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Terkait keahlian dan kemampuan pegawai Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah dapat dikatakan baik. Pegawai pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen sudah mampu dan handal dalam pekerjaan yang mereka tangani, sehingga tidak ada masalah mengenai kemampuan dan keahlian pegawai. Pegawai pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen cukup cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai dipastikan dapat

menggunakan alat bantu dengan baik dalam proses pelayanannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan) masih rendah, karena masih terdapat indikator atau aspek yang kurang dilakukan dengan maksimal.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2011 : 42) *Responsiveness* atau ketanggapan adalah Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Pada penelitian ini, sub dimensi yang dilihat adalah respon dan kesiapan pegawai dalam proses pelayanan dan menanggapi keluhan masyarakat, dan ketepatan pegawai dalam memberikan layanan.

Terkait respon dan kesiapan pegawai Samsat MPP Kabupaten Kebumen dalam memberikan layanan dan menanggapi keluhan masyarakat sudah dapat dikatakan baik. Pegawai selalu merespon dengan baik dan tanggap apabila ada masyarakat yang masih bingung terkait proses pelayanan. Pegawai juga selalu menanyakan keperluan dan kebutuhan masyarakat, dan selalu mengingatkan apabila ada persyaratan pelayanan yang belum lengkap.

Aspek selanjutnya adalah ketepatan pegawai dalam memberikan layanan pada MPP Kabupaten Kebumen sudah baik. Pegawai pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Dalam proses pelayanan, pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan sehingga masyarakat yang datang tidak perlu menunggu lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sudah baik.

4. Assurance (jaminan)

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011 : 42) dimensi Assurance atau jaminan adalah bagaimana pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan pegawai untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan. Pada penelitian ini, sub dimensi yang dilihat diukur meliputi pengetahuan pegawai dalam proses pelayanan, jaminan keselamatan dan keamanan, serta jaminan waktu dan biaya dalam proses pelayanan.

Terkait pengetahuan pegawai pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dalam proses pelayanan dapat dikatakan baik. Dalam hal ini pegawai selalu memberikan informasi secara baik dan detail kepada masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Pegawai juga memberikan arahan kepada masyarakat yang masih bingung terkait alur atau proses pelayanan sehingga masyarakat terbantu dan proses pelayanan berjalan dengan baik.

Mengenai jaminan keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan juga dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi gedung yang direnovasi dan kokoh serta memiliki fasilitas sebagai penunjang pelayanan seperti tersedianya pendingin ruangan dan lain sebagainya. Terkait keamanan selama proses pelayanan juga sudah baik karena pada MPP Kabupaten Kebumen sudah tidak ada pedagang liar seperti pedagang wadah plastik untuk tempat STNK dan tidak ada calo yang berkeliaran. Kondisi tempat parkir yang cukup luas dan dijaga oleh pegawai yang bertugas membuat masyarakat tidak perlu khawatir akan kendaraannya.

Jaminan kepastian waktu dan kepastian biaya dalam proses pelayanan MPP Kabupaten Kebumen sudah baik dan terjamin. Hal ini dapat dilihat dengan

proses pelayanan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP. Lamanya waktu pelayanan dan biaya pelayanan yang sudah disesuaikan dengan standar pelayanan yang ada membuat masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan. Masyarakat tidak perlu menunggu lama dan tidak perlu mengeluarkan uang lebih selain tagihan pajak kendaraan bermotor karena di MPP Kabupaten Kebumen sudah terhindar dari pungutan liar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) sudah baik.

5. *Empathy* (empati)

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011 : 53) *Empathy* meliputi kemudahan menjalin hubungan dengan pengguna layanan dan komunikasi yang baik, memberikan perhatian, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Pada penelitian ini, sub dimensi ini yang dilihat pada dimensi *Empathy* meliputi pegawai mendahulukan kepentingan umum atau masyarakat daripada kepentingan pribadi, kepedulian pegawai dalam melayani dan tidak deskriminatif, sikap dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Terkait pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, pegawai selalu mengedepankan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi, karena masyarakat sebagai prioritas utama dalam proses pelayanan. Masyarakat yang datang langsung diarahkan dan langsung mendapatkan pelayanan sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya.

Kepedulian atau perhatian yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan pegawai selalu menanyakan terkait keperluan masyarakat dan memberikan informasi-informasi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bingung selama proses pelayanan. Pegawai dalam proses pelayanan juga tidak membedakan satu dengan yang lainnya. Masyarakat yang datang terlebih dahulu akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor antrian.

Terkait keramahan dalam proses pelayanan, pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah baik dan ramah. Pegawai MPP Kabupaten Kebumen selalu memberikan senyuman kepada setiap masyarakat yang datang dan menyambut dengan hangat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen

dilihat dari dimensi *empathy* (empati) sudah baik.

B. Aspek Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen

1. Aspek Pendukung

1) Komitmen Pegawai

Wahyudi Rendi Salam (2020 : 15) dalam bukunya yang berjudul “Komitmen Organisasi, Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia” menyebutkan bahwa komitmen adalah suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen, Pegawai Pelayanan Samsat memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Mereka bekerja dengan baik dan selalu menerapkan apa yang tertera pada SOP yang berlaku.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah baik, dengan adanya komputer sebagai penunjang layanan memudahkan pegawai memberikan layanan dengan baik kepada masyarakat yang datang. Sarana dan prasarana

sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena jika tidak ada sarana prasarana atau sarana prasarana yang kurang lengkap akan menghambat jalannya proses pelayanan, dan akan menyebabkan kualitas pelayanan yang kurang baik.

2. Aspek Penghambat

1) Kondisi Ruang Tunggu Kurang Kondusif

Ruang tunggu pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen kurang kondusif pada hari Senin. Hal ini disebabkan oleh antrian masyarakat yang banyak melakukan pelayanan pada Samsat hingga ada masyarakat yang harus menunggu diluar gedung pelayanan. Kondisi ini membuat masyarakat yang datang ke pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen menjadi kurang nyaman dan terganggu akan kenyamanan selama proses pelayanan.

2) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas yang ada pada Mal Pelayanan Publik masih belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan kondisi fasilitas mainan anak banyak yang rusak dan belum diperbarui dan kondisi pojok ASI yang dirasa kurang luas. Kondisi

mainan anak yang rusak bisa menyebabkan anak-anak yang bermain di tempat tersebut mengalami kejadian yang tidak diinginkan, sehingga perlu diperbarui agar anak dalam bermain merasa aman. Pojok ASI tempat ibu menyusui juga dirasa kurang luas, dimana tempatnya berada dibawah tangga yang digunakan untuk naik ke lantai 2. Ini akan menyebabkan kurang nyamannya para Ibu dalam menyusui anaknya. Fasilitas akan menjadi penghambat apabila fasilitas tersebut tidak baik atau tidak maksimal dalam penggunaannya atau pelaksanaannya.

3) Kecermatan Pegawai

Kecermatan pegawai Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen menjadi salah satu penghambat dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh pegawai yang tidak memberikan informasi terkait tidak berfungsinya alat bantu yang digunakan yaitu komputer dan jaringan yang menyebabkan masyarakat tidak mendapat kepastian waktu layanan. Masyarakat yang datang

melakukan pelayanan harus menunggu lebih lama karena alat bantu tidak bisa berfungsi dengan baik. Pegawai seharusnya memberikan arahan atau informasi kepada masyarakat agar mendapat kejelasan terkait pelayanan. Kecermatan pegawai akan memberikan pengaruh kepada kualitas pelayanan apabila pegawai selalu cermat dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang datang.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang ada pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen secara umum belum maksimal atau belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 2 dimensi yang masih mengalami permasalahan kualitas pelayanan publik yaitu Dimensi *Tangible* atau Bukti Fisik dan Dimensi *Reliability* atau Kehandalan.

Pada dimensi *Tangible* atau bukti fisik, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki kualitas pelayanan yang belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kondisi kenyamanan ruang tunggu dimana kondisi ruang tunggu kurang kondusif dan Kondisi fasilitas dan sarana prasarana yang kurang baik seperti ruang pojok ASI yang dirasa masyarakat kurang

luas dan fasilitas mainan anak sudah banyak yang rusak dan belum diperbaharui.

Pada dimensi Responsiveness atau ketanggapan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didukung oleh pegawai Mal Pelayanan Publik selalu memberikan respon dan memberikan tanggapan dengan baik dan kepada masyarakat yang datang baik dalam proses pelayanan maupun menanggapi keluhan masyarakat. Pegawai juga selalu menanyakan keperluan masyarakat dan memberikan arahan apabila ada masyarakat yang masih bingung. Selain itu, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah tepat sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan cepat sesuai waktu yang telah ditentukan.

Pada dimensi Assurance atau jaminan, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didukung oleh pengetahuan pegawai yang baik dalam memberikan informasi selama proses pelayanan. Hal lain juga dapat dilihat dari jaminan keamanan yang sudah baik, dimana pada MPP Kabupaten Kebumen sudah tidak ada pedagang liar dan calo yang berkeliaran. Selain itu jaminan biaya dan waktu sudah jelas dan pasti karena semua sudah tertulis jelas dalam standar

pelayanan yang ada pada MPP Kabupaten Kebumen.

Pada dimensi Empathy atau empati, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan pegawai selalu mengedepankan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Hal lain juga ditunjukkan dengan pegawai selalu perhatian dan memberikan kepedulian yang lebih kepada masyarakat yang datang dengan menanyakan berbagai keperluan dan kebutuhan masyarakat. Pegawai MPP Kabupaten Kebumen selalu memberikan senyuman kepada masyarakat yang datang agar masyarakat merasa nyaman dan merasa disambut dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.

Aspek pendukung yang pertama yaitu komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai pelayanan samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen memiliki komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai samsat selalu memperhatikan SOP yang berlaku agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

Aspek pendukung yang kedua yaitu sarana dan prasarana pelayanan. Sarana prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah cukup baik, salah satunya dapat dilihat dengan pelayanan samsat yang sudah memakai alat bantu berupa komputer untuk memudahkan pelayanan. Adapun sarana prasarana lain sebagai penunjang seperti wifi, toilet, tempat bermain anak dan lain sebagainya. Dengan adanya sarana prasarana yang baik akan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Aspek penghambat yang pertama dalam pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif pada Hari Senin dan antrian yang banyak menyebabkan beberapa masyarakat yang antri harus menunggu diluar. Aspek penghambat yang kedua yaitu fasilitas pelayanan yang kurang baik seperti tempat bermain anak yang perlu diperbaharui dan pojok ASI yang dirasa kurang luas. Aspek penghambat yang ketiga yaitu kurang cermatnya pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam proses pelayanan. dalam hal ini pegawai tidak memberikan informasi terkait alat bantu yang tidak berfungsi dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan menjadi

terhambat dan masyarakat tidak mendapatkan kepastian layanan.

SARAN

Peneliti memberikan saran terkait kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan rapat koordinasi rutin atau berkala guna untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan Samsat.
2. Perlu dilakukan pembenahan terhadap antrian yang menyebabkan beberapa masyarakat yang datang harus menunggu diluar gedung pelayanan, seperti membatasi jumlah pengunjung atau pemohon layanan ketika sudah mencapai kuota tertentu agar tidak terjadi antrian yang banyak.
3. Memaksimalkan dan memperbarui fasilitas pelayanan yang ada pada pelayanan Samsat MPP Kabupaten Kebumen, seperti memperbarui sarana permainan anak yang sudah rusak, dan memperluas ruang pojok ASI agar para Ibu yang menyusui anaknya dapat merasa nyaman.
4. Meningkatkan kecermatan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat apabila ada kendala atau masalah yang menyebabkan proses

pelayanan terhambat agar masyarakat tidak bingung dan mendapat kepastian selama proses pelayanan.

5. Memaksimalkan kinerja pegawai pelayanan Samsat agar senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang sebagai pemohon layanan Samsat

DAFTAR PUSTAKA

- Alvionita Intan. 2020. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio)*, Vol. 2, No. 1
- Ediwijoyo, Sotya Partiw. 2020. Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* Vol. 4 No. 1
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Volume 7 Nomor 1
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, Volume 10
- Maulana, Abdullah Rafi. Endro Widodo. 2020. Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *PROSIDING SIMPOSIUM NASIONAL*
- “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0”
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Puryatama, Anita Febriana. Tiya Nur Haryani. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan* Vol. 3 No. 1
- Rianti, Selvi, et. all. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 15, Nomor 3
- Ristiani, Ida Yunari. 2020. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*. Vol. XI, No. 2
- Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nuridin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK : Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Wahyudi. Rendi Salam. (2020). *Komitmen Organisasi. Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan : UNPAM PRESS
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.