

## Analisis Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Bengkulu

Desrahmadanita<sup>1</sup>, Titi Darmi<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>1</sup>ds.rahmarahma@gmail.com

<sup>2</sup>titi.darmi@gmail.com

### Abstract

This research examines public services in a PERSERO government institution, namely SAMSAT Bengkulu City. The obstacle in providing public services at SAMSAT in Bengkulu City is the limited ability of human resources who have competence in the field of information technology so that there are delays in recording identity changes and expanding the identity of motorized vehicles. The aim of this research is to ensure and expedite the implementation of Bengkulu City SAMSAT public services and find out the challenges faced by Bengkulu City SAMSAT officers in providing public services. The method in this article uses a qualitative approach with descriptive research type. The results of the study in this article are public services provided by Bengkulu City SAMSAT related to Tangible, Reability, Responsive, Assurance, Empathy. The real aspects studied include facilities and infrastructure, employee appearance. The reliability aspects studied are the reliability of officers in providing information, the reliability of officers in carrying out SOPs. The responsive aspect examined is the response of officers, the response of service officers to service recipients. The aspects of guarantees studied are tight time guarantees and cost guarantees. The aspects of empathy that were studied were the attention of service officers, the concern of employees, and friendliness of the staff.

**Keywords: Public Services; SAMSAT; Bengkulu City;**

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang pelayanan publik di suatu lembaga pemerintahan PERSERO yaitu SAMSAT Kota Bengkulu. Kendala, dalam memberikan pelayanan publik di SAMSAT Kota Bengkulu yaitu terkendala pada terbatasnya kemampuan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi Informasi sehingga terdapat keterlambatan dalam registrasi perubahan identitas dan perpanjangan identitas kendaraan bermotor. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk memastikan dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik SAMSAT Kota Bengkulu dan mengetahui tantangan yang dihadapi petugas SAMSAT Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan publik. Metode dalam artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil kajian dalam artikel ini yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Bengkulu yang berkaitan dengan Tangible, Reability, Responssive, Assurance, Empathy. Tangible aspek yang diteliti antara lain yaitu sarana dan prasarana, penampilan pegawai. Reability aspek yang diteliti yaitu keandalan petugas dalaam memberikan informasi, keandalan petugas dalam menjalankan SOP. Responsive aspek yang diteliti respon petugas, respon petugas pelayanan terhadap penerima layanan. Assurance aspek yang diteliti jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya. Empathy apek yang diteliti perhatian petugas pelayanan, kepedulian pegawai, dan keramahan petugas.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik; SAMSAT; Kota Bengkulu;**

Cite this article format:

Desrahmadanita, Darmi, T. (2024). Analisis Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Bengkulu. PETAHANA: Journal of Social Politics and Public Administration, 1(2), 177-187.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia menjelaskan bahwa Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Konsep pelayanan publik mencakup barang dan jasa yang termasuk dalam lingkungannya.

Lembaga pemerintah non kementerian yang disebut Unit Pelaksana Teknis (UPT) bertanggung jawab melaksanakan Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT). SAMSAT menawarkan berbagai layanan, termasuk layanan manual atau offline. Berikut beberapa layanan yang ditawarkan SAMSAT di Kota Bengkulu: (a) Duplikat STNK, (b) Ubah bentuk, (c) Mutasi masuk, (d) Mutasi Kendaraan Bermotor Ke Luar Daerah, (e) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Teliti Ulang Lima Tahunan (Perpanjang STNK), (f) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Teliti Ulang Tahunan (Pengesahan STNK), (g) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kepemilikan Kedua dan seterusnya (BBN-KB II), (h) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kepemilikan Pertama/Kendaraan Baru (BBN-KB I).

Berdasarkan temuan observasi peneliti, fasilitas SAMSAT Kota Bengkulu secara umum cukup lengkap namun demikian, ketika pengunjung membutuhkan bantuan dan jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi untuk menampung jumlah mereka. Urgensi penelitian ini mengangkat sebuah permasalahan yang terjadi di SAMSAT Kota Bengkulu, nantinya akan ditindak lanjuti terkait permasalahan tersebut. Berdasarkan survei dan kekhawatiran peneliti saat memaparkan permasalahan yang ada pada SAMSAT Kota Bengkulu, maka peneliti memilih objek penelitian. Peneliti akan meminta data yang diperlukan untuk melakukan penelitian.

berdasarkan keahlian menciptakan budaya produktif yang bermanfaat bagi banyak pemangku kepentingan. Menurut Lovelock dalam bukunya (Daryanto dan Setyobudi, 2014), ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

- A. Kesiediaan atau keinginan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan disebut dengan daya tanggap (*responsiveness*). Pelanggan tidak boleh dibiarkan dengan citra buruk jika harus menunggu, apalagi karena alasan yang tidak jelas. Jika kesalahan ini tidak segera diperbaiki, maka akan menjadi pertemuan yang berkesan dan menyenangkan. Misalnya, penumpang mendapat makanan dan minuman jika terjadi penundaan keberangkatan pesawat. (*reliability*), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat (akurat) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*reliable*), terutama dalam memberikan pelayanan tepat waktu (*on time*), secara konsisten sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. diberikan, dan tanpa pernah membuat kesalahan.
- B. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat (akurat) dan dapat dipercaya (*reliable*), khususnya dalam hal penyampaian

pelayanan tepat waktu (on schedule), konsisten sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, dan tanpa pernah melakukan kesalahan.

- C. Tangible atau barang berwujud adalah hal-hal yang boleh dan harus ada selama proses pelayanan, seperti ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi. Evaluasi yang berkaitan dengan aspek ini mungkin berbenturan dengan hubungan yang dibuat oleh pengguna layanan lain, seperti pelanggan hotel lainnya.
- D. Jaminan adalah suatu pengaturan dimana bertanggung membayar kerugian pribadi akibat keadaan yang tidak diketahui sebelumnya dan menerima premi untuk mengganti kerugian atau tidak memperoleh keuntungan yang diharapkan.
- E. Empati, yang mencakup sikap orang-orang yang dapat dihubungi dan dunia usaha dalam memahami keinginan dan tantangan pelanggan, komunikasi yang jelas, perhatian, dan kemudahan interaksi

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. penelitian kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang diteliti secara alamiah, dalam metode ini peneliti dijadikan sebagai kunci serta hasil dari penelitian kualitatif berupa penekanan makna. Sumber data dalam artikel ini yaitu terdapat sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam artikel ini yaitu hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ketika melakukan penelitian lapangan di SAMSAT Kota Bengkulu dan juga hasil wawancara bersama dengan karyawan SAMSAT di Bidang (kasi penangihan pajak) dan penerima layanan (loket pembayaran pajak). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen serta data yang peneliti peroleh ketika wawancara Lapangan di SAMSAT Kota Bengkulu. Lokasi pada penelitian ini adalah SAMSAT Kota Bengkulu. Peneliti memilih lokasi tersebut karena hasil selama penulis melakukan Penelitian, serta selama ini di lokasi penelitian tersebut belum ada yang melakukan kajian terkait persoalan yang penulis kaji. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Bengkulu yang berkaitan dengan indikator tangible (berwujud), reability (keandalan), responsive (responsif), acurance (jaminan), emphaty (empati).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Membahas dan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dengan metode deskriptif dan analisis data dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh data menggunakan teori penelitian dengan maksud untuk menafsirkan kejadian yang terjadi dengan cara wawancara dan catatan di lapangan untuk mendapatkan data kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara langsung

dengan beberapa narasumber. Dengan demikian permasalahan yang akan dijawab di bab ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Bengkulu.

Menurut (loverlock) indikator atau dimensi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu Tangible(berwujud), Reability (keandalan), Responsive (responsif), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). Berikut hasil dan pembahasan berdasarkan teori loverlock tersebut yang peneliti analisis pada Sub Bidang pelayanan umum di SAMSAT Kora Bengkulu :

#### A. Tangible (berwujud)

Dijelaskan fasilitas-fasilitas dari SAMSAT kota Bengkulu sudah memenuhi standar SOP berdasarkan keputusan beserta juga penampilan para pegawai sudah terbilang rapi sesuai SOP untuk seragampun lengkap dengan atribut masing-masing. Menurut penerima layanan fasilitas di SAMSAT memang sudah cukup lengkap dan memenuhi standar tapi untuk kelayakan ada beberapa alat yg sudah rusak atau tidak layak pakai contoh ada beberapa kursi yang goyang dan untuk kerapihan para pegawai sudah terbilang rapi. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik SAMSAT Kota Bengkulu perlu memperhatikan kelayakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki karena kelayakan fasilitas mempengaruhi kenyamanan penerima layanan dan juga harus memperhatikan bagaimana kerapian para pegawai.

#### B. Reability (keandalan)

Dijelaskan bahwa keandalan petugas dalam memberikan informasi sudah cukup dijelas sudah sesuai SOP, keandalan petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah ditentukan untuk melancarkan prosedur pelayanan sesuai SOP yang berlaku, dan juga keandalan petugas menyampaikan permasalahan tersebut pada masing-masing unsur pimpinan sesuai dengan SOP yang berlaku. Menurut penerima layanan keandalan petugas mampu berikan informasi dapat mudah dimengerti oleh penerima layanan tetapi untuk teknis masih terbilang kurang karena informasi permasalahan penerima layanan tidak sampai ke atasan. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik bagi penerima layanan keandalan petugaa sangat perlu diperhatikan agar mempermudah dan mempercepat proses layanan-layanan sesuai dengan prosedur.

#### C. Responsive

Petugas SAMSAT menyediakan beberapa layanan untuk keluhan wajib pajak, keluhan penerima layanan, dan kritik penerima layanan ialah dengan melalui media sosial, website, email, call center dan kotak saran agar mempermudah respon baik dari petugas terhadap penerima layanan, Menurut penerima layanan metode/teknik seperti itu memang sangat membantu bagi penerima layanan karena sangat mempermudah dan kerahasiaan tetap terjaga, tetapi untuk perwujudan dari kotak saran itu sangat sudah terealisasi dikarenakan teknis dari petugas belum maksimal.

Untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi penerima layanan perlu hal nya respon petugas dari penerima layanan agar para penerima layanan merasa puas dengan melalui media sosial, website, email, call center dan kota karan agar keluhan, kritik maupun saran dari penerima layanan mudah terealisasi

#### D. Acurance (jaminan)

Petugas memberikan jaminan administrasi yaitu waktu (durasi) dan jaminan harga, dan jaminan sosial berupa jalur dan alat bantu penyandang disabilitas yg dimana telah sesuai SOP yg berlaku, Menurut penerima layanan jaminan waktu dan harga itu memang telah sesuai tapi ada beberapa masalah/kesalahan teknis yg membuat durasi dan harga sewaktu-waktu Berubah, untuk jaminan sosial sudah terealisasi dan sangat membantu bagi para penyandang disabilitas tetapi alat penyandang disabilitas itu perlu diperbanyak unitnya. Untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi penerima layanan sangat penting hal nya jaminan dari waktu (durasi) , harga dan jaminan sosial.

#### E. Empathy (empati)

Petugas mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan keramahan bagi para penerima layanan contoh petugas cukup peduli kepada penerima layanan yang sudah lansia dan juga keramahan petugas sudah menjunjung etika 5S(senyum, sapa, salam, sopan dan santun) yang dimana sesuai dengan SOP yang berlaku, Menurut penerima layanan kepedulian dan perhatian petugas sudah baik, tetapi masih juga ditemukan beberapa petugas masih cuek sehingga kesan yg diberikan tidaklah ramah bagi para penerima layanan.

Untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik bagi penerima layanan perhatian, kepedulian dan keramahan petugas sangat berpengaruh bagi penerima layanan karena penerima layanan merasa puas dan senang apabila diberikan pelayanan yang baik

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut :

#### A. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi Tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan

penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di SAMSAT Kota Bengkulu sudah menerapkan dimensi Tangible beserta indikatornya.

Berdasarkan hasil wawancara (tangible), dapat dijelaskan bahwa dari 10 informan, 7 informan menyatakan sudah merasa puas dengan sarana dan prasarana dan penampilan pegawai yang ada di SAMSAT, dan 3 informan menyatakan belum puas terhadap sarana dan prasarana dan penampilan pegawai yang ada di SAMSAT Kota Bengkulu. Dari 7 informan tersebut mengatakan :

“Bahwa sarana dan prasarana memang sudah lengkap. Untuk fasilitas yang ada, sudah menarik dan berfungsi dengan baik, Secara penampilan atau keprofesionalan karyawan sudah cukup baik dan Untuk secara visual terdapat papan informasi untuk membantu memudahkan penerima layanan untuk menyesuaikan kebutuhan.”

Dari 3 informan menyatakan :

“Pihak SAMSAT Kota Bengkulu harus merombak ulang penempatan teller, penempatan teller seharusnya dibuat se-efisien, se-efektif mungkin” Untuk fasilitas smoking area masih banyak penerima layanan maupun petugas pelayanan masih merokok bukan pada smoking area”

Berdasarkan hasil wawancara (tangible) peneliti dapat menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Kota Bengkulu sudah cukup lengkap dan berfungsi dengan baik berdasarkan SOP yang berlaku. Misalnya papan tulis informasi sangat berfungsi dan smoking area juga telah digunakan dengan baik agar karyawan dan penerima layanan tidak merokok di sembarang tempat lagi.

B. Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan).

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara (reability), dapat dijelaskan bahwa dari 10 informan, 7 informan menyatakan sudah merasa puas dengan keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam menjalankan SOP, keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. 3 informan menyatakan belum puas terhadap dengan keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam menjalankan SOP, keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, yang ada di SAMSAT Kota Bengkulu. Dari 7 informan tersebut mengatakan :

“Petugas pelayanan telah menyediakan loket informasi dan pengaduan untuk memberikan informasi pelayanan berdasarkan SOP dan Untuk Informasi pelayanan petugas telah menyediakan loket fasilitas untuk informasi pelayanan yang sesuai berdasarkan SOP yang berlaku serta

petugas dalam memberikan informasi pelayan dapat mudah dimengerti dan keandalan petugas dalam memberikan informasi cukup jelas”

Dari 3 informan menyatakan :

“Dalam memberikan informasi memang telah diatur dalam SOP yang berlaku, tetapi kadang kala ada beberapa petugas kurang professional sehingga terkesan tidak menjalankan SOP yang ada, padahal tidak semua petugas begitu dandalam melancarkan prosedur ini ada beberapa petugas yang kurang cermat sehingga dapat memperlambat waktu dan artinya pelayanan tersebut tidak sesuai prosedur”

Berdasarkan hasil wawancara (reability) peneliti dapat menyimpulkan petugas pelayanan menyediakan loket informasi dan pengaduan untuk memberikan informasi pelayanan berdasarkan SOP, Petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah ditentukan untuk melancarkan prosedur pelayanan sesuai SOP yang berlaku, Petugas informasi menyampaikan permasalahan tersebut pada masing-masing unsur pimpinan sesuai dengan SOP yang berlaku yang ada di SAMSAT Kota Bengkulu

#### C. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara (Responsive), dapat dijelaskan bahwa dari 10 informan, 7 informan menyatakan sudah merasa puas dengan respon petugas pelayanan terhadap kritikan penerima layanan wajib pajak, respon petugas pelayanan terhadap penerima layanan wajib pajak tanggapan terhadap keluhan yang ada di SAMSAT, dan 3 informan menyatakan belum puas terhadap respon petugas pelayanan terhadap kritikan penerima layanan wajib pajak, respon petugas pelayanan terhadap penerima layanan wajib pajak Tanggapan terhadap keluhan yang ada di SAMSAT Kota Bengkulu. Dari 7 informan tersebut mengatakan :

“Untuk respon petugas dalam layanan wajib pajak dengan memberikan fasilitas kotak saran sangat membantu bagi kami agar kedepannya pelayanan selalu berjalan dengan lancar, layanan call center itu sangat membantu bagi para penerima layanan agar mudah memberikan kritik pada petugas pelayanan wajib pajak, untuk layanan call center itu cukup membantu kami untuk kritik pada petugas layanan wajib pajak”

Dari 3 informan menyatakan :

“Perihal fasilitas keluhan penerima layanan memang sangatlah berguna bagi penerima layanan bahkan petugas layanan sekalipun, tetapi kadang untuk fasilitas jarang yang teralisasi, artinya perlu perhatian lebih agar fasilitas itu dapat berguna dengan baik, Fasilitas kotak saran ini sangatlah

membantu bagi kami penerima layanan wajib pajak, akan tetapi masih banyak penerima layanan yang belum mengetahui fasilitas tersebut”

Berdasarkan hasil wawancara (Responsiveness) peneliti dapat menyimpulkan Dari hasil penelitian ini fasilitas dari respon petugas pelayanan wajib pajak ialah Untuk saran terhadap wajib pajak petugas juga menyediakan kotak saran agar saran dapat dengan mudah masuk ke pihak petugas , Kritikan wajib pajak petugas menyediakan layanan call center yang dibutuhkan oleh kritik maupun penerima kritik.

#### D. Dimensi Assurance (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Penilaian kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Bengkulu antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada Di SAMSAT Kota Bengkulu telah memenuhi semua indikator. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak SAMSAT Kota Bengkulu yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara (Empathy), dapat dijelaskan bahwa dari 10 informan, 7 informan menyatakan sudah merasa puas dengan jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya. dan 3 informan menyatakan belum puas terhadap, menyatakan sudah merasa puas dengan jaminan ketepatan waktu, jaminan kepastian biaya ada di SAMSAT Kota Bengkulu. Dari 7 informan tersebut mengatakan:

Untuk masalah jaminan waktu petugass memang sesuai dalam mejalankannya seusai waktu yang ditetapkan, jaminan waktu pada saat pelayanan berlangsung cukup tepat sesuai apa yang telah ditetapkan, untuk masalah jaminan biaya petugass memang sesuai dalam mejalanksnny seusai waktu yang ditetapkan

3 informan menyatakan :

Masalah jaminan waktu pada proses pelayanan memang ada yang akurat sesuai dengan ketetapan ada juga yang lewat dari estimasi

Berdasarkan hasil wawancara (Assurance) peneliti dapat menyimpulkan terdiri dari beberapa kriteria yaitu, jaminan ketetapan waktu, jaminan kepastian biaya dan keramahan petugas. Permasalahannya untuk ketetapan waktu itu masih sedikit terlambat yang seharusnya 2 hari menjadi 3 hari, dan untuk keramahan masih ada beberapa permasalahan penerima layanan biaya tidak sesuai dengan ketetapan.

#### E. Dimensi Emphaty (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pihak yang dilayani memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empathy peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Indikator yang belum memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena masih ada petugas/aparat yang belum memberikan senyuman dan sapaan bahkan terkesan cuek saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut belum sesuai dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa, dengan tersenyum dan menyapa maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara (Emphaty), dapat dijelaskan bahwa dari 10 informan, 7 informan menyatakan sudah merasa puas dengan Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, pelaksanaan kriteria menghargai setiap pelanggan. 3 informan menyatakan belum puas terhadap, Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, pelaksanaan kriteria menghargai setiap pelanggan ada di SAMSAT Kota Bengkulu. Dari 7 informan tersebut mengatakan :

Pada saat penggunaan layanan wajib pajak itu selalu didahulukan, para petugas selalu bersikap sopan dan ramah kepada kami penerima layanan sehingga kami pun merasa puas terhadap pelayanan mereka, para petugas selalu bersikap sopan dan ramah kepada kami penerima layanan sehingga kami pun merasa puas terhadap pelayanan mereka, untuk sikap petugas terhadap lansia selalu sabar untuk membantu hingga proses selesai

3 informan menyatakan :

Untuk masalah keramahan dan kesopan para petugas kepada penerima layanan sudah meningkatkan etika 5S, tetapi ada beberapa petugas yang kurang ramah tetapi itu bukan persoalan yang besar asal tidak dilakukan setiap hari, untuk permasalahan sikap petugas kepada lansia dan difabel memang sudah cukup bagus apalagi dgn adanya fasilitas jalur khusus difabel lengkap dengan alat bantu tersebut, tetapi ada beberapa petugas yang cuek.

Dari hasil penelitian ini Petugas mampu menanggapi setiap komplain masyarakat dalam waktu 2x24 jam, Petugas mampu memberikan pelayanan terhadap difabel, Petugas pelayanan mampu meningkatkan kinerja etika pelayanan publik 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dengan pembahasan tersebut, maka peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Bengkulu yang berkaitan dengan indikator tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsive (responsif), assurance (jaminan), empathy (empati). Pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Namun, hal yang harus ditingkatkan yang berkaitan dengan pegawai SAMSAT Kota Bengkulu, agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai yang menjadi harapan.

## REFERENSI

- Ali Mufiz. (2004). Pengantar Administrasi Negara. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Chabib Sholeh dan Heru Rochmansjah. (2010). Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Sebuah Pendekatan Struktural Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik. Bandung: Fokusmedia.
- Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta: PT Intermasa Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi,
- Dwiyanto, Agus Dkk. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjamada University Press, Yogyakarta
- Galih Wibowo (2020), Manajemen Inovasi: Promosi Dalam Mendukung Sistem Merit di BKD Provinsi Jawa Barat, Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik, Vol 2, No 1
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media
- Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Terpadu Satu Atap, Jakarta
- Iskandar. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kasmir, 2005, Etika customer service, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada
- Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K. 2005. Principles of Service Marketing and Management.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Morow, William L. (1975). Public Administration, Politics and The Political System. New York: Random House Inc
- Mucktar, 2010, Landasan Kerja Berdasarkan SOP, Intan Pariwara, Jakarta
- Ratnah & Muljadi. (2018). "Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang Banten". Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis. Vol. 6, No.1:37-46. Tangerang: Universitas Muhamadiyah Tangerang.
- Susilo W, 2014, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Polsek Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, STIE Indonesia, Banjarmasin
- Syamsir Alam, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Keluaran Pengembangan Kota Banjarmasin, Unlam Banjarmasin
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik