

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

Larastiana Dewi¹, Afifuddin², Langgeng Rachmatullah Putra³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam

Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: larastiana114@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu organisasi publik yang bercirikan tanggung jawab publik, bahwa setiap warga bernegara mempunyai hak untuk dapat menilai mutu pelayanan yang diberikan kepadanya. Sebagai organisasi publik, misi Samsat Kota Probolinggo adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. dimana pelayanan yang berkualitas akan selalu menjadi tuntutan masyarakat yang harus dapat terpenuhi oleh pemerintah. Dalam hal peningkatan pelayanan publik, Samsat terus mendapat banyak kritik dari masyarakat, mulai dari ketidakpastian waktu pelayanan, proses pelayanan publik yang berbelit-belit, panjang dan berbelit-belit, jaringan internet yang tidak stabil, dan kurangnya keramahan petugas yang berujung pada rendahnya peningkatan pelayanan publik. terhadap kualitas layanan yang buruk kepada pejabat publik. Kesenjangan ini juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat, sehingga menyebabkan eksistensi calo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil analisis penelitian, kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Probolinggo dapat dinilai dengan lima indikator: (1) tangible (bukti), (2) reliabilitas (keandalan) (3) responsiveness (ketanggapan), (4) assurance (jaminan).) dan (5) empathy (empati). Faktor pendukung kualitas pelayanan publik adalah fasilitas dan peralatan serta alat bantu lainnya yang lengkap dan memadai, dukungan sosialisasi dan inovasi program layanan dengan cara antri sambil berjalan kaki. Sementara itu, faktor penghambat kualitas pelayanan publik di sini adalah rendahnya partisipasi masyarakat yang menyebabkan eksistensi calo.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Samsat

Pendahuluan

Melayani berarti melayani orang yang perlu dilayani. Saat Anda melayani, yang benar adalah menawarkan layanan atau komitmen secara profesional dan sesuai dengan standar. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan komponen penting dari makna pelayanan yang sebenarnya. Melayani orang lain dengan tulus untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka demi mencapai kepuasan mereka adalah makna dalam pelayanan publik. (Lewis dan Gilman, 2005: 22).

Pelayanan publik di Indonesia sering dihadapkan pada situasi yang tidak memenuhi kebutuhan dan tidak adanya perubahan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Namun, pelayanan publik dapat disediakan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan tujuan dan keinginan nasional. Konsep pelayanan publik ini harus ditetapkan sebagai standar atau acuan yang kuat untuk pelayanan publik. Ini harus digunakan sebagai pedoman untuk memberikan layanan dan penilaian kualitas layanan. Penyelenggara harus menerapkan konsep ini dalam konteks publik ini. pelayanan yang terukur, berkualitas, cepat, sederhana, dan terjangkau.

Topik pelayanan publik saat ini menjadi salah satu topik yang sering diangkat. Faktanya, masih banyak permasalahan di Indonesia yang membuat masyarakat tidak puas terhadap aparatur pemerintah. Salah satu jasa administrasi yang perlu dipertimbangkan adalah pelayanan jasa administrasi kantor Samsat. Maka dari itu penting dilakukannya suatu perubahan agar badan organisasi Samsat tercipta kualitas pelayanan yang baik dan bersih.

Pelayanan administrasi di berbagai kota atau daerah pemerintahan Provinsi Jawa Timur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan dalam suatu sistem administrasi gabungan SAMSAT yang merupakan sistem kerjasama terpadu yang melibatkan Polri, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa Raharja (Persero). SAMSAT diatur dengan Keputusan Presiden (PP) no. 5/2015 tentang Pengenalan Samsat.

Saat ini Samsat Kota Probolinggo masih memiliki tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terus meningkat. Pemahaman masyarakat terhadap pengelolaan pembayaran pajak, STNK dan lain sebagainya, nampaknya tidak

semua orang paham dan tidak memahami masalah prosedur, bahkan banyak yang mengambil jalan pintas untuk mendapatkannya. Akibat dari kegiatan tersebut adalah maraknya praktik-praktik yang melanggar etika birokrasi..

Pengelolaan pelayanan Samsat Kota Probolinggo belum sepenuhnya memenuhi harapan pemohon. Masih banyak kritik masyarakat terhadap perbaikan layanan Samsat, antara lain ketidakpastian waktu layanan, proses pemeliharaan yang terkesan berbelit-belit, jaringan internet yang tidak stabil dan proses yang berbelit-belit, jaringan internet yang tidak stabil, dan petugas yang tidak ramah sehingga berujung pada buruknya kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pejabat publik, sehingga hal ini menciptakan kesenjangan yang mempengaruhi keberadaan perantara atau biro jasa seperti calo.

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu suatu perwujudan fungsi mesin negara sebagai mesin pelayan masyarakat dan pelayan masyarakat, oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan administrasi harus terus ditingkatkan dan dikembangkan sesuai peraturan yang melayani masyarakat. kegiatan pembangunan Pelayanan masyarakat harus sekomprensif dan dilakukan dengan seadil-adilnya.

Oleh karena itu, Kantor Samsat sebagai satuan kerja pemerintahan daerah harus selalu meningkatkan citra pelayanannya. Penyedia layanan harus memperhatikan berbagai permasalahan terkait layanan seperti standar layanan, sistem informasi layanan, lokasi layanan, harga layanan, sikap pelaksana/pemberi jasa dan pengelolaan pengaduan. Berdasarkan fenomena rendahnya pelayanan publik/ jasa administrasi yang diberikan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih detail dan membuat judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan publik di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo?
2. Apa saja faktor penghambat dan pemungkin peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo .
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung di Kantor Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik..

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Praktis

penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat untuk badan penelitian akademis khususnya peneliti, badan organisasi samsat dan juga perguruan tinggi..

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan guna dapat menambah informasi dan pengetahuan terkhusus untuk mereka yang tertarik pada permasalahan kinerja personal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

1. Dalam jurnal yang ditulis oleh Asnita, Penelitian ini berfokus pada penerapan faktor-faktor pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hasil dalam penelitian ini yaitu Samsat Kota ParePare memiliki kualitas dan produktivitas yang tinggi dalam melakukan sistem pelayanan secara prima.
2. Dalam jurnal yang ditulis oleh Hartono Dwi Nugroho, Pada tahun 2014 berjudul "Pelayanan Publik di Puskesmas Depok 3 Sleman". Hasil penelitian menampilkan jika pelayanan publik Puskesmas Depok 3 masih belum maksimal, hal ini disebabkan karena pelayanan pasien kurang berjalan cepat, kompetensi pemberi pelayanan berada pada level yang sesuai, pasien menunggu terlalu lama dan jumlah pegawai yang banyak. sedang meningkat kecil dan infrastruktur memadai..
3. Dalam jurnal yang ditulis oleh Latif Adin Raharya, Tahun 2016 bertajuk "Pelayanan Prima pada Kantor Samsat Kota Semarang". Kajian ini fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas melalui service excelent. Berdasarkan hasil penelitian ini, kurangnya komputer menjadi kendala dalam pelayanan prima yang diberikan oleh kantor Samsat Semarang..
4. Dalam jurnal yang ditulis oleh Mutiafera, Tahun 2017 berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul". Temuan penelitian ini adalah 1. Bukti material (bukti fisik) belum diterapkan dengan baik oleh Kecamatan Sedaya. 2. Keandalan (reliability) Standar pelayanan belum jelas dan keterampilan personal masih kurang. 3. Daya tanggap dalam proses pelayanannya kurang akuntabel dan tidak tepat waktu. 4. Jaminan (assurance) tidak menjamin keakuratan. 5. Empati

(empathy) Pejabat kantor Kecamatan dapat melayani masyarakat dengan sopan dan ramah.

5. Dalam jurnal yang ditulis oleh Delita Astuti, Tahun 2022 Hasil penelitian ini adalah a) fasilitas, disiplin pegawai yang konkrit (nyata) belum memenuhi prinsip pelayanan publik, b) empati (empathy) pegawai melayani dengan tidak ramah, c) keandalan (reliability) dalam pelayanan suatu mesin kendaraan ketepatan waktu dan tanggung jawab pejabat dalam melakukan pembayaran pajak, d) daya tanggap (responsiveness) pejabat dalam melayani tujuan, dan e) jaminan (assurance) bahwa jaminan biaya jelas.

Pelayanan Publik

Poerwadarminta (I Nyoman, 1999: 571) mengatakan bahwa istilah "melayani" muncul dari kata "melayani", yang artinya membantu seseorang mempersiapkan atau menjaga apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan biaya atau tanpa biaya oleh negara, swasta, atau individu atas nama negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disebut pelayanan publik.

Standar Pelayanan

Menurut Pasal 1 Nomer 7 Undang-Undang Tata Usaha Negara No. 25 Tahun 2009, standar pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai pedoman untuk untuk menentukan tingkat suatu layanan tertentu. Suatu syarat bagi masyarakat penyelenggara guna menjamin mutu pelayanan yang tinggi, cepat, sederhana, dan terukur. Terjaminnya suatu kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sangat penting adanya standar pelayanan yang jelas, sehingga harapannya dapat meratanya pelayanan yang diterima dengan baik serta untuk menghindari adanya kesenjangan.

Asas-Asas Pelayanan Publik

1. Bersifat Terbuka (transparansi)
Terbuka disini maksudnya semua pihak yang membutuhkan dapat memahaminya. Dalam memberikan pelayanan, seluruh aspek pelayanan, misalnya dalam bentuk dokumen, dapat meminta klarifikasi kepada karyawan mengenai hal-hal tertentu terkait dengan informasi yang terkandung dalam dokumen tersebut. Sedangkan untuk bentuk penyampaiannya, segala aspek prosedural, kemudahan dan segala hal yang dirasakan penonton akan disampaikan.
2. Dapat Di pertanggung jawabkan (akuntabilitas)
Berbagai layanan yang ditawarkan kepada pelanggan harus dapat di pertanggung jawabkan atas segala akibat

yang mungkin terjadi nantinya dari transaksi antara kedua pihak (penyedia layanan atau penerima)..

3. Adanya Kesamaan Hak kepada Pengguna Pelayanan
Tidak menimbulkan perbedaan pelayanan (diskriminasi) terhadap penyedia layanan, seperti perbedaan ras atau suku, agama, gender atau status seseorang.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Pasuraman dan Berry (1990) (Hardiansyah 2011:42), Menurutnya, organisasi publik memiliki ciri akuntabilitas publik, yang mana setiap warga negaranya berhak mengevaluasi atau menilai suatu kualitas layanan yang diberikan. Menilai suatu kualitas pelayanan secara masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pelaksana pelayanan akan sangat sulit. Menurut penulis, teori kualitas pelayanan yang di nyatakan oleh Zeithaml sangat penting sebagai dimensi dalam penelitian ini, karena dalam konsepnya ia mengklaim bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diterapkan pada semua layanan organisasi yang berbeda, termasuk organisasi layanan administratif seperti Samsat Kota Probolinggo.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima dimensi itu mencakup beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik/berwujud (Tangibles)
Tangibles meliputi Fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi (Zeithaml dkk (1990) (dalam hardiansyah 2011:42)). Tangibles merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi harapan penerima layanan; karena kualitas nyata yang tinggi, ekspektasi pengguna layanan juga meningkat. Penting bagi instansi atau badan organisasi publik mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* ini apakah sudah memberikan respon positif atau tidak terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- b. Keandalan (Reliability)
Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang diberikan dengan akurat dan teliti, atau dengan kemudahan. (Zeithaml dkk (1990) (dalam hardiansyah 2011:42)). Dalam hal ini petugas harus bisa mempertanggung jawabkan kinerjanya jika sewaktu-waktu terjadi kesalahan penulisan data.
- c. Ketanggapan (Responsiveness)
Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan bantuan secara tepat waktu dan akurat. (Zeithaml dkk (1990) (dalam hardiansyah 2011:42)). Kesiediaan petugas untuk dapat membantu mengatasi keluhan pelanggan.
- d. Jaminan (Assurance)

Kepastian adalah pemahaman yang diberikan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan memberikan bantuan. (Zeithaml dkk (1990) (dalam hardiansyah 2011:42)). Sangat penting bagi setiap pegawai instansi untuk terlihat kompeten dibidangnya.

e. Empati (Empathy)

Empathy yaitu perusahaan dapat memberikan perawatan dan perhatian individual kepada pelanggannya (Zeithaml dkk (1990) (dalam hardiansyah 2011:42)). Petugas harus dapat mendahulukan kepentingan masyarakat dengan sikap sopan dan ramah serta tidak adanya diskriminasi.

Pengelolaan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut Yoeti (2013:36), kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja jasa industri. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sama atau. Ketidakpuasan atau keluhan masyarakat antara lain dapat disebabkan oleh: a) penyedia jasa tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan b) konflik antara harapan dan kenyataan yang dirasakan c) Pelanggan tidak puas selama proses pelayanan d) Perilaku atau tindakan karyawan yang tidak menyenangkan. Suasana lingkungan dan kondisi fisik tidak mendukung.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

SAMSAT diubah sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pengenalan Samsat. SAMSAT adalah sistem kerjasama beragam antara Kepolisian, Bapenda, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk mempublikasikan kode STNK dan nomor kendaraan terkait penerimaan negara, pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLJJ). Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang dirancang untuk memudahkan dan memperlancar pekerjaan masyarakat umum.

Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan Samsat Kota Probolinggo pada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan publik yang diberikan. Pelanggan merasa puas bila harapannya terpenuhi, sehingga tidak ada hambatan dalam pelayanan.

Untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Kota Probolinggo (SAMSAT Kota Probolinggo), perlu digunakan standar pelayanan sebagai pedoman untuk menampilkan jika pelayanan yang diberikan Samsat Kota Probolinggo dapat dievaluasi dari segi mutu pelayanan atau tidak. Efektif tuntutan pelayanan merupakan dasar dalam penilaian kualitas pelayanan. SAMSAT (*One Stop Single*

Adminstrations System), apa yang ditemukan dalam penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Zeithaml, Parassuraman dan Berry. 1990 (Hardiyansyah, 2011: 42), yaitu wujud nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Penilaian ini dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan SAMSAT di Kota Probolinggo. Berdasarkan kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan meningkat berdasarkan peraturan dan teori.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian kualitatif disebut dengan penelitian yang menyelidiki keadaan benda-benda alam, instrumen kuncinya adalah peneliti, hasilnya agak menekankan "makna". sebagai "generalisasi" (Sugiyono, 2009: 9). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang berkembang sebagai suatu kesatuan yang koheren dan tidak terikat pada variabel atau hipotesis tertentu.

Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Probolinggo melalui 5 dimensi:
 - a. Bukti Langsung (*Tangible*), itu berarti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang diberikan secara andal dan teliti atau akurat. Ukuran yang disajikan seperti bukti fisik, peralatan, personel dan komunikasi yang baik pada saat melakukan pelayanan, yang harus ada dalam organisasi agar dapat berfungsi sesuai rencana.
 - b. Keandalan (*Reliability*), yaitu Indikator yang dapat dikemukakan meliputi, kemampuan mengoperasikan berbagai alat bantu dalam pelayanan, ketepatan atau keakuratan dalam memberikan pelayanan dan bisa bertanggung jawab atas kinerjanya.
 - c. Ketanggapan (*Responsiviness*), yaitu Indikator yang dapat dikemukakan meliputi, waktu pelayanan yang diberikan cepat, tepat dan cermat, kesediaan petugas untuk merespon keluhan masyarakat.
 - d. Jaminan (*Assurance*), yaitu Indikator yang dapat dikemukakan meliputi, kepastian biaya pelayanan, kepastian keamanan dan kenyamanan yang harus diberikan oleh pemberi pelayanan serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat/wajib pajak.

- e. Empati (*Empathy*), yaitu dimana perusahaan dapat memberikan perawatan dan perhatian individual kepada pelanggannya. Indikator yang dapat dikemukakan meliputi, sikap sopan dan ramah dalam pelayanan, serta kesamaan hak atau tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan.
2. Faktor penghambat dan pendukung
 - a. Faktor pendukung: Adanya Dukungan Sosialisasi dan Inovasi Program Layanan Walktrhu.
 - b. Faktor penghambat: Kurangnya Partisipasi Publik yang menyebabkan eksistensi calo.

Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Peneliti memilih Kantor Samsat Kota Probolinggo sebagai lokasi penelitian karena didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor SAMSAT di Kota Probolinggo ini masih banyak mendapatkan komplain dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Kantor Samsat Kota probolinggo sebagai salah satu institusi publik juga seharusnya selalu memberikan pelayanan yang baik dan bersih guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Samsat Kota Probolinggo.

Sumber Data

1. Data primer
Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung selama proses penelitian. Data awal penelitian ini berasal dari tatap muka dengan keterangan.
2. Data Sekunder
Data sekunder berasal dari data yang diambil dari sumber saat ini; sumber data sekunder berasal dari data yang digunakan dalam pendukung analisis.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan informasi dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap pola tingkah laku subjek (orang), benda (objek) atau peristiwa yang sistematis, tanpa adanya proses tanya jawab dengan subjek. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian..
2. Wawancara
Wawancara merupakan salah satu jenis teknik pengumpulan data yang memerlukan komunikasi diam-diam antara peneliti dengan subjek atau responden. Wawancara biasanya merupakan sistem pertanyaan dua orang, atau lebih, dan harus disesuaikan dengan tujuan penelitian.
3. Dokumentasi

Dokumentasi bermula dari kata *document* yang bermakna benda tertulis. Dalam menerapkan metode dokumenter, peneliti mencari informasi tentang suatu permasalahan dan lain-lain (Suharsimi Arikunto, 2006: 206).

Instrumen Penelitian

Menurut Zuriyah (2009:168), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti dalam penelitiannya. Alat penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan atau Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti Sendiri
Menurut Sugiyono (2011: 222) mengemukakan alat utama untuk melakukan penelitian kualitatif. Peneliti mengumpulkan data, mengevaluasi atau menilai kualitas, menganalisis data, menginterpretasikan data, dan menarik kesimpulan dari temuan-temuan yang diperoleh.
2. Pedoman Wawancara (Interview Guided)
Instruksi wawancara biasanya mencakup pertanyaan terbuka atau daftar jawaban bebas untuk memperoleh tanggapan yang lebih luas dan rinci. Hal ini harus dilakukan sedemikian rupa agar wawancara yang dilakukan peneliti dapat terfokus dan tetap menjaga relevansinya dengan permasalahan penelitian..
3. Perangkat penunjang
Alat bantu yang digunakan penulis dalam penelitiannya adalah pulpen, buku catatan dan alat perekam (ponsel) yang dirancang untuk digunakan di lapangan

Teknik Analisis Data

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
Informasi dikumpulkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi bila diperlukan.
- b. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
Dalam penelitian ini, catatan di lapangan dan transkrip, yang diuraikan sebagai berikut:
 - a) Pemilihan (*Selecting*)
Langkah pertama penulis adalah bertindak selektif, hubungan mana yang lebih signifikan, dan data mana yang bisa diambil dan dianalisis.
 - b) Pengerucutan (*Focusing*)
Dalam penelitian ini, penulis fokus pada poin data yang berkaitan dengan pertanyaan utama penelitian.
 - c) Peringkasan (*Abstracting*)
Suatu proses dan penegasan yang harus dijaga agar tetap eksis digambarkan demikian dalam bacaan panjang ini.
 - d) Penyederhanaan dan Transformasi (*Data Simplifying dan Transforming*)
Penulis kemudian melanjutkan penyempurnaan data dalam penelitian ini dengan memperoleh data-data yang mendukung temuan penelitian tersebut.

sehingga informasi yang diperoleh dapat diterapkan.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Penulis melakukan penyajian data tersebut, peneliti dapat lebih mudah menentukan apa yang terjadi saat ini dan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Analisis data dapat dilakukan dengan menggunakan bagan, ringkasan singkat, skema, dan metode lain sesuai kebutuhan.

d. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Kemudian, penulis melakukan Penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan dari serangkaian analisis data yang dilakukan setelah sebelumnya dilakukan redaksi data dan analisis yang memperjelas sebab akibat dari suatu fenomena atau patokan yang telah ada sebelumnya.

Pembahasan

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (1990) (Hardiansyah 2011:42) untuk mengukur tingkat baik buruknya suatu pelayanan publik, mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam diskusi berikut..

1. Bukti (*Tangible*)

Kualitas pelayanan publik Kantor Samsat Kota Probolinggo pada dimensi nyata (*tangible*) yang ada dalam penelitian ini dapat terbilang baik dan fungsional karena hampir semua indikator pada dimensi nyata ini baik. Pada dimensi ini evaluasi kualitas pelayanan yang diharapkan adalah kebersihan pegawai, pemanfaatan teknologi, kenyamanan lokasi pelayanan, kemudahan proses pelayanan dan keamanan lokasi pelayanan. Implementasinya juga memenuhi indikator yang sesuai yaitu sarana dan prasarana fisik..

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dikerjakan pada Samsat Kota Probolinggo, Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan reliabilitas yang baik karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat ditingkatkan. Kelebihan dimensi reliabilitas ini terlihat pada keterampilan dan keahlian pejabat Samsat Kota Probolinggo dalam penggunaan alat bantu. Penyedia layanan selalu berusaha memberikan layanan yang akurat, komprehensif atau bebas kesalahan. Namun seringkali terjadi human error seperti kesalahan data saat penulisan nama dan lain sebagainya. Namun pihak berwenang akan segera memperbaiki kesalahan tersebut. Dalam hal ini pejabat dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya selama bekerja..

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Samsat Kota Probolinggo, kualitas pelayanan kurang optimal jika diukur dengan daya tanggap. Hal ini terlihat dari hasil wawancara para

informan, bisa dikatakan waktu pelayanan masih cukup lama. Pejabat Samsat Kota Probolinggo juga mengatakan, hal tersebut bisa terjadi karena keterbatasan tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM) yang ada..

Hal lain yang menyebabkan kurang maksimalnya dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini yaitu minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pelayanan. Salah satunya yaitu, tidak adanya kotak kritik dan saran yang disediakan untuk masyarakat agar dapat menyampaikan keluhan ataupun kritik dan saran.

4. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian di Samsat Kota Probolinggo, Kualitas Pelayanan dalam dimensi *assurance* sudah berjalan baik sesuai dengan prosedur pelayanannya. Jaminan biaya pelayanan publik di Samsat Kota Probolinggo sudah terdapat standar pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan yang sudah sering melakukan pelayanan di Samsat Kota Probolinggo sangat percaya dengan biaya yang sudah ditetapkan sesuai dengan kebijakan pemerintah. Hal positif kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* ini adalah dapat memberikan keyakinan dan rasa percaya dalam diri masyarakat/wajib pajak dalam pelayanan publik, sehingga dapat terciptanya pegawai yang kompetitif. Samsat Kota Probolinggo juga memberikan jaminan keamanan dengan menyediakan lahan parkir dan petugas keamanan agar masyarakat tidak khawatir serta merasa aman dan nyaman terhadap diri dan barang bawaannya dalam melakukan pengurusan pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Sikap petugas pelayanan Samsat Kota Probolinggo dalam memberikan pelayanan sudah baik, ramah dan sopan. Namun, kualitas pelayanan dalam dimensi *empathy* ini masih terdapat kekurangan yaitu adanya penyerobot antrian dalam pelayanan. Masyarakat mengatakan masih ada petugas yang hanya diam saja saat kita memberitahu ada kecurangan penyerobot antrian dan tetap melayani orang khusus yang tanpa ikut antrian, seperti orang yang mempunyai kerabat di Kantor Samsat.

Kualitas pelayanan dimensi empati sudah baik, namun akibat adanya diskriminasi dalam pelayanan Samsat Kota Probolinggo maka ada beberapa hal yang perlu ditekankan. Apabila pelayanan tersebut gagal menghilangkan sifat patron/keluarga, sanak saudara dan kenalan. Terkait dengan tindakan sopan santun dan ramah tamah memberikan pengaruh yang baik terhadap pelayanan, namun menimbulkan isu negatif dalam tindakan kesetaraan hak organisasi publik di Samsat Kota Probolinggo. Oleh karena itu, hal ini menimbulkan hal positif bagi penyedia layanan namun menimbulkan pandangan negatif bagi wajib pajak lainnya..

a. Faktor Pendukung

a) Sarana dan Prasarana

fasilitas seperti peralatan dan alat bantu yang ada dalam suatu badan organisasi yang memberikan pelayanan jasa administrasi memiliki pengaruh yang sangat besar akan keberhasilan kebijakan atau program pemerintah. Ruang dan prasarana merupakan alat yang menunjang keberhasilan proses yang dilaksanakan dalam pelayanan publik, sehingga apabila kedua hal tersebut tidak ada dalam kelangsungan proses pelayanan, maka segala usaha atau upaya yang dilakukan tidak akan menjadikan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Kasmir (2009: 111) bahwa segala macam alat, perkakas dan fasilitas berperan sebagai sarana dasar atau penunjang dalam melakukan pekerjaan dan juga dari segi manfaat dalam kaitannya dengan organisasi kerja.

b) Sosialisasi

Salah satu hal yang menentukan apakah suatu program dapat terlaksana dengan baik di suatu masyarakat adalah penjangkauan masyarakat. Jika sosialisasi tidak berjalan dengan baik, pelayanan publik pun mengalami kendala. Seperti yang diungkapkan Bruce J. Cohen (2009), sosialisasi merupakan suatu proses dimana orang mempelajari cara bersosial dalam masyarakat, tentang bagaimana memperoleh kepribadian, dan mengembangkan kemampuan atau pengetahuan mereka agar dapat berfungsi dengan baik sebagai individu dan sebagai anggota kelompok. Sehubungan dengan hal tersebut para pekerja berharap dengan adanya sosialisasi ini dapat menyadarkan masyarakat, sehingga masyarakat turut berpartisipasi dan semakin patuh serta bertekad untuk membayar pajak kendaraannya dan mengurus pelayanan lainnya.

c) Program Layanan Samsat Walk Thru

Program baru Walk-Thru Service ini dibuat berdasarkan kebutuhan dan keadaan masyarakat yaitu dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tidak merepotkan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Probolinggo. Layanan Walk-Thru merupakan inovasi eksternal yang dikembangkan oleh kantor Samsat Kota Probolinggo yang tidak membebani wajib pajak dengan mengantri di kantor pajak kendaraan. Masyarakat sebaiknya hanya menggunakan layanan Walk-Thru di luar kantor Samsat.

b. Faktor Penghambat

a) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peran masyarakat tidak lepas dari pemberian pelayanan publik. Partisipasi masyarakat diharapkan dapat

meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Namun sangat disayangkan partisipasi masyarakat di Kantor Samsat Kota Probolinggo belum dapat dikatakan berjalan dengan baik dan intensif. pembayaran pajak, pergantian kendaraan dan lain sebagainya, sehingga harus bolak-balik melengkapi dokumen-dokumen tersebut. Selain itu, terkadang masyarakat masih lebih memilih menggunakan jasa pihak lain atau perantara untuk melakukan pengaturan, padahal biayanya lebih mahal sehingga mengakibatkan partisipasi masyarakat tidak bisa berjalan dengan baik.

Kesimpulan

Kantor Samsat Kota Probolinggo selalu melakukan perbaikan guna meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, meski pada prinsipnya masih terdapat banyak kekurangan didalamnya.

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kota Probolinggo, yaitu

- a) *Bukti (Tangible)*, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Probolinggo dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik. Fasilitas dan Sarana Prasarana yang sudah lengkap, cukup memadai dan modern untuk membantu proses pelayanan publik.
- b) *Kehandalan (Realibility)*. Petugas sigap dalam mengoperasikan alat bantu dalam pelayanan, sehingga petugas juga mampu dalam memberikan pelayanan yang akurat, teliti serta dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya.
- c) *Ketanggapan (Responsiviness)*, Ketidakpastiaan waktu pelayanan yang masih lama, dikarenakan kurangnya tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM).
- d) *Jaminan (Assurance)*, dapat memberikan keyakinan dan rasa percaya dalam diri masyarakat/wajib pajak dalam pengurusan pelayanan.
- e) *Empati (empathy)*, dapat dikatakan positif karena sikap pegawai menekankan nilai-nilai kesopanan dan keramahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan juga dikatakan negatif karena adanya diskriminasi/mendahulukan orang yang dikenal sehingga menimbulkan sudut pandang negatif bagi wajib pajak yang lain.

2. Faktor - Faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Probolinggo:

- a) Faktor Pendukung: Fasilitas dan Sarana Prasarana yang cukup memadai, Sosialisasi oleh pegawai maupun

pimpinan Samsat dan UPT PPD Kota Probolinggo dan Inovasi Program Layanan Walkthru.

- b) Faktor Penghambat: Kurangnya partisipasi masyarakat sehingga menyebabkan eksistensi calo.

Saran

1. Perlu Kualitas kerja para staf mengalami peningkatan mengingat terbatasnya jumlah pegawai, dan kualitas pelayanan dikembangkan ke arah yang lebih baik..
2. Melakukan pelayanan STNK dan lain-lain di Kantor Samsat Kota Probolinggo. Bisa dengan memasang spanduk (banner) guna mencegah maraknya calo atau biro jasa yang menghambat terciptanya kualitas pelayanan publik yang bersih.
3. Menyediakan kotak keluhan kritik dan saran beserta kertas dan pulpen di Kantor Samsat Kota Probolinggo agar keluhan dari masyarakat banyak tersampaikan dan bisa jadi masukan atau perbaikan Kantor Samsat Kota Probolinggo dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Cohen Bruce J, (2009). Peranan, Sosiologi Suatu Pengantar. Rineka Cipta, Jakarta.
- Debora Sanur Lindawaty, D. S. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Draha, (2000). Ilmu Pemerintahan Jilid I. Institut Ilmu Pemerintahan. UGM
- Gaspersz, Vincent. (1997). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- I Nyoman Trisantosa, D. K. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- J.Moleong, Lexy. (2014). Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kasmir. (2009). Pengantar Manajemen Keuangan. Jakarta: Kencana.
- LAN. (2010). Akuntabilitas dan Good Governance. Jakarta: Modul 1 akip.
- Lexy J. Moleong. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage

Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Unpad Press.
- Nasution. (1998). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Tarsito. Hal. 59
- Pasuraman. (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Parasuraman, (2001). Service Quality. Rajawali Press, Jakarta.
- Rasyid, R. (1998). Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Saldana, M. H. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemah Tjetjep Rohindi, UI Press.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- Zuriah Nuzul, 2009, Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sumber Jurnal:

- Asnita, (2016). Implementasi pelayanan pada kantor bersama SAMSAT Kota Parepare (Analisis Hukum Islam). Undergraduate thesis, STAIN Parepare.
- Astuti, D. (2022). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Thesis (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial > Administrasi Negara.
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Aristo, 8 No. 1.
- Mutiafera, G. N. (2017). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul . e-Jurnal, Vol 6, No 3.
- Nugroho, Betty (2017) Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang I. Masters thesis, Fakultas Hukum UNISSULA.