

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR UNIT PELAKSANA
TEKNIS DINAS (UPTD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATUATAP (SAMSAT) WILAYAH SINJAI**



OLEH
TAWAKKAL
MAN4512027

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI NEGARA
PASCA SARJANA UNIVERSITAS BOSOWA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai**

Nama Mahasiswa : **Tawakkal**

NIM : **MAN4512027**

Program Studi : **Administrasi Negara**

**Menyetujui,
Komisi Pembimbing:**


Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.


Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.

Mengetahui:

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Negara**



Dr. Muflih Ruslan, S.E., M.Si.


Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.

HALAMAN PENERIMAAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH SINJAI

Pada Hari/Tanggal :
Tesis atas nama : Tawakkal
NIM : MAN4512027

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si. (.....)

Sekretaris : Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si. (.....)

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.S. (.....)

2. Dr. Umar Congge, S.Sos., M.Si. (.....)

Makassar, Desember 2017

Direktur,



Dr. Muhtis Ruslan, S.E., M.Si.

NIDN 0931086501

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

**Makassar,
Mahasiswa,**

2017



Tawakkal
NIM MAN4512027

ABSTRAK

TAWAKKAL, MAN4512027

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH SINJAI

Komisi Pembimbing : Dr. Syamsul Bahri, M.Si

: Dr. Hj. Juharni, M.Si

Pemberian pelayanan public oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai tujuan pendiriannya

Dalam penelitian ini yang dibahas sebagai permasalahan adalah bagaimana kualitas pelayanan public pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai". Penelitian ini pula bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Metode pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh pelayanan pengurusan STNK di kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai hingga akhir tahun 2014 dengan jumlah 41,653 orang sedangkan Sampel dalam penelitian ini, berjumlah 25 orang. Teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner, wawancara, observasi dan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Wilayah Sinjai secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,64. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kelima dimensi pelayanan yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dimana pengaruh terbesar diberikan oleh dimensi *assurance* dengan nilai rata-rata sebesar 3,70 yaitu factor keramahan dan kesopanan petugas dan arti keberadaan (UPTD) Samsat Wilayah Sinjai serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan. Disarankan perlu pelatihan lebih lanjut mengenai standar pelayanan prima agar petugas yang melakukan pelayanan pengurusan STNK dapat lebih tanggap dalam melayani, serta secara tuntas menyelesaikan masalah yang timbul dalam pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) SAMSAT Wilayah Sinjai.

Kata Kunci :Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

TAWAKKAL, MAN4512027

**PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE OFFICE OF THE TECHNICAL
OPERATION UNIT OF ONE ROOF ADMINISTRATION SYSTEM
(SAMSAT) WILAYAH SINJAI**

Komisi Pembimbing : Dr. Syamsul Bahri, M.Si

: Dr. Hj. Juharni, M.Si

The problem analysed in the study was about service quality. The objective of the study was to understand the public service quality at the technical operation unit of one roof administration system (Samsat) Sinjai in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The study applied a descriptive quantitative method. Population of the study were all 41,653 customers of Samsat sinjai in 2014 but only 25 customers were selected as respondents of the study. The data for the study were collected through questionnaires, interviews, observation, and document study.

The results of the study showed that the in general quality of public service at Samsat Sinjai was good with average value of 3.49. The study also found that all tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimension significantly affected the public service quality. Assurance dimension had the most significant affect with average value of 3.65. Employee hospitality, politeness and communication ability had made the existence of Samsat Sinjai very helpful. However, it was suggested that employees should be trained more on service quality to improve their ability, to serve and also all problems happened at Samsat Sinjai should be overcome comprehensively.

Key Word : Quality, public services

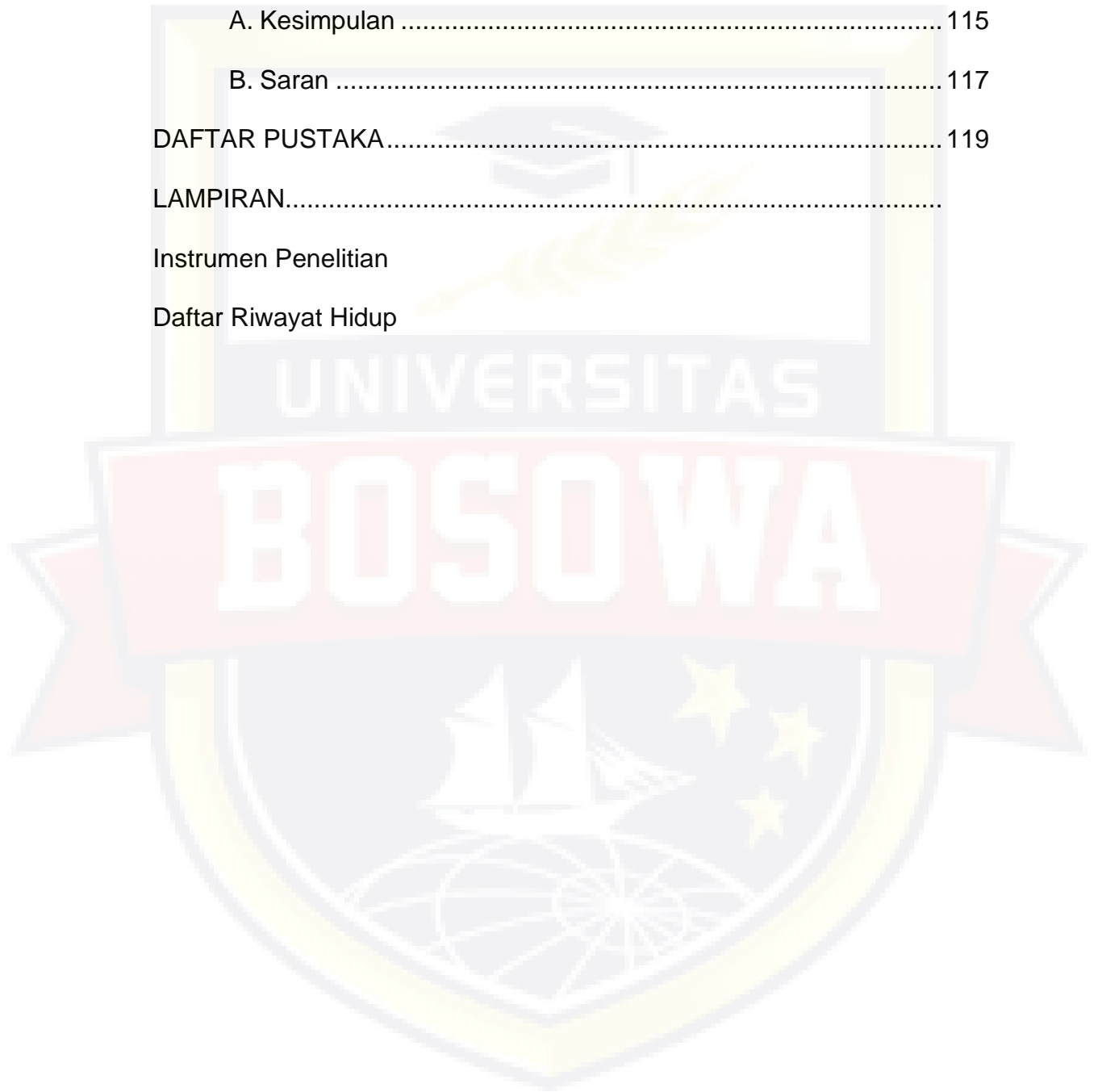
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT.....	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	
SURATPERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	
INTISARI.....	
ABSTRAK.....	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Konsep Manajemen	9
2. Konsep Pelayanan.....	11
3. Asas-asas Pelayanan	16
4. Pelayanan Publik	18

5. Pengelompokan Pelayanan Publik	23
6. Kualitas Pelayanan Publik	25
7. Asas Pelayanan Publik	36
8. Indikator Pelayanan Publik	39
9. Kesadaran, Aturan, Organisasi Pendapatan.....	42
B. Definisi Operasional Variabel.....	45
C. Kerangka Pikir.....	46
D. Pertanyaan Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	49
B. Populasi, Sampeldan Teknik Sampling	49
C. Instrumen Pengumpulan Data	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Metode Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
1. Sejarah berdiri Samsat Wilayah II KotaSinjai.....	56
2. Struktur Organisasi UPTD Samsat Sinjai.....	57
3. Visi dan Misi.....	58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	58
1. Karakteristik Responden.....	58
2. Analisis Deskriptif.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	115
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	
Instrumen Penelitian	
Daftar Riwayat Hidup	



DAFTAR TABEL

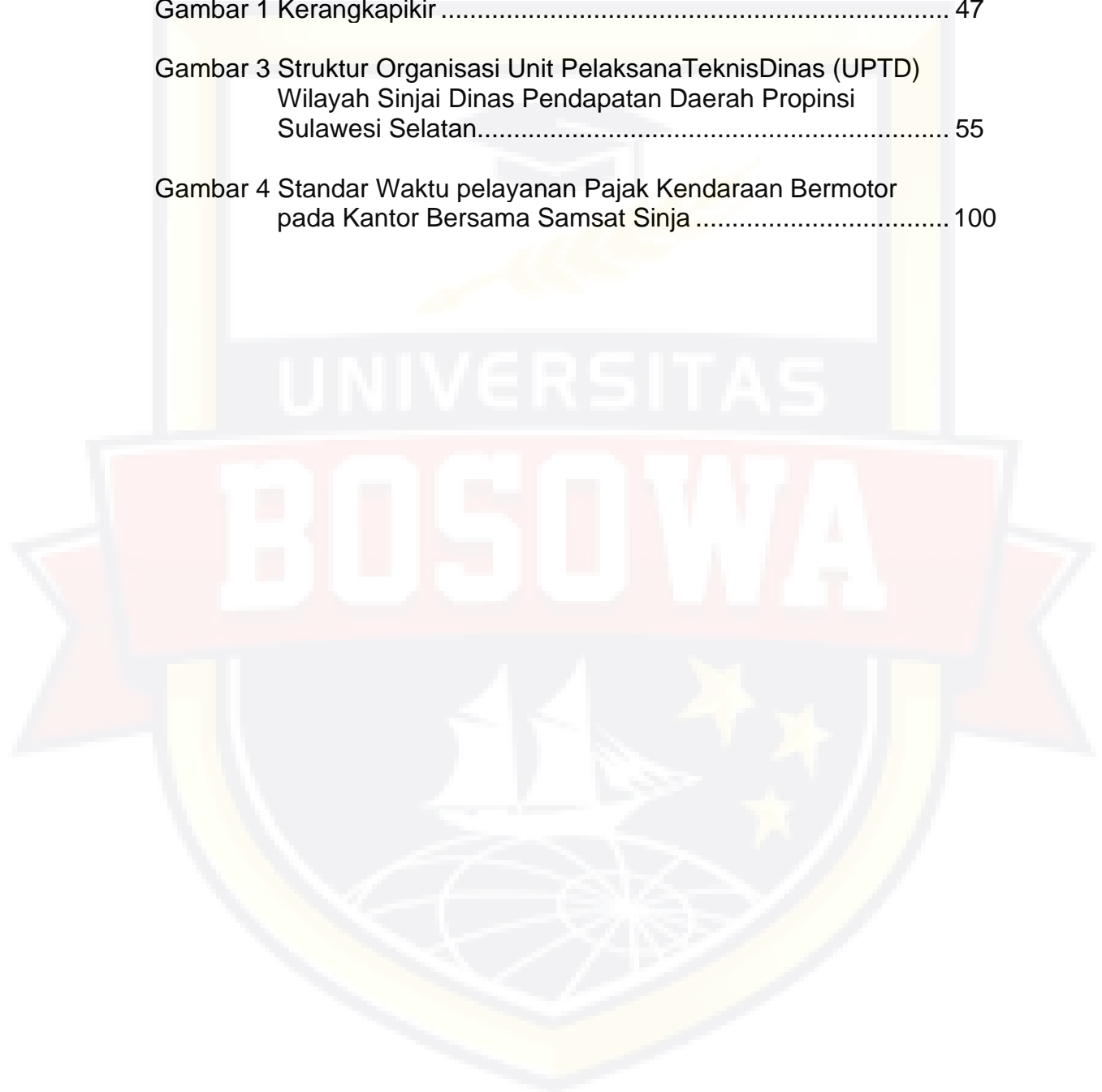
1. Tingkat pendidikan pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	6
2. Daftar kendaraan inventaris kantor pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	6
3. Karakteristik responden Jenis Kelamin.....	59
4. Karakteristik responden berdasarkan Umur	59
5. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Formal	60
6. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	60
7. Tanggapan responden tentang kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	62
8. Tanggapan responden tentang kerapian dan kebersihan Penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	64
9. Tanggapan responden tentang kenyamanan ruangan Pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	66
10. Tanggapan responden tentang perlengkapan untuk memudahkan pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	68
11. Tanggapan responden tentang kemudahan pengisian formulir pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	70
12. Gambaran Rata-rata dimensi tangibles pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	72
13. Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan.....	74
14. Tanggapan responden tentang layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK	76

15. Tanggapan responden tentang biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	81
16. Tanggapan responden tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	83
17. Tanggapan responden tentang sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	84
18. Gambaran Rata-rata dimensi realibility pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	86
19. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas untuk Cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	88
20. Tanggapan responden tentang tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK ...	89
21. Tanggapan responden tentang layanan petugas dalam Memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	90
22. Tanggapan responden tentang pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	92
23. Gambaran Rata-rata dimensi responsiveness pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	93
24. Tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengurusan STNK	95
25. Tanggapan responden tentang tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas danmenyeluruh pada pengurusan STNK.....	96
26. Tanggapan responden tentang arti keberadaan Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai bagi mereka untuk layanan pengurusan STNK.....	96
27. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	99

28. Gambaran Rata-rata dimensi assurance pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	100
29. Tanggapan responden tentang kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	102
30. Tanggapan responden tentang tindakan petugas dalam Mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	104
31. Tanggapan responden tentang kesediaan petugas meminta Maaf apabila melakukan kesalahan dalam memberikan Layanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai ...	106
32. Tanggapan responden tentang waktu operasional layanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai ...	109
33. Gambaran Rata-rata dimensi empathy padapelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai	111
34. Tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas keseluruhan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD Samsat Wilayah Sinjai.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka pikir	47
Gambar 3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Wilayah Sinjai Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan.....	55
Gambar 4 Standar Waktu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Sinja	100



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Masyarakat dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif akan pelayanan dalam lingkungan masyarakat.

Hasibuan berpendapat bahwa, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Konsekuensi dari pemberian pelayanan terutama pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terbaik/berkualitas dalam tercapainya kepuasan publik.

Menurut Crosby, Lethimen dan Wyckoff, dalam tjiptono (2000 : 48) Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik banyak aspek yang perlu diperhatikan. Pada umumnya, pelayan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi lima indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu *reliability, tangible, fesponsiveness, ansurance* dan *emphaty*. Menurut teori ini, jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria-kriteria tersebut maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Perubahan teknologi informasi yang semakin canggih dan persaingan di segala bidang membawa paradigma baru dalam masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut. Pemerintah harus semakin sadar dan bisa menjawab tantangan global dengan melakukan perubahan sistem birokrasi menjadi lebih profesional dan mengedepankan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Sebagai Abdi negara dan Abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus

melakukan peningkatan sumber daya aparatur dan memperbaiki kebiasaan dari aparatur yang dilayani oleh masyarakat menjadi aparatur yang melayani masyarakat sehingga kualitas, efisiensi dan profesionalisme seluruh tatanan administrasi pemerintah tercapai. Perbaikan kinerja secara khusus dalam bidang pelayanan menjadi sangatlah penting.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat asas-asas pelayanan publik seperti kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Usaha pencapaian pelayanan publik yang prima belum mampu diwujudkan oleh pemerintah secara utuh. Salah satu penyedia layanan yang disediakan pemerintah saat ini adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), dalam bahasa Inggris yaitu One Roof System, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam suatu gedung. Contoh dari SAMSAT itu sendiri yaitu pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri dalam pelayanan

untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi dimana yang mengambil alih yakni Unit Pelaksana Teknis Dinas yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT Jasa Raharja (Persero) mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dimana salah satu tugasnya yaitu memungut pajak kendaraan bermotor. Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sangat berperan dalam kegiatan penganggaran pendapatan provinsi. Sehingga pegawai harus melaksanakan tugas untuk mencapai target yang ditentukan oleh Dinas Pendapatan Daerah.

Dari hasil pengamatan selama bulan Desember 2014, ditemukan permasalahan yakni dari segi efektifitas dan efisiensi waktu pelayanan, kemampuan penyedia jasa dalam memahami kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Sikap petugas pelayanan pun sering mendapat sorotan ketika pelanggan melakukan komplain, pihak pemberi layanan tidak memberikan pelayanan yang maksimal. Masyarakat tidak disambut dengan sikap yang hangat, ramah dan bersahabat. Penanganan keluhan

kemudian menjadi masalah utama. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai kurang tanggap dan lambat dalam penyelesaian keluhan dari masyarakat yang pada akhirnya membuat masyarakat kecewa. Pelayanan mendapat nilai negatif dari masyarakat dan dianggap hanya menguntungkan satu pihak saja dan merugikan yang lainnya. Pelayanan yang kurang berkualitas dialami oleh masyarakat sementara jika masyarakat terlambat satu hari saja dalam hal pembayaran pengurusan STNK maka masyarakat dikenakan denda pajak kendaraan tanpa mau menerima alasan dari masyarakat.

Rendahnya kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik itu Sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarana yang ada sebagai pendukung pelayanan. Rendahnya kualitas Sumber daya manusia maupun sarana pelayanan dapat berdampak kepada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang rendah terlihat dari 18 Staf Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai masih ada 8 (delapan) orang staf yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat sehingga mempengaruhi kemampuan bertindak, pola sikap dan prilaku (attitude) serta keterampilan dan intelektual petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Keterbatasan pendidikan berdampak pada tingkat profesionalisme dalam bersikap dan bertindak. Kondisi tersebut dapat

dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1

Tingkat Pendidikan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1	SMA	8
2	Strata I	9
3	Strata 2	1
Jumlah		18

Sumber: UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai Tahun ,2015

Masalah sarana pelayanan pun akan menjadi masalah yang serius seperti kurangnya kendaraan operasional. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai hanya memiliki 2 kendaraan operasional yaitu 1 (satu) unit kendaraan operasional roda 2 dan 1 (satu) Unit operasional kendaraan roda 4. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2

Daftar Kendaraan Inventaris Kantor Roda 2 (Dua) dan Roda 4 (Empat) Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No.	Merek/Type	Nomor Polisi		Tahun Buat	Keterangan
		Merah	Hitam		
1	Roda 2 (Dua) Suzuki FD 110XCD	DD 6234 ZA		2004	Digunakan oleh Kasubag Tata Usaha
2	Roda 4 (Empat) Toyota New Avanza 1.5GTM/T	DD 78 MT		2012	Digunakan Oleh Kepala UPTD

Sumber: Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai Tahun ,2015

Minimnya sarana operasional dan luasnya wilayah kerja dengan geografis yang berbukit dengan sebaran penduduk yang tidak merata mengakibatkan Samsat tidak dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat secara khusus kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Hasil Penelitian yang sama Sebelumnya oleh Jusmiarto (2014) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Samsat Wilayah Pare-pare secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,48. Akan tetapi aspek yang kurang adalah tindakan petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Oleh karena peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mengetahui perbedaan kejadian tentang pelayanan publik yang diberikan Petugas Pelayanan dan respon masyarakat terhadap layanan tersebut pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan publik ditinjau dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Wilayah Sinjai

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi penelitian lebih lanjut bagi para peneliti yang akan datang khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

b. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu bahan pertimbangan kepada pemerintah daerah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

D. Hipotesis

Diduga kualitas pelayanan public pada kantor Unit Pelaksana Tekhnis Dinas (UPTD) SAMSAT Wilayah Sinjai belum memuaskan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Konsep Manajemen

Manajemen sebagai sebuah ilmu telah berkembang sangat pesat dimana semua aspek kehidupan manusia tak dapat lepas dari persoalan manajemen dimana dalam sebuah organisasi besar dan modern, fungsi manajemen semakin kompleks karena akan berkaitan langsung dengan pelaksanaan administrasi, jalannya roda organisasi serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat yang membutuhkannya, diantara beberapa ilmuwan manajemen ada beberapa pendapat yang mereka kemukakan diantaranya :

Menurut Terry (J.Smith, 2009 : 10) manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sedangkan berdasarkan pemanfaatan sumber daya yang digunakan dalam manajemen dirumuskan oleh :

Menurut Stoner (1986 : 15) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengendalian dan pengawasan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen

adalah suatu proses untuk mencapai tujuan yang ditetapkan lebih dahulu dengan mempergunakan tenaga orang lain.

Sedangkan Menurut Dessle, (1997 : 30) manajemen adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif dan untuk mencapai susunan sehingga manajemen sumber daya manusia (Human Resource Manajemen) adalah suatu kegiatan" yang direncanakan untuk menyiapkan dan mengkoordinasikan sumber daya manusia pada suatu organisasi.

Dari ketiga pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen mengandung tiga pengertian besar yaitu :

- a. Manajemen sebagai suatu proses
- b. Manajemen sebagai suatu kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen,
- c. Manajemen sebagai suatu seni (Art) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (science)

Sedangkan fungsi manajemen menurut Terry yang diterjemahkan oleh J. Smith (2009 : 17-19) adalah :

- a. *Planning*, berbagai batasan tentang planning diantaranya perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan.
- b. *Organizing* (organisasi) adalah dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesipik atau sejumlah sasaran.
- c. *Actuating* atau disebut juga gerakan aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seseorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.
- d. *Directing* atau commanding adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha member perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing.
- e. *Motivating* atau pemotivasian kegiatan yang merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan.
- f. *Coordinating* atau pengkoordinasian merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar

tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaanbawahan.

- g. *Controlling* atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian.
- h. Representing mencakup pelaksanaan tugas pegawai sebagai anggota resmi dari sebuah perusahaan dalam urusannya dengan pihak luar lainnya.
- i. Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi.

2. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktivitas lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

The Liang Gie (2000 ; 20) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan dan mengabdikan diri. **Sedangkan Moenir (2007 ; 32)** mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Aktivitas yang dimaksud di sini adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Dari kedua pengertian pelayanan tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan sesuatu kegiatan yang mengurus, mengamalkan dan mengabdikan diri kepada orang

banyak yang menyatakan sebagai suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Lebih lanjut Pamudji (2000 ; 42) memberikan pengertian mengenai pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah "berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

The Liang Gie (2000 ; 135) menyamakan pengertian pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa "pelayanan masyarakat adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri". Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal adanya Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pengabdian pada masyarakat dimaksudkan sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pada pandangan para ahli tersebut di atas, maka pelayanan publik dimaksudkan adalah sama dengan pelayanan masyarakat dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat pada kolektifitas, karena melayani kepentingan perorangan pun anal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat.

Di sisi lain Moenir (200-1 ; 42) mengemukakan bahwa beberapa faktor yang mendukung pelayanan public/masyarakat yaitu:

- a. Faktor kesadaran, ialah suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak
- b. Faktor aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan
- c. Faktor organisasi, ialah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan dalam hal peningkatan kinerja pegawai yang efektif
- d. Faktor pendapatan, ialah seluruh penerimaan seorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan / organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu
- e. Faktor kemampuan keterampilan yang meliputi : technical skill, dan konseptual skill, human skill dan konseptual skill
- f. Faktor sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu

Bentuk pelayanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya tidak terlepas dari tiga macam bentuk yaitu :

- a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan

penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yaitu:

- 1) Memahami benar-benar masalah yang termaksud di bidang tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tapi jelas sehingga mereka puas akan pemberian keterangan
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah
- 4) Bertugas dengan penuh disiplin dan tidak melalaikan tugas
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol secara sopan

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan yaitu:

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka mendapatkan pelayanan dari instansi atau lembaga yang berbentuk tulisan atau gambar sketsa. Tujuan utama penunjuk atau gambar sketsa antara lain adalah
 - a) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan

- b) Menghindari orang banyak bertanya kepada petugas yang seharusnya tidak perlu terjadi
- c) Memperlancar urusan dan menghemat waktu
- d) Menuntun orang kearah yang tepat
- e) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian / penyerahan dan pemberitahuan. Meskipun tanggapan yang diharapkan hanya berupa ucapan terima kasih, namun hal tersebut mempunyai makna besar terutama dari segi pelayanan, karena itu bentuk tulisan wajib ditanggapi.

2) Layanan berbentuk perbuatan

Antara layanan lisan maupun tulisan sering digabung. Hal disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Kecuali yang khusus dilakukan dengan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Ada 3 (tiga) kelompok pelayanan publik :

- a) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang

dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan dalam suatu barang dan sebagainya.

b) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, air bersih, dan sebagainya

c) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya

3. Asas-asas Pelayanan

Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi **asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan** Publik, asas-asas tersebut adalah sebagai berikut

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;

- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Kesamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Komponen standar pelayanan public Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21 sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian
- 13) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana

Dilihat dari sudut pandang konsumen, jasa dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok utama (**Fitzsimmons dan**

Sullivan, 1982; 47), yaitu:

- a. *for consumer (facilitating services)*, yaitu jasa yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu
- b. *To consumer (human services)*, yaitu jasa yang ditujukan kepada konsumen.
 - People processing, dibedakan lagi menjadi:
 - a) *Voluntary*, misalnya pusat ketenagakerjaan dan fasilitas

- sinar x (*Rontgen*)
- b) *Involuntary*, seperti klinik diagnosis dan pengadilan anak-anak
- *People changing*, terdiri atas:
 - a) *Voluntary*, seperti universitas dan tempat ibadah
 - b) *Involuntary*, seperti rumah sakit dan penjara.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat (a) **sistem pelayanan** yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) **kultur pelayanan** dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) **Sumber daya** manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Menurut Levitt (sebagaimana dikutip oleh Bowen dan Edward III dalam Glynn dan Barnes, 1995:273), pelayanan akan

berjalan efisien apabila:

- a. Diadakan simplikasi pekerjaan/tugas
- b. Dirumuskan pembagian pekerjaan yang jelas
- c. Sebanyak mungkin peran pekerja digantikan dengan peralatan
- d. Pekerja sesedikit mungkin diberi kesempatan untuk mengambil keputusan.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan didalam masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Davidow dan Lovelock menyatakan bahwa *service is those thing which when edded to a product, increase its of value to the costumer* (pelayanan adalah hal-hal jika diterapkan

terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan). Lebih lanjut Lovelock menyebutkan bahwa pelayanan yang lebih membutuhkan instruktur pelayanan yang lebih baik pula karena dapat membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Moerir (2001: 29) mendefinisikan pelayanan:

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

Kotler dan SambaraLukman, (2001 : 38):

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sambara (2001 :40) berpendapat pelayanan adalah :

Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan :

Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.pertayanan

publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara bertujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian pemerintah sebagai penyelenggara negara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat yang dimaksud pun bukan kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan listrik, pendidikan, air bersih, kesehatan dan lain-lain.

Dari pengertian tentang pelayanan publik di atas, terkait beberapa istilah dalam administrasi negara, yaitu :

a. Instansi pemerintah

Instansi pemerintah yaitu sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat pusat maupun instansi pemerintah di tingkat daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

b. Tatalaksana

Tatalaksana adalah segala aturan yang diciptakan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tatacara, prosedur, dan sistemkerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan di bidang pelayanan publik.

c. Tata kerja

Tata kerja sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

d. Prosedur Kerja

Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu samalain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas

e. Sistem kerja

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan.

f. Wewenang

Wewenang sebagai hak aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, wewenang bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan. Misalnya wewenang untuk menanyakan apa yang diinginkan pelanggan yang hadir waktu itu. Artinya berhak proaktif menyambut kedatangan pelanggan.

Menurut Parasuraman, et.al (1985) dan Haywood-Farmer (1988) dalam Werella, (2004 : 37), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu;

- a. *Intangibility*, yang berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat :performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- b. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang samamungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
- c. *Inseparability*, berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa.

5. Pengelompokan Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA dan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam,

pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009)

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tsb tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama

tersebut adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkancesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Gaspersz dalam SamparaLukman (2000 : 39) mendefinisikan

Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewahan produk, baik keistimewahan langsung, maupun keistimewahan atraktif yang

memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.

Pengertian lain yang diungkapkan oleh Gaspeersz Vincent (1997 : 23) bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Defenisi lain diungkapkan oleh Crosby, Lethimen dan Wyckoff

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Gaspar Vincent (1997: 28): memberikan pengertian kualitas dengan mengatakan bahwa:

Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Quality = Meets Agreed Terms and Changes).

Joseph M Juran (2001 : 23) mendefenisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness For Use*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya

Menurut *European Organization for Quality Control* (EOQC) and *American Society for Quality Control*, kualitas dinyatakan: *quality is the totality of features of a product service that bears on its ability to satisfy given needs* atau kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi/pelayanan yang mempunyai

kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Morgan dan Murgatroyd, 1994).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. *Performance* (kinerja)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Ease of use* (mudah dalam penggunaan)
- d. *Esthetics* (estetika)

Dalam kualitas pelayanan konsep pelayanan prima menjadi acuan dalam penerapannya. Petugas pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima sehingga kualitas pelayanan menjadi baik.

Variabel-variabel pelayanan prima yang dimaksud seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPENAS LAN dalam Kurniawan (2005 : 37) adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik

- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan
- g. standar dan asas pelayanan masyarakat
- h. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
- i. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat (masing-masing menjalankan tugasnya dengan baik)

Implementasi dari variabel-variabel pelayanan prima di atas menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan utama dari pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat/pelanggan. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, petugas pelayanan dituntut untuk dapat mengetahui secara pasti siapa pelanggannya dan apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya.

Tjiptono (2006 : 31) mengemukakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikandorong suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi/perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan organisasi/perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Selain variabel-variabel pelayanan prima yang digunakan untuk melaksanakan dan mengembangkan pelayanan prima, pendekatan dalam pelayanan prima pun menjadi sangat penting.

Menurut tjiptono (2006 : 35)

Salah satu konsep pendekatan pelayanan adalah KONSEP A6 yang terdiri dari:

- a. *Ability* (kemampuan) yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan publik relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan
- b. *Attitude* (sikap) yaitu perilaku atau peringai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan
- c. *Appearance* (penampilan), yaitu penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun yang non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain
- d. *Attention* (perhatian) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya
- e. *Action* (tindakan) yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus

dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan

- f. *Accountability* (tanggung jawab) yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan

Selain konsep pelayanan prima untuk mencapai kualitas pelayanan konsep layanan sepenuh hati pun dapat digunakan. Menurut Patton (1998 : 38) layanan sepenuh hati layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Konsep layanan sepenuh hati haruslah tercermin dari kesungguhan petugas dalam melayani. Kepuasan pelanggan pun menjadi tujuan utama yang harus dicapai. Dengan demikian petugas pelayanan tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara penuh. Bahkan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan adalah kepuasan pelanggan.

Ada beberapa nilai yang ada dalam layanan sepenuh hati yang diungkapkan oleh Patton (1998 : 32). Nilai-nilai tersebut dirumuskan dengan kesungguhan empat sikap P yaitu:

- a. *Passionate* (gairah), menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan

membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen. Gairah berarti menghasilkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

- b. Progressive (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apa pun yang ditekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
- c. Proactive (proaktif), melibatkan pekerjaan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat.
- d. Positive (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen.

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha atau pemberian pelayanan prima. Dalam keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 (dalam Sutopo dan Suryanto) dijelaskan mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit

(mudah dipahami) dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur/tata cara pelayanan umum
- 2) persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pelayannya
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 6) Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan dari permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan, dalam hal ini pelayanan berarti mulai dari proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna layanan secara administratif (pencatatan, dokumentasi dan tagihan). Selain itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang

dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberikan rasa aman.

d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi layanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi, artinya penyebaran informasi yang dilakukan "melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.

e. Efisiensi, dalam arti:

- 1) Prasyarat pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal ini proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait.

f. Ekonomis, dalam hal pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak

menuntut biaya yang lebih tinggi diluar kewajaran

2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum

3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku

g. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata. Pelayanan tidak membedakan miskin atau kaya, laki-laki atau perempuan, merata dalam member! subjek pelayanan serta tidak diskriminasi

h. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Disamping itu hendaknya petugas tanggap dan peduli memberi pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Sutopo dan Adi Suryanto (2004 : 34) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya memiliki:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimapelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan adalah hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara aliran dan tata aliran pelayanan pemerintah

dan perizinan. Asas ini akan dapat memberikan pedoman tentang efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:19), Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut:

a. Empati dengan customers.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

b. Pembatasan prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsepone stop shop benar-benar diterapkan.

c. Kejelasan tatacara pelayanan.

Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

d. Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

e. Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau

kekosongan tugas.

f. Transparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Sebelum menetapkan besarnya biaya pelayanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai faktor penentuan harga, sebab masyarakat memerlukan pelayanan tidak hanya mengharapkan kejelasan dari segi waktu akan tetapi besarnya biaya yang mesti dikeluarkan. Untuk hal tersebut penetapan besarnya biaya sebaiknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
- 2) Nilai/ harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

h. Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien,

sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). Di sini jumlah lembaran formulir juga harus diminimalisasikan.

i. Maksimalisasi masa berlakunya izin.

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k. Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

8. indikator Pelayanan Publik

Dimensi pelayanan publik menurut Sinambela (2008 : 7) kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan masyarakat yaitu:

Dimensi pertama, yaitu Tangible. Karena suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Menurutnya, tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

Dimensi yang kedua, yaitu Reliability. Memberikan pelayanan yang konsisten. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat Reliability. Pertama adalah pembentukan budaya kerja error free atau no mistake. Top Manajemen perlu meyakinkan padasemua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu benar 100%.

Kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat probabilitas 5-20%. Kedua, perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan no mistake. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja teamwork. Dengan kerja teamwork, koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. Ketiga, diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan.

Sebelum meluncurkan suatu layanan maka diperlukan kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat reliability dari layanan tersebut.

Dimensi yang ketiga yaitu responsiveness. Responsiveness adalah kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Dimensi keempat yaitu assurance. Assurance merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku frontline staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada empat aspek dimensi assurance ini. Pertama, yaitu keramahan. Keramahan adalah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Yang kedua, yaitu kompetensi. Petugas customer service memiliki pengetahuan tentang produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Aspek ketiga yaitu reputasi. Keyakinan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut. Aspek yang keempat yaitu security. Pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

Dimensi kelima yaitu empathy. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan

pelayanan yang bersifat surprise. Sesuatu yang tidak diharapkan oleh pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Zeithaml, Berry dalam Parasuraman (1988 : 23) mengungkapkan indikator kualitas pelayanan yang hampir sama dengan Fitzsimmons and Fitzsimmons sebagai berikut:

- a. Tampilan fisik (tangibles), artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh providers,
- b. Daya tanggap (responsiveness) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dan tanggap
- c. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- d. Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
- e. Empati (Empathy) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi.

Jika indikator pelayanan tercapai maka kepuasan pelanggan pun akan tercapai. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat

ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Untuk itu, jika kepuasan publik ingin dicapai maka penyedia layanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas berdasarkan prinsip-prinsip dasar pelayanan.

9. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2006 : 88) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Peraturan

tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor Kemampuan dan keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan

tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

f. Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain (1) sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas, (2) fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

Pelayanan dari suatu organisasi tidak dapat lepas dari Sumber daya yang ada didalamnya. Secara umum, sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni:

- a. Sumber daya manusia (human resource)
- b. Sumber daya non manusia (Non-Human resources) yang termasuk dalam kelompok Sumber daya non-manusia ini antara

lain mesin, teknologi, bahan-bahan material dan lain-lain.

B. Definisi Operasional Variabel

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai variabel-variabel yang diamati, maka berikut ini dikemukakan definisi Operasional sebagai berikut:

1. Tampilan fisik (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dengan indikator berupa kondisi ruangan, kerapian dan kebersihan, kenyamanan ruangan, perlengkapan dan kemudahan pengisian formulir
2. Keandalan (*Reliability*) adalah yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, dengan indikator berupa kemampuan pegawai.layanan cepat dan tidak berbelit- belit, biaya yang dibebankan, kemudahan mendapatkan informasi.dan sikap petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat, dengan indikator berupa kemampuan petugas kemampuan petugas, tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah, Informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pengetahuan dan keterampilan petugas
4. Jaminan (*Assurance*) adalah yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "confidence" dengan indicator berupa Keramahan dan kesopanan, Tindakan petugas, Arti keberadaan Kantor UPTD

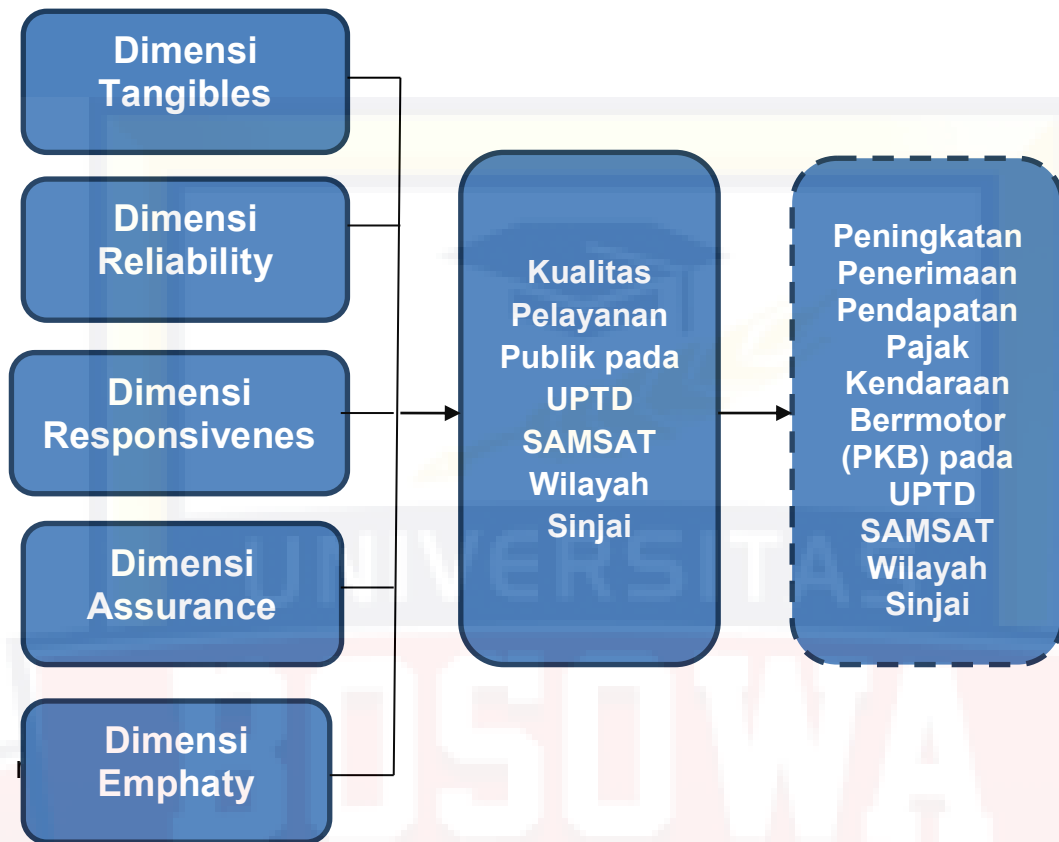
Samsat Wilayah Sinjai dan Komunikasi yang efektif.

5. Empati (*Empathy*) adalah syarat untuk peduli, member! perhatian pribadi bagi masyarakat dengan indikatornya berupa kesan pertama petugas, tindakan petugas dalam mendengarkan keluhan-keluhan, kesediaan petugas meminta maaf dan waktu operasional pelayanan
6. Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dimana salah satu tugasnya yaitu memungut pajak kendaraan
7. Penerimaan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dimana salah satu tugasnya yaitu memungut Pajak PKB.

C. Kerangka Pikir

Peningkatan penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan. Ada beberapa dimensi pelayan yang merupakan variabel yang memberikan pengaruh pada tingkat kualitas pelayanan publik.

Gambar 1: Kerangka Pikir



Keterangan :

————— : variabel yang diteliti

----- : variabel yang tidak diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metoda Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian asosiatif yakni metode penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan variabel-variabel penelitian.

Penelitian ini didasarkan pada masyarakat pengguna pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui indikator-indikator dari masing-masing sub variabel tersebut, masyarakat pengguna pelayanan akan menilai kualitas pelayanan publik yang pada penelitian ini dikhususkan pada pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah, Kemudian persepsi dan penilaian dari masyarakat tersebut akan menjadi outcome untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus STNK Roda 2 (Dua), Roda 3 (Tiga) dan Roda 4 (Empat) pada Unit

Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai. Sepanjang tahun 2014 sebanyak 41,653 orang sesuai dengan data jumlah pengurusan STNK pada Samsat Wilayah Sinjai.

2. Sampel

Karena populasi besar jumlahnya maka dilakukan teknik aksidental sampling, untuk itu digunakan metode Slovin dengan rumus sebagai berikut: Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{N(\alpha)^2 + 1}$$

Keterangan

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

Alpha (α) : Nilai presisi (semakin kecil maka semakin minimum nilai kesalahan) dalam penelitian ini nilai α sebesar 0,2.

$$N = 41.653$$

$$N = \frac{41.653}{41.653(0.2)^2 + 1}$$

$$n = 24,985$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel adalah 24,985 yang selanjutnya dibulatkan menjadi 25. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini 25 orang yang mengurus STNK pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel ditentukan melalui purposive sampling yaitu pengambilan sampel responden dari masyarakat penggunaan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai yang ditemui pada lokasi penelitian. Sampel yang diambil representative atau benar-benar mewakili populasi sebagaimana teori yang diungkapkan oleh Healey.

C. Instrumen Pengumpulan Data

1. Penyebaran Kuisisioner/angket

Kuisisioner dibagikan kepada 25 responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 23 pertanyaan meliputi kualitas serta aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan cara memberi tanda silang pada salah satu jawaban.

2. Wawancara

Wawancara langsung dilakukan terhadap para petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai untuk mendapatkan gambaran umum mengenai fungsi dan wewenang masing-masing staf Informan yang diwawancarai adalah;;

- a. Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

b. Administrasi Pelayanan Umum

3. Observasi

Observasi dilakukan terhadap interaksi yang timbul antara masyarakat dengan staf yang melakukan pelayanan STNK, untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

4. Telaah Dokumen

Mengumpulkan semua dokumen yang berkaitan dengan pengurusan STNK.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan atau angket yang diberikan kepada responden dalam hal pengurusan STNK pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

2. Wawancara

Yaitu dilakukan wawancara langsung dengan pengurus STNK dan juga pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

3. Observasi

Yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas keseharian yang berhubungan dengan pengurusan STNK dan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

4. Telaah Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, laporan dan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

E. Metode Analisis Data

Pendekatan yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut:

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran variabelterkait yakni kualitas pelayanan dan variabel bebas yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphatymelalui data sampeldengan cara penyajian dalam bentuk persentase pada masing-masingkategori dan menggunakan tabel distribusi frekuensi sesuai dengan yangdikemukakan oleh Sugiono (2010:169-171).

Adapun rumus persentase yang digunakan :

$$P = \frac{n}{N \times 100}$$

Keterangan:

P (%) : Jumlah persentase yang dicari

n : Total skor jawaban responden dari suatu alternatif

N : Total skor jawaban responden dari seluruh alternatif

jawaban

100 : Angka Mutlak

Sedangkan skala yang digunakan untuk mengukur setiap item adalah skala Likert, dengan membuat skor tertinggi dengan cara menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval Kategori} &= \frac{\text{Jarak Pengukuran (R)}}{\text{Jumlah Interval}} \\ &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Kriteria}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Sehingga dari perhitungan tersebut diperoleh batas intervalnya sebagai berikut :

4,21-5,00 : Kategori sangat baik

3,41 - 4,20 : Kategori baik

2,61 - 3,40 : Kategori cukup baik (moderat)

1,81-2,60 : Kategori tidak baik

1,00 - 1,80 : Kategori sangat tidak baik ;

Alasan peneliti menggunakan metode uji diatas karena memudahkan bagi peneliti untuk mengidentifikasi tingkat persentase sesuai dengan asumsi dan kategori yang dijawab oleh responden berdasarkan skala Likert yang dibobot dengan 5,4,3,2,1.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdiri Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu A tap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Awalnya pada tahun 2001 bernama Kantor SAMSAT pembantu dibawah SAMSAT Wilayah Kabupaten Bone. Berubah status menjadi UPTD Samsat Wilayah Sinjai November tahun 2012. yang saat ini terletak di Jl. Persatuan Raya Nomor 168 Kelurahan Balang Nlpa Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai adalah merupakan suatu institusi dibawah naungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki tugas dan wewenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.

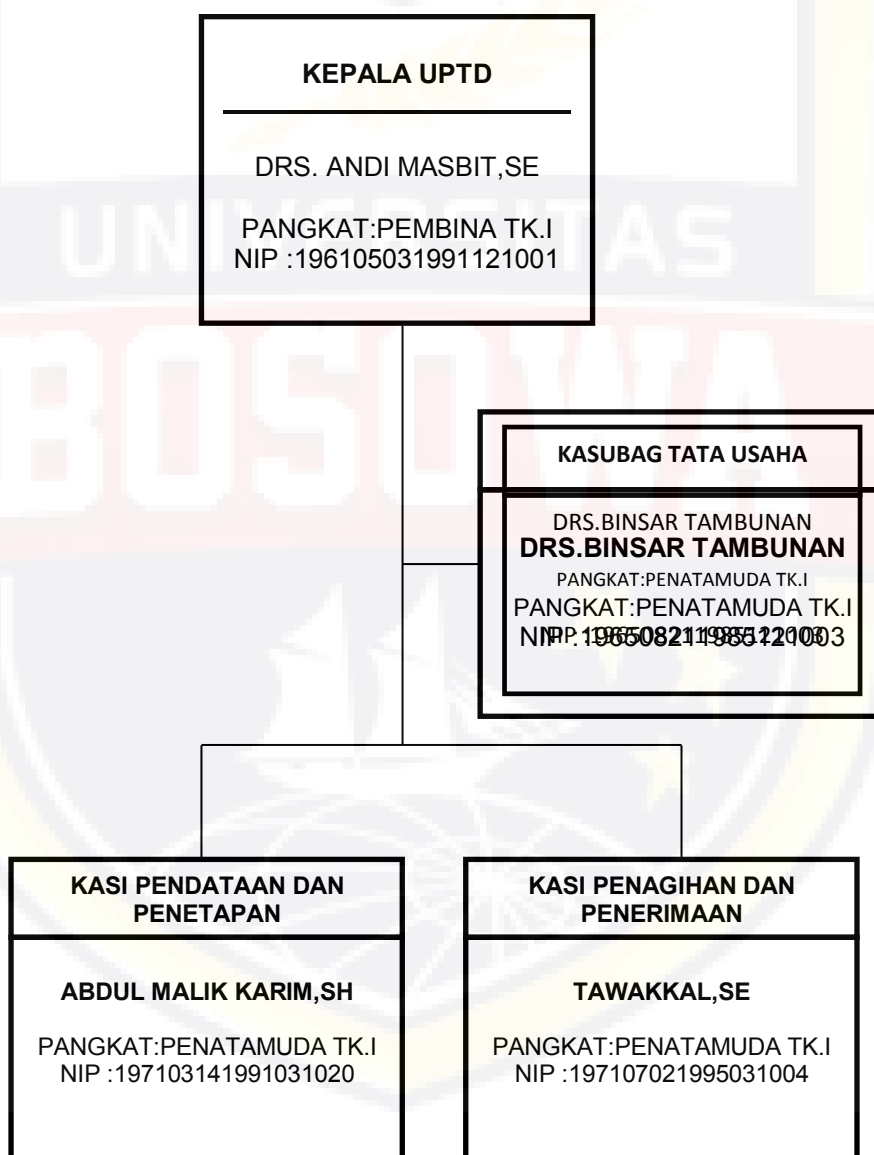
Kondisi wilayah kerja geografis berbukit dengan luas 81.996 Ha yang terbagi dalam 9 (sembilan) kecamatan dengan rincian sebagai berikut: 1) Kecamatan Sinjai Utara terbagi dalam 6 (enam) kelurahan; 2) Kecamatan Sinjai Timur 1 (satu) kelurahan dan 12 (dua belas) desa; 3) Kecamatan Sinjai Tengah 1 (satu) kelurahan dan 10 (sepuluh) desa; 4) Kecamatan Sinjai Barat 2 (dua) kelurahan dan 7 (tujuh) desa; 5) Kecamatan Sinjai Selatan 1 (satu) kelurahan dan 10 (sepuluh) desa; 6) Kecamatan Sinjai Borong 1 (satu) kelurahan dan 7 (tujuh) desa; 7) Kecamatan Bulupoddo 7

(tujuh) desa; 8) Kecamatan Tellulimpoe 1 (satu) kelurahan dan 10 desa; 9) Kecamatan Pulau Sembilan dengan 4 desa.

2. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) SAMSAT

Wilayah Sinjai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan nampak sebagai berikut :

Gambar 2 : Struktur Organisasi UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai



3. Visi dan Misi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

a. Visi

Terwujudnya peningkatan pendapatan daerah yang maksimal melalui sistem pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel dan inovatif.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) sekitar 13% (tiga belas persen) per tahun dan total pendapatan daerah sekitar 10 % (sepuluh persen) pertahun.
- 2) Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dalam pelayanan pajak.
- 3) Mewujudkan aparatur laki-laki perempuan yang cakap, handal, jujur, bertanggung jawab dan professional dalam mengelola pendapatan daerah.
- 4) Mewujudkan system dan prosedur pengelolaan dan pendapatan daerah yang transparan dan akuntabel.

4. Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan SAMSAT WILAYAH SINJAI dalam melakukan pemungutan PKB dan BBN KB:

1. Undang-Undang Nomor. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor. 34 Tahun 2000. Dan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak

Daerah dan Retribusi Daerah

2. Peraturan Pemerintah Nomor. 5 Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan SAMSAT

3. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 tahun
2010 tentang Pajak Daerah

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Beberapa karakteristik responden yang berhasil dijangin diantaranya jenis kelamin, umur, pendidikan formal, pekerjaan dan status kepemilikan kendaraan. Untuk lebih jelasnya karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Karakteristik Responden Pendidikan Formal

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1	1. SMP/Sederajat	6	24
2	2. SMA/Sederajat	9	36
3	3. S1	8	32
4	4. S2	2	8
Jumlah		25	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari segi pendidikan formal, responden yang berpendidikan SMP/Sederajat sebanyak 6 orang atau 24%, SMA/Sederajat sebanyak 9 orang atau 36%, S1

sebanyak 8 orang atau 32% dan S2 sebanyak 2 orang atau 8%.

Tabel 4 Karakteristik Responden Pekerjaan

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1	Wiraswasta	11	44
2	Karyawan swasta	4	16
3	PNS	10	40
Jumlah		25	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan, responden sebagai wiraswasta 11 orang atau 44%, karyawan swasta 4 orang atau 16% dan sebagai PNS 10 orang atau 40%.

2. Analisis Korelasional

a. Tangibles

Untuk dimensi Tangibles yang menjadi fokus pembahasan adalah :

- 1) Kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Ruang pelayanan memberikan kesan awal ketika pelanggan mendatangi kantor pelayanan. Dibutuhkan ruang pelayanan yang memadai yang bisa memberikan ruang gerak kepada pelanggan agar mereka bisa merasa nyaman. Setiap pelanggan menginginkan rasa nyaman ketika mereka sedang menunggu proses pelayanan.

Rasa nyaman karena keadaan tempat pelayanan yang memadai, bersih, rapih, tidak penuh sesak. Penilaian akan pelayanan pun dapat terkesan baik jika ruang pelayanannya mampu memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, meskipun harus menunggu antrian yang panjang sekalipun. Untuk mengetahui tentang tanggapan responden terhadap ruang pelayanan Pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai , dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5

Tanggapan responden tentang kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat Layak	5	0	0	0
2	Layak	4	9	36	44
3	Cukup Layak (Moderat)	3	14	42	51
4	Kurang layak	2	2	4	5
5	Tidak layak	1	0	0	0
Jumlah			25	82	100
Rata-rata Skor 3,28 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden

terhadap kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan bahwa 14 orang atau 51% menyatakan cukup layak (moderat) dan kurang layak 2 orang atau 5% sedangkan tidak ada responden yang menyatakan sangat layak sehingga dapat disimpulkan ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dalam kondisi dengan cukup baik.

Hasil observasi peneliti dilapangan gedung pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai masih dalam kondisi baik.

Berdasarkan wawancara langsung dengan Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai Bapak Andi Masbit,SE menyatakan bahwa:

"Bahwa kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dalam kondisi baik, akan tetapi tidak cukup memadai untuk melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan ruangan yang dimiliki jumlahnya terbatas dan sempit. Diperlukan Gedung Kantor yang lebih besar dan luas serta perparkiran yang lapang agar Petugas Pelayanan dan Masyarakat wajib pajak tidak bertebutan mencari keamanan dan kenyamanan kendaraannya".

Dari hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa

terdapat keluhan oleh petugas pelayanan mengenai kondisi ruangan yang dirasakan tidak cukup lapang untuk melakukan aktivitas pengadministrasian dan penatausahaan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 2) Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Tabel 6
Tanggapan responden tentang kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah, Sinjai

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	SXF	%
	Responden				
1	Sangat rapih dan bersih	5	2	10	8
2	Rapih dan bersih	4	16	64	64
3	Moderat	3	7	21	28
4	Kurang rapih dan bersih	2	0	0	0
5	Tidak rapih dan bersih	1	0	0	0
Jumlah			25	95	100
Rata-rata Skor 3,80 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden

terhadap kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK di Kantor SAMSAT Wilayah Sinjai dapat digambarkan bahwa persentase atau frekuensi yang menjawab rapih dan bersih atau sangat rapih dan bersih sebanyak 18 orang atau 77,8% sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak layak dan kurang layak (moderat) sehingga dapat disimpulkan kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK pada Kantor SAMSAT Wilayah Sinjai dalam kategori baik.

- 3) Kenyamanan ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Tabel 7

Tanggapan responden tentang kenyamanan ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat nyaman	5	2	10	8
2	Nyaman	4	13	52	52
3	Cukup Nyaman (Moderat)	3	8	24	32
4	Kurang nyaman	2	2	4	8
5	Tidak nyaman	1	0	0	0
Jumlah			25	90	100
Rata-rata Skor 3,60 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden terhadap kenyamanan ruangan pelayanan pengelolaan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan bahwa persentase atau frekuensi yang menjawab nyaman atau sangat nyaman sebanyak 15 orang atau 60% sedangkan responden yang menyatakan tidak nyaman dan kurang nyaman (moderat) sebanyak 2 orang atau 8% sehingga dapat disimpulkan ruangan pelayanan pengelolaan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dalam kondisi dengan kategori baik.

Standard kenyamanan ruangan pelayanan pengelolaan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai terutama penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai Bapak Andi Masbit, SE menyatakan bahwa:

"Kondisi ruangan pelayanan pengelolaan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai masih nyaman digunakan dan dalam kondisi baik, Kantor ini milik Pemerintah Daerah Sinjai dibangun pada tahun 1990. Riwayatnya pernah digunakan sebagai Kantor Koramil, dan Kantor Kecamatan. Dan pada tahun 2012 menjadi Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai, Kondisinya meskipun masih baik namun diperlukan penggantian

AC lama dan menambah beberapa yang baru agar suasana ruang pelayanan lebih nyaman lagi”.

- 4) Perlengkapan untuk memudahkan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Adapun penilaian tentang perlengkapan untuk memudahkan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Tanggapan responden tentang perlengkapan untuk memudahkan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat baik	5	2	10	8
2	Baik	4	15	60	60
3	Cukup baik (Moderat)	3	8	24	32
4	Kurang baik	2	0	0	0
5	Tidak baik	1	0	0	0
Jumlah			25	94	100
Rata-rata Skor 3,76 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai perlengkapan untuk memudahkan pelayanan

pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan bahwa 17 orang atau 74,5% menyatakan baik dan sangat baik sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan kurang baik sehingga dapat disimpulkan ruangan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dalam kondisi dengan kategori baik.

Standar perlengkapan yang digunakan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai sudah sesuai dan sudah menggunakan Informasi teknologi (IT) dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai Bapak Andi Masbit,SE menyatakan bahwa:

"Perlengkapan yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Tersedia ruang cek fisik kendaraan bermotor, ruang workshop pencetakan Plat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) serta ruang arsip dokumen kendaraan ditambah lagi dengan sarana pelayanan Komputerisasi dengan menggunakan System Informasi dan Tehnologi (wifi) yang berbasisi on line system yang dapat mempermudah pelayanan lintas kabupaten dan koordinasi

dengan lembaga atau instansi terkait baik vertical maupun horizontal".

- 5) Kemudahan pengisian formulir pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Tabel 9

Tanggapan responden kemudahan pengisian formulir pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat mudah	5	1	5	4
2	Mudah	4	6	24	24
3	Cukup Mudah (Moderat)	3	10	30	40
4	Kurang mudah	2	8	16	32
5	Tidak mudah	1	0	0	0
Jumlah			25	75	100
Rata-rata Skor 3,00 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang kemudahan pengisian formulir pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori

cukup mudah sebanyak 10 orang atau 40% dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 2 orang atau 8% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa pengisian formulir pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik dan sesuai standar baku yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan dan Polri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Administrasi Pelayanan STNK Bapak Sabaruddin Kasim, S.Sos. menyatakan bahwa:

"Formulir telah dibuat sedemikian rupa, simple dan mudah dipahami. Manfaatnya sebagai persyaratan proses registrasi dan identifikasi dalam melakukan pengurusan STNK namun memang banyak masyarakat yang melakukan pengurusan STNK masih mengalami kesulitan utamanya yang berpendidikan rendah. Isian formulir pengurusan STNK memang telah dibuat baku oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sehingga tidak bisa dirubah maupun dimodifikasi, yang bisa dilakukan adalah memberikan arahan dalam pengisian formulir".

Tabel 10

Gambaran Rata-rata dimensi tangibles pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai

No	Aspek-Aspek	Bobot	Kategori
1	Kondisi ruangan pelayanan pengurusan STNK	3,28	Baik
2	Kerapihan dan Kebersihan penampilan petugas pelayanan pengurusan STNK	3,80	Baik
3	Kenyamanan ruangan pelayanan pengurusan STNK	3,60	Baik
4	Perlengkapan untuk memudahkan pelayanan pengurusan STNK	3,76	Baik
5	Kemudahan pengisian formulir pengurusan STNK	3,00	Cukup baik
Jumlah		17,44	
Rata-rata		3,48	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel di atas tentang dimensi tangibles pada pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas, (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat disimpulkan bahwa dimensi tangibles memiliki rata-rata skoring sebesar 3,48 atau berada pada kategori baik.

b. Reliability

Untuk dimensi reliability yang menjadi fokus pembahasan adalah :

- 1) Kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 11

Tanggapan responden tentang kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat mampu	5	0	0	0
2	Mampu	4	11	44	44
3	Moderat	3	9	27	36
4	Kurang mampu	2	5	10	20
5	Tidak mampu	1	0	0	0
Jumlah			25	81	100
Rata-rata Skor 3,24 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori mampu sebanyak 11 orang atau 44% dan yang menyatakan kurang mampu sebanyak 5

orang atau 20% merupakan Frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik.

Dari hasil observasi, pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal SatuAtap (SAMSAT) Wilayah Sinjai telah menetapkan sistem pelayanan prima dengan memberlakukan pelayanan satu hari selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Administrasi Pelayanan STNK Bapak Sabaruddin Kasim,S.Sos menyatakan bahwa :

"Petugas pelayanan telah diinstruksikan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Proses pengurusan pengesahan dan pergantian STNK agar dilakukan secepat mungkin dalam satu hari, namun ada beberapa kendala yang biasanya muncul dilapangan antara lain pejabat berwenang yang akan bertandatangan tak ada di tempat, sehingga tertunda esok harinya dan terkadang persediaan blanko STNK habis".

- 2) Layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 12

Tanggapan responden tentang layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat cepat	5	0	0	0
2	Cepat	4	5	20	24
3	Moderat	3	8	24	32
4	Kurang cepat	2	12	24	44
5	Tidakcepat	1	0	0	0
Jumlah			25	68	100
Rata-rata Skor 2,72 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori kurang cepat sebanyak 12 orang atau 48% dan yang menyatakan cepat sebanyak 5 orang atau 20% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai pada dasarnya sudah sesuai dengan standar pelayanan Operasional yang artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sesuai dengan garis kebijakan Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan. Dimana secara umum bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana tertera dalam Notice Pajak/STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaran bermotor dibayar setiap tahun sekali sedangkan STNK berlaku untuk 5 (lima) tahun akan tetapi setiap tahun harus dilakukan pengesahan pada saat pembayaran Pajak kendaraan bermotor (PKB). Persyaratan yang harus dibawa pada saat pembayaran Pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dibarengkan dengan pengesahan STNK di Kantor Unit Pelaksana Tennis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah STNK asli, identitas pemilik dan Foto Copy BPKB.. Setelah persyaratan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas tersebut pada bagian pendaftaran untuk kemudian dilakukan penetapan atas besarnya pajak terhutang.

- 3) Biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tarif pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah antara lain:

a) Tarif PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor:

(1) Kendaraan bermotor pribadi.

a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor I sebesar 1,5% dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP)

b. Kepemilikan kendaraan bermotor II dan seterusnya ditetapkan secara progresif untuk kendaraan pribadi sebagai berikut:

(a) Kepemilikan kendaraan bermotor II sebesar 2,5% dari DPP

(b) Kepemilikan kendaraan bermotor III sebesar 3,5% dari DPP

(c) Kepemilikan kendaraan bermotor IV sebesar 4,5% dari DPP

(d) Kepemilikan V dan seterusnya sebesar 5,5% dari DPP

(2) Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1% dari DPP.

(3) Kendaraan milik badan sosial/keagamaan, Pemerintah TNI/POLRI, ambulance dan pemadam

kebakaran sebesar 0,5% dari DPP.

(4) Alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2% dari DPP.

Keterangan:

- Tarif PKB Progresif 1 huruf b tidak dikenakan terhadap kendaraan bermotor milik badan serta kepemilikan kendaraan roda dua dan roda tiga, kecuali motor besar dengan isi silinder 500 cc ke atas.
 - DPP = Dasar Pengenaan Pajak (NJKB X Bobot)
 - NJKB= Nilai Jual Kendaraan Bermotor
- b) Tarif BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha
- (1) Penyerahan I sebesar 12,5% dari NJKB
 - (2) Penyerahan II dan seterusnya sebesar 1% dari NJKB
 - (3) Penyerahan II dan seterusnya khusus kendaraan bermotor dari luar daerah sebesar 0,5% dari NJKB
 - (4) Tarif BBNKB khusus kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum ditetapkan masing-masing sebagai berikut:
 - (a) Penyerahan I sebesar 0,75% dari NJKB
 - (b) Penyerahan II dan seterusnya sebesar 0,075% dari

NJKB

(c) Tarif PBBKB adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.

- Tarif PBBKB ditetapkan sebesar 7,5% dari nilai jual BBKB dan atau tarif yang ditetapkan dengan Peraturan Perundang-undangan.

(d) Tarif pajak air permukaan adalah pajak atas pengambilan dan pemanfaatan air permukaan.

- Tarif pajak air permukaan adalah 10% dari nilai perolehan air (NPA).

Tabel 13

Tanggapan responden tentang biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat terjangkau	5	4	20	16
2	Terjangkau	4	14	56	56
3	Moderat	3	7	21	28
4	Kurang terjangkau	2	0	0	0
5	Tidak terjangkau	1	0	0	0
Jumlah			25	97	100
Rata-rata Skor 3,88 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori terjangkau sebanyak 14 orang atau 56% dan yang menyatakan sangat terjangkau sebanyak 4 orang atau 16% sedangkan tidak ada yang menyatakan biaya pengurusan STNK tidak atau kurang terjangkau sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori baik.

Adapun sistem pembayaran pajak Kendaraan bermotor dikenakan atas dasar nilai jual kendaraan bermotor yang ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atau harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat serta faktor-faktor penyesuaian yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Besarnya Pajak Kendaraan Bermotor yang dihitung dihitung dengan cara mengalikan antara tarif dengan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor. Dasar pengenaan pajak

kendaraan bermotor dihitung dari perkalian 2 unsur yaitu nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor di jalan raya. Semakin tinggi berat kendaraan tersebut, maka semakin besar pula pembebanan bobot yang ditetapkan untuk jenis kendaraan tersebut.

- 4) Kemudahan mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Tabel 14

Tanggapan responden kemudahan mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat mudah	5	0	0	0
2	Mudah	4	3	12	12
3	Moderat	3	17	51	68
4	Kurang mudah	2	5	10	20
5	Tidak mudah	1	0	0	0
Jumlah			25	73	100
Rata-rata Skor 3,04 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden

tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai yang menyatakan mudah atau sangat mudah sebanyak 5 orang atau 20% dan yang menyatakan tidak atau kurang mudah sebanyak 5 orang atau 20%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan mendapatkan layanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik. Namun demikian perlu diperhatikan bahwa 20 % yang menyatakan kurang mudah mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK menjadi catatan khusus untuk ditindak lanjuti melalui publikasi di media-media strategis di Kabupaten Sinjai.

- 5) Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Adapun penilaian tentang sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15

Tanggapan responden tentang sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat simpatik	5	0	0	0
2	Simpatik	4	13	52	52
3	Moderat	3	11	33	44
4	Kurang simpatik	2	1	2	4
5	Tidak simpatik	1	0	0	0
Jumlah			25	87	100
Rata-rata Skor 3,48 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

- 1) Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden terhadap sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori simpatik sebanyak 13 orang atau 52% dan yang menyatakan kurang simpatik sebanyak 1 orang atau 4% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat

disimpulkan bahwa sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik. Namun demikian sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan tersebut perlu menjadi perhatian khusus karena daya tanggap, dan respon tangkas dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur kinerja petugas pelayanan. Hal tersebut menjadi sangat penting karena sesuai dengan Visi Kantor SAMSAT Wilayah Sinjai yakni Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi Dan Regiden Kendaraan Bermotor Melalui Keterpaduan Pelayanan Kepolisian Resort Sinjai, Dinas Pendapatan Daerah Wilayah Sinjai dan PT Jasa Raharja Cabang Sinjai yang selanjutnya dituangkan dalam uraian Misi sebagai berikut :

- 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi
- 2) Melaksanakan proses administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor secara tepat & cepat
- 3) Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang berdidikasi, jujur, cakap, dan bertanggung jawab
- 4) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor

Tabel 16

Gambaran Rata-rata dimensi reability pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Aspek-Aspek	Bobot	Kategori
1	Kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan	3,24	Cukup Baik
2	Layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK	2,72	Cukup Baik
3	Biaya yang dibebankan pada layanan pengurusan STNK	3,88	Baik
4	kemudahan mendapatkan informasi layanan pengurusan STNK	2,92	Cukup Baik
5	Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK	3,40	Cukup baik
Jumlah		16,24/5	
Rata-rata		3,25	Cukup Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel di atas tentang dimensi reliability pada pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dengan frekuensi 5 pertanyaan dimana bobot tertinggi 3,98 pada kriteria baik dan bobot terendah 2,80

pada kriteria cukup baik.

Sehingga dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability memiliki rata-rata skoring sebesar 3,27 atau berada pada kategori cukup baik.

c. Responsiveness

Untuk dimensi responsiveness yang menjadi fokus pembahasan adalah

- 1) Kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 17

Tanggapan responden tentang kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat tanggap	5	1	5	4
2	Tanggap	4	13	52	52
3	Moderat	3	9	27	36
4	Kurang tanggap	2	2	4	8
5	Tidak tanggap	1	0	0	0
Jumlah			25	88	100
Rata-rata Skor 3,52 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden

mengenaikemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase dimana yang menyatakan tanggap sebanyak atau sangat tertinggi sebanyak 14 orang atau masing-masing 56% dan yang menyatakan kurang tanggap sebanyak 2 orang atau 8% sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori baik.

Namun demikian perlu diperhatikan bahwa meskipun hanya 8% yang menyatakan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam melayani pengurusan STNK “kurang tanggap” akan tetapi penilaian ini perlu dicermati oleh Pimpinan dan segenap staf petugas pelayanan agar melakukan introspeksi secara dini dan melakukan pembenahan secara internal. Pemimpin diharapkan segera mengadakan pendekatan khusus kepada pribadi yang dimaksud untuk melakukan perubahan.

- 2) Tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 18
Tanggapan responden terhadap tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana teknis Dinas (UPTD) SAMSAT Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat cepat	5	0	0	0
2	Cepat	4	7	28	28
3	Moderat	3	13	36	52
4	Kurang cepat	2	5	10	20
5	Tidak cepat	1	0	0	0
Jumlah			25	76	100
Rata-rata Skor 3,04 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori cukup cepat sebanyak 12 orang atau 48% dan yang menyatakan kurang cepat sebanyak 6 orang atau 24% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dikategorikan dengan kategori cukup baik.

3) Layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Penilaian tentang layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19

Tanggapan responden tentang layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat jelas	5	0	0	0
2	Jelas	4	8	36	36
3	Moderat	3	16	45	60
4	Kurang jelas	2	1	2	4
5	Tidak jelas	1	0	0	0
Jumlah			25	83	100
Rata-rata Skor 3,32 (Cukup Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK di Kantor Unit

Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Wilayah Sinjaidapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi beradapada kategori cukup jelas sebanyak 15 orang atau 60% dan yang menyatakan kurang jelas sebanyak 1 orang atau 4% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai dikategorikan cukup baik.

- 4) Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai.

Tabel 20

Tanggapan responden tentang pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat baik	5	0	0	0
2	Baik	4	13	48	52
3	Moderat	3	11	33	44
4	Kurang baik	2	1	2	4
5	Tidak baik	1	0	0	0
Jumlah			25	87	100
Rata-rata Skor 3,48 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden terhadap pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layananpengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori baik dengan 13 orang atau 52% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau 4% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori baik.

Namun demikian perlu diperhatikan bahwa meskipun hanya 4% yang menyatakan pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK “kurang baik” akan tetapi penilaian ini perlu dicermati oleh Pimpinan dan segenap staf petugas pelayanan. Secepatnya dilakukan pembenahan secara dini terhadap Petugas pelayanan dimaksud agar segera ditingkatkan kapasitasnya dengan mengikutkan yang bersangkutan sebagai peserta prioritas dalam kegiatan Pendidikan dan Pelatihan peningkatan

pengetahuan dan keterampilan bagi petugas pelayanan.

Tabel 21
Gambaran Rata-rata dimensi responsiveness pada pelayanan
pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Wilayah Sinjai

No	Aspek-Aspek	Bobot	Kategori
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK	3,52	Baik
2	Tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK	3,04	Cukup Baik
3	Layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pengurusan STNK	3,32	Cukup Baik
4	Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan pengurusan STNK	3,48	Baik
Jumlah		13,36/4	
Rata-rata		3,34	Cukup Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel di atas tentang dimensi responsiveness pada pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dengan

frekuensi 4 pertanyaan dimana bobot tertinggi 3,52 pada kriteria baik dan bobot terendah 3,04 pada kriteria cukup baik.

Sehingga dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability memiliki rata-rata skoring sebesar 3,34 atau berada pada kategori cukup baik.

d. Assurance

Untuk dimensi Assurance yang menjadi fokus pembahasan adalah :

- 1) Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Wilayah SAMSAT Sinjai

Tabel 22
Tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat ramah dan sopan	5	3	15	12
2	Ramah dan sopan	4	10	40	40
3	Moderat	3	12	36	48
4	Kurang ramah dan sopan	2	0	0	0
5	Tidak ramah dan sopan	1	0	0	0
Jumlah			25	91	100
Rata-rata Skor 3,64 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani

pengurusan STNK dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori cukup ramah dan sopan sebanyak 12 orang atau 48% dan yang menyatakan sangat ramah dan sopan sebanyak 3 orang atau 15% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori baik.

- 2) Tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 23

Tanggapan responden terhadap tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat tuntas dan menyeluruh	5	0	0	0
2	Tuntas dan menyeluruh	4	12	48	48
3	Moderat	3	11	33	44
4	Kurang tuntas dan menyeluruh	2	2	4	8
5	Tidak tuntas dan menyeluruh	1	0	0	0
Jumlah			25	85	100

Rata-rata Skor 3,40 (Cukup Baik)

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori tuntas dan menyeluruh sebanyak 12 orang atau 48% dan yang menyatakan kurang tuntas dan menyeluruh sebanyak 2 orang atau 8% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik.

Namun demikian perlu diperhatikan bahwa meskipun hanya 8% yang menyatakan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK “kurang tuntas dan menyeluruh” akan tetapi penilaian ini perlu dicermati oleh Pimpinan dan segenap staf petugas pelayanan agar melakukan introspeksi secara dini dan melakukan pembenahan secara internal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa terdapat petugas pelayanan yang sering menunda pekerjaan dan tidak menyelesaikan urusan tersebut

sebagaimana waktu normal yang ditetapkan dengan keterlambatan yang diwajarkan.

3) Arti keberadaan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai bagi Masyarakat untuk pelayanan pengurusan STNK

Tabel 24

Tanggapan responden tentang arti keberadaan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai bagi masyarakat untuk layanan pengurusan STNK

Mo	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat berarti	5	11	55	40
2	Berarti	4	10	40	40
3	Mudarat	3	5	15	20
4	Kurang berarti	2	0	0	0
5	Tidak berarti	1	0	0	0
Jumlah			25	105	100
Rata-rata Skor 4,20 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang arti keberadaan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai bagi mereka untuk layanan pengurusan STNK dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase dimana yang menyatakan cukup berarti atau berarti sebanyak 20 orang atau 80% dan tidak ada yang menyatakan tidak atau kurang berarti sehingga dapat disimpulkan bahwa arti keberadaan

Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai bagi mereka untuk layanan pengurusan STNK di kategorikan dengan kategori baik.

- 4) Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 25

Tanggapan responden tentang kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat efektif	5	1	5	0
2	Efektif	4	12	48	48
3	Moderat	3	12	36	48
4	Kurang efektif	2	0	0	0
5	Tidak efektif	1	0	0	0
Jumlah			25	89	100
Rata-rata Skor 3,56 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden terhadap kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai digambarkan

melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori cukup efektif dan efektifsebanyak 12 orang atau 48% dan yang menyatakan kurang efektifsebanyak 1 orang atau 4% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan "bahwa kemampuan petugasmelakukan komunikasi dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dikategorikan dengan kategori baik.

Tabel 26
Gambaran Rata-rata dimensi Assurance pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai

No	Aspek-Aspek	Bobot	Kategori
1	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengurusan STNK	3,64	Baik
2	Tindakan petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK	3,40	Cukup Baik
3	Arti keberadaan Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai	4,20	Baik
4	Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK	3,56	Baik

Jumlah	14,8/4	
Rata-rata	3,70	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Berdasarkan Tabel di atas tentang dimensi Assurance pada pelayanan pengurusan STNK pada Kantor SAMSAT Wilayah Sinjai dengan frekuensi 4 pertanyaan dimana bobot tertinggi 4,20 pada kriteria baik dan bobot terendah 3,40 pada kriteria cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance memiliki rata-rata skoring sebesar 3,64 atau berada pada kategori cukup baik.

e. Emphaty

Untuk dimensi Emphaty yang menjadi fokus pembahasan adalah :

- 1) Kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor SAMSAT Wilayah Sinjai

Tabel 27
Tanggapan responden mengenai kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat baik	5	0	0	0
2	Baik	4	14	56	56
3	Moderat	3	11	33	44
4	Kurang baik	2	0	0	0
5	Tidak baik	1	0	0	0

Jumlah	25	89	100
Rata-rata Skor 3,56 (Cukup Baik)			

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenaikesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori baik dengan 14 orang atau 56% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 11 orang atau 44% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori cukup baik.

2) Tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Untuk melihat tanggapan responden tentang tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada

Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 28

Tanggapan responden mengenai tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat mendengarkan	5	1	5	4
2	Mendengarkan	4	15	60	60
3	Moderat	3	9	27	36
4	Kurang mendengarkan	2	0	0	0
5	Tidak mendengarkan	1	0	0	0
Jumlah			25	92	100
Rata-rata Skor 3,68 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden mengenai tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase yang menyatakan mendengarkan atau sangat mendengarkan sebanyak 16 orang atau 64% dan yang

menyatakan cukup mendengarkan sebanyak 9 orang atau 36% sehingga dapat disimpulkan bahwa tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai beradapada kategori baik.

- 3) Kesiediaan petugas meminta maaf apabila 'melakukan kesalahan dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Tabel 29

Tanggapan responden tentang kesiediaan petugas meminta maaf apabila melakukan kesalahan dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat bersedia	5	0	0	0
2	Bersedia	4	18	72	72
3	Mudarat	3	7	21	28
4	Kurang bersedia	2	0	0	0
5	Tidak bersedia	1	0	0	0
Jumlah			25	93	100
Rata-rata Skor 3,72 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang kesediaan petugas meminta maaf apabila melakukan kesalahan dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori bersedia sebanyak 18 orang atau 72% dan yang menyatakan cukup bersedia sebanyak 7 orang atau 28% dan tidak ada yang menyatakan tidak atau kurang bersedia sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi, Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan pada kategori baik.

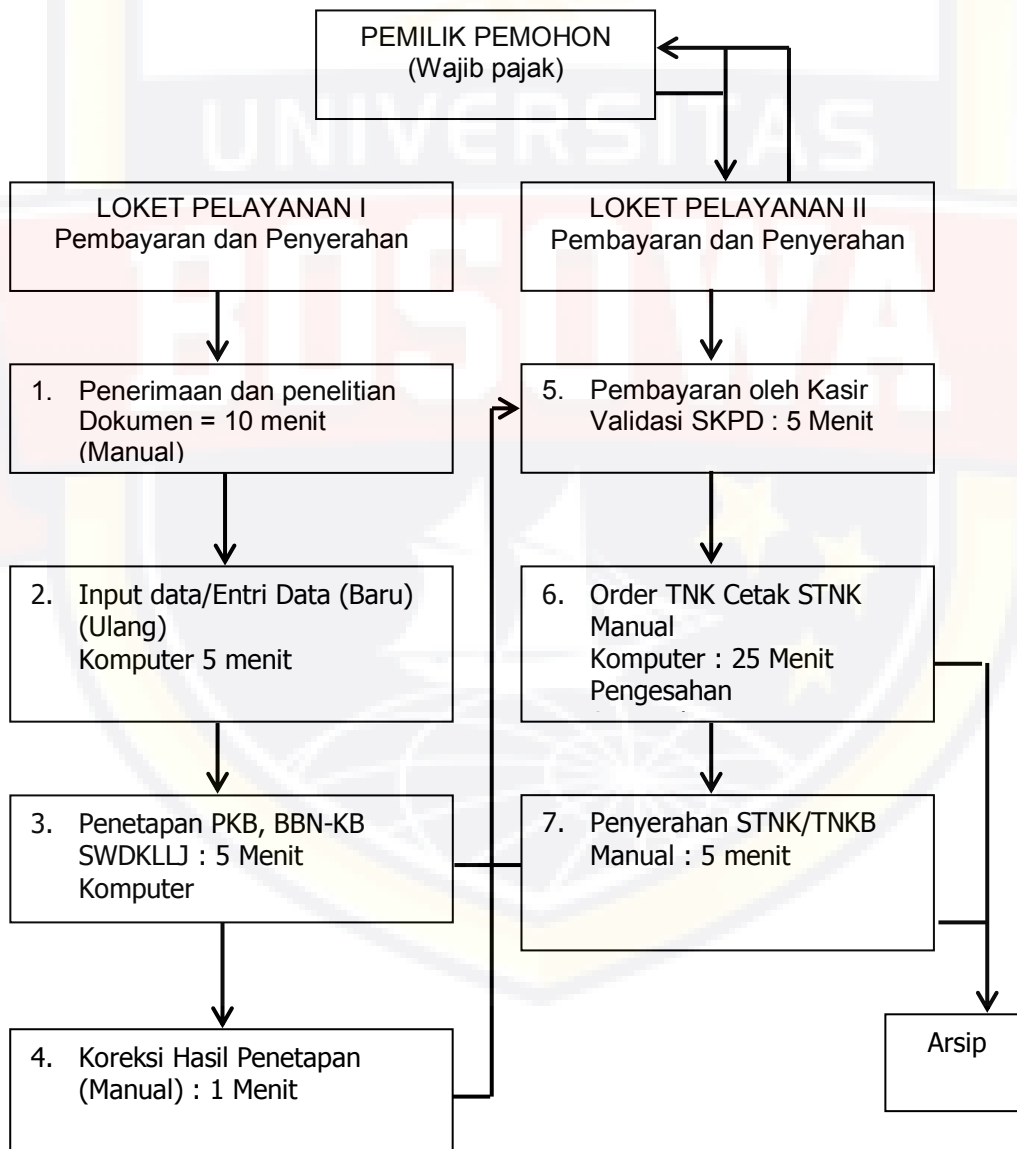
4) Waktu operasional layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

Waktu operasional pelayanan STNK disesuaikan dengan kalender kegiatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan ketentuan hari kerja sebanyak lima hari dalam 1 (satu) minggu dimulai hari Senin sampai dengan hari Jumat. Akan tetapi berdasarkan kepentingan organisasi dan pelayanan publik,

maka dalam situasi tertentu Pemerintah Daerah menggunakan hari Sabtu sebagai hari pelayanan tambahan

Adapun standar waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Manunggal SatuAtap (SAMSAT) dapat di lihat pada bagan berikut:

Gambar 3 : Standar Waktu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Sinjai



Tabel 30

Tanggapan responden tentang waktu operasional layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	F	SXF	%
1	Sangat sesuai dengan jam Kantor	5	2	10	8
2	sesuai dengan jam kantor	4	12	48	48
3	Moderat	3	10	30	40
4	Kurang sesuai dengan jam Kantor	2	1	2	4
5	Tidak sesuai dengan jam Kantor	1	0	0	0
Jumlah			25	90	100
Rata-rata Skor 3,60 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang waktu operasional layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai digambarkan melalui frekuensi dan persentase tertinggi berada pada kategori sesuai dan sangat sesuai dengan jam kantor sebanyak 14 orang atau 56% dan yang menyatakan tidak atau kurang sesuai jam kantor sebanyak 1 orang atau 4% merupakan frekuensi dan persentase terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu operasional layanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai di kategorikan dengan kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai Bapak Andi Masbit, SE menyatakan bahwa:

Jam pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai khususnya selama 5 hari kerja dan Mulai pukul 7.30-16.00 WITA, namun masih ada kendala biasanya Masyarakat Wajib Pajak yang akan melakukan pengurusan datang pada saat-saat jam istirahat yaitu pukul 12.00-13.00 WITA, sehingga ada kesan bahwa pelayanan yang diberikan tidak maksimal karena tidak adanya petugas, namun hal tersebut telah diantisipasi dengan jalan membagi jadwal istirahat agar tidak bersamaan sehingga meskipun jam pelayanan belum dimulai tetap ada petugas yang siap melayani pengurusan STNK".

Tabel 31

Gambaran Rata-rata dimensi Empathy pada pelayanan pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Aspek-Aspek	Bobot	Kategori
1	Kesan pertama petugas * dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK	3,56	Cukup Baik
2	Tindakan petugas dalam mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan dalam memberikan layanan pengurusan STNK	3,68	Baik
3	Kesediaan petugas meminta maaf apabila melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK	3,72	Baik
4	Waktu operasional layanan pengurusan STNK	3,60	Baik
Jumlah		14,56/4	
Rata-rata		3,64	Baik

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Berdasarkan tabel di atas tentang dimensi Assurance pada pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dengan frekuensi 4 pertanyaan

dimana bobot tertinggi 3,72 pada kriteria baik dan bobot terendah 3,56 pada kriteria cukup baik. Sehingga dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi assurance memiliki rata-rata skoring sebesar 3,64 atau berada pada kategori baik.

f. Kualitas Pelayanan

Rata-rata kepuasan pelanggan yang diberikan terhadap kualitas pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat di lihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 34
Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas keseluruhan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai

No	Jawaban Responden	Skor	Frekuensi	SXF	%
1	Sangat baik	5	0	0	0
2	Baik	4	16	64	64
3	Moderat	3	9	27	36
4	Kurang baik	2	0	0	0
5	Tidak baik	1	0	0	0
Jumlah			25	91	100
Rata-rata Skor 3,64 (Baik)					

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas keseluruhan

pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat digambarkan melalui frekuensi dan persentase yang menyatakan berada pada kategori baik sebanyak 16 orang atau 64% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 9 orang atau 36% dan tidak ada yang menyatakan tidak atau kurang baik sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peianggan terhadap kualitas keseluruhan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai dapat di kategorikan berada pada kategori cukup baik.



BOSOWA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai dapat dinilai baik berdasarkan beberapa variabel :

- 1) Dimensi Tangibles, dalam pelayanan pengurusan STNK mendapat respon yang positif dari masyarakat nilai rata-rata 3,48 (baik).
- 2) Dimensi Reliability pelayanan pengurusan STNK yaitu dengan kategori cukup baik hal ini dapat dilihat dari bobot nilai rata-rata 3,25 (Cukup Baik)
- 3) Dimensi Responsiveness, dalam pelayanan pengurusan STNK mendapat respon yang positif dari masyarakat nilai rata-rata 3,34 (Cukup Baik).
- 4) Dimensi Assurance, dalam pelayanan pengurusan STNK mendapat respon yang positif dari masyarakat nilai rata-rata 3,70 (baik).
- 5) Dimensi Tangibles, dalam pelayanan pengurusan STNK mendapat respon yang positif dari masyarakat nilai rata-rata 3,48 (baik).

B. Saran

Meskipun kualitas pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai dapat dinilai baik, akan tetapi terdapat kelemahan dan kekurangan

dibeberapa dimensi variable yang perlu diperhatikan dan ditindak lanjuti melalui perbaikan, pembenahan dan pemecahan masalahnya antara lain

- 1) Diperlukan Staf (petugas pelayanan) khusus yang bertugas memandu masyarakat agar mudah dalam mengisi formulir persyaratan administrasi registrasi dan identifikasi dalam rangka pengurusan STNK.
- 2) Kualitas pendidikan dan keterampilan sumber daya petugas pelayanan perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih prima
- 3) Informasi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perlu disampaikan dengan mudah sehingga masyarakat tidak merasa pelayanan dipersulit dan berbelit-belit
- 4) Daya tanggap petugas pelayanan harus ditingkatkan terutama dalam menangani keluhan dalam pengurusan STNK dan menyelesaikannya secara tuntas dan menyeluruh
- 5) Sikap dan keramahan petugas pelayan perlu ditingkatkan sehingga kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan makin bersahabat.
- 6) Diperlukan publikasi yang lebih intens mengenai bentuk-bentuk layanan pembayaran STNK di Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Sinjai di media-media strategis di Kabupaten Sinjai, agar masyarakat makin mengetahui tentang cara mudah dan cepat dalam menyelesaikan administrasi pengurusan STNK.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrul, Azwar, 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta:
- Barata, AtepAdya. 2006. Pengertian dan Konsep Pelayanan Prima. Jakarta:Gramedia ,
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Djaelani, Bisri M dan M Hariwijaya.2008. Teknik Menulis Skripsi dan Tesis.Yogyakarta:HanggarKreator
- Durinto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Sitingjak. 2001. Strategi Menaklukan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta:Gramedia Utama
- Dwiwanti, Ida Ayu. 2004. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). Dialique.Jurnal ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.Vol. 1.No. 1.
- Gasperz, Vincent. 1997, Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta : Gramedia
- Gomes, Faustino Cardos. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Andi Offset
- Hasibuan, Malayu SP. Dasar-Dasar Perbankan Cetakan Pertama. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN Press
- Manasse, Malo dan Hadi, Otto Hermanto. 1986. Populasi dan Sampel, Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka
- Moenir, H. A. S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Morgan, Colin, dan Stephen Murgatroyd. 1994. Total Quality Management in The Public Sector. An Interactive Perspective.Buckingham :

Open University Press.

Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia

Pamudji, S .2006 Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Burni Aksara

Parasuraman. 1988. Delivering Quality Sen/ice Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press. Jakarta :Rineka Cipta

Patton, Patricia. 1998. EQ: Pelayanan Sepenuh Hati, terjemahan Hermes. Jakarta: Pustaka Delapatra

Prasetyo, Bambang dan Jannah, LinaMiftahul. 2005. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta:PTRajagrafindo Persada

Prasojo, Eko. 2006. Kinerja Pelayanan Publik. Jakarta: Yappika

Ratrninto dan Winarsih, AtikSepti. 2008. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

SaduWasiono, 2003. KapitaSelekta Penyelenggaraan PemerintahanDaerah, Fokus Media, Bandung

Sedarmayanti, 2003. Good Goverence (Kepemerintahan yang Balk) Dalam Rangka Otonomi Daerah, Mandar Maju, Bandung

Sinambela, LijanPoltak,. 2008. Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi Aksara

Situmorang.V.M 1998, Aspek hukum Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah,RinekaCipta,Jakarta

Sugiyono. 2010. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

Sulistiyani, Ambar T &Rosidah, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia :Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik, Yogyakarta : Grahallmu

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2004. Pelayanan Prima. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Sutupo dan Indrawijaya. 2001. Dasar-Dasar Administrasi Publik. Jakarta: LANRI

The Liang Gie.2000, Kamus Administrasi.Gunung Agung, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2000, Total Quality Manajemen, Jogjakarta : Andi offset
Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Vincent. 1997. Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas
dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Gramedia

Waluyo. 2007. Manajemen Publik. Bandung: Mandar Maju

Werelia.2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan
Publik.Dialogue.Jurnal ISmu Administrasi dan Kebijakan Publik.Vol.
1. No. 1..

Wibowo, 2007, Manajemen Kinerja, Raja grafindo Persada, Jakarta.



QUESTIONER

Petunjuk : Isilah titik-titik dan berilah tanda silang (x) pada pertanyaan pilihan!

I. Karakteristik Responden

- a. Jenis Kelamin
- b. Umur
- c. Pendidikan Formal :
- d. Pekerjaan :

II. Tangibles

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kondisi ruangan pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
 - a. Tidak layak
 - b. Kurang layak
 - c. Cukup layak
 - d. Layak
 - e. Sangat layak
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kerapihan dan kebersihan penampilan petugas di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
 - a. Tidak rapih dan bersih
 - b. Kurang rapih an bersih
 - c. Cukup rapih dan bersih
 - d. Rapih dan bersih
 - e. Sangat rapih dan bersih
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Kenyamanan ruangan pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
 - a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Cukup nyaman
 - d. Nyaman
 - e. Sangat nyaman
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perlengkapan untuk memudahkan pelayanan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
 - a. Tidak baik

- b. Kurang baik
 - c. Cukup baik
 - d. Baik
 - e. Sangat baik
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan pengisian formulir STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
- a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Cukup mudah
 - d. Mudah
 - e. Sangat mudah

III. Reliability

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan pegawai dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
- a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Cukup mampu
 - d. Mampu
 - e. Sangat mampu
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang layanan pendaftaran yang cepat dan tidak berbelit-belit pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
- a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Cepat
 - e. Sangat cepat
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang biaya yang dibebankan pada layanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
- a. Tidak terjangkau
 - b. Kurang terjangkau
 - c. Cukup terjangkau
 - d. Terjangkau
 - e. Sangat terjangkau

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan mendapatkan informasi layanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Cukup mudah
 - d. Mudah
 - e. Sangat mudah

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
 - a. Tidak simpatik
 - b. Kurang simpatik
 - c. Cukup simpatik
 - d. Simpatik
 - e. Sangat simpatik

IV. Responsiveness

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas untuk cepat tanggap melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
 - a. Tidak tanggap
 - b. Kurang tanggap
 - c. Cukup tanggap
 - d. Tanggap
 - e. Sangat tanggap

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tindakan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul pada pengurusan STNK Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Cepat
 - e. Sangat cepat

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang layanan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada layanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?

Sinjai ?

- a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Cukup jelas
 - d. Jelas
 - e. Sangat jelas
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
- a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Cukup baik
 - d. Baik
 - e. Sangat baik

V. Assurance

1. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang, keramahan dan kesopanan dalam melayani pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?

 - a. Tidak ramah dan sopan
 - b. Kurang ramah dan sopan
 - c. Cukup ramah dan sopan
 - d. Ramah dan sopan
 - e. Sangat ramah dan sopan

2. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang petugas dalam memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh pada pengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?

 - a. Tidak tuntas dan menyeluruh
 - b. Kurang tuntas dan menyeluruh
 - c. Cukup tuntas dan menyeluruh
 - d. Tuntas dan menyeluruh
 - e. Sangat tuntas dan menyeluruh

3. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang arti keberadaan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai bagi anda untuk layanan STNK?

 - a. Tidak berarti
 - b. Kurang berarti

- c. Cukup berarti
- d. Berarti
- e. Sangat berarti

4. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang waktu operasionalpengurusan STNK di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) WilayahSinjai ?
- a. Tidak sesuai dengan jam Kantor
 - b. Kurang sesuai dengan jam kantor
 - c. Cukup sesuai dengan jam kantor
 - d. Sesuai dengan jam Kantor
 - e. Sangat sesuai dengan jam Kantor

VI. Empaty

1. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kesan pertama petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor UnitPelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal SatuAtap (SAMSAT) Wilayah Sinjai?
- a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - c. Cukupbaik
 - d. Baik
 - e. Sangat baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/lbu tentang petugas dalammendengarkan keluhan-keluhan dalam memberikan pelayananpengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) WilayahSinjai ?
- a. Tidak mendengarkan
 - b. Kurang mendengarkan
 - c. Cukup mendengarkan
 - d. Mendengarkan
 - e. Sangat mendengarkan
3. Bagaimana pendapat Bapak/lbu tentang kesediaan meminta maaf oleh petugas apabila melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan pengurusan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
- a. Tidak bersedia
 - b. Kurang bersedia
 - c. Cukup bersedia
 - d. Bersedia
 - e. Sangat bersedia

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang waktu operasional pengurusan layanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?
 - a. Tidak sesuai dengan jam kantor
 - b. Kurang sesuai dengan jam kantor
 - c. Cukup sesuai dengan jam kantor
 - d. Sesuai dengan jam kantor
 - e. Sangat sesuai dengan jam kantor

VII. Kualitas Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan pengurusan STNK secara menyeluruh pada kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Sinjai ?

BOSOWA

