

SKRIPSI
PELAYANAN BERBASIS PELANGGAN
(STUDI KASUS KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT SAMSAT
WILAYAH MAKASSAR II UTARA KOTA MAKASSAR)

MUHAMMAD GHIFARY

E011191013



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

Muhammad Ghifary (E011191013). Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Kasus Kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat Samsat Wilayah II Utara Makassar Kota Makassar) : 98 Halaman + 4 Tabel + 11 Gambar + Lampiran, Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti M.Si dan Dr. Muhammad Yunus, MA

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan Unit Pelaksana Teknis Pusat Samsat wilayah II Utara kota Makassar sebagai salah satu organisasi publik. SAMSAT bertugas melayani masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan berbasis pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Makassar Wilayah II Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang diperoleh melalui observasi, data dokumentasi, studi kepustakaan dan wawancara yang mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Samsat Wilayah Makassar II Utara sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini berdasarkan model COSES yang dikemukakan oleh Chen dkk. (2004) pada dimensi *customer identification* telah melakukan observasi atau kunjungan kepada masyarakat. Dimensi *customer need survey* menunjukkan berjalan baik ditandai pengadaaan survey rutin tiap semesternya. Pada dimensi *service system design* juga menunjukkan telah diterapkan berdasarkan penggunaan *hardware* pendukung pelayanan, aplikasi layanan, dan aturan SOP pegawai. Kemudian, dimensi *service delivery* juga telah diterapkan berdasarkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dinilai sesuai SOP. Terakhir, dimensi *service recovery* telah berjalan baik berdasarkan terselesaikannya semua pengaduan oleh masyarakat.

Kata kunci : pelayanan berorientasi pelanggan, pelayanan masalah pajak kendaraan



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

Muhammad Ghifary (E011191013). Customer Based Services (Case Study of the Technical Implementation Unit Office of the North Makassar Region II Samsat Center Makassar City): 98 Pages + 4 Tables + 11 Figures + Attachments, Supervised by Dr. Gita Susanti M.Si and Dr. Muhammad Yunus, M.A

In essence, the main task of the government as a public organization is to provide services to the community. Likewise with the Central Samsat Technical Implementation Unit II region North Makassar city as a public organization. SAMSAT is tasked with serving the community in managing motor vehicle tax payments. In general, this study aims to describe customer-based services at the North Makassar Region II SAMSAT Technical Implementation Unit. This research method uses a qualitative descriptive approach obtained through observation, data documentation, literature study and in-depth interviews.

The results of the study show that the customer-directed service system at the North Makassar II Regional Samsat Technical Implementation Unit is quite good, although there are still deficiencies that must be corrected. This is based on the COSES model put forward by Chen et al. (2004) on the customer identification dimension has made observations or visits to the community. The dimensions of the customer need survey show that the procurement of regular surveys every semester is going well. The service system design dimension also shows that it has been implemented based on the use of service support hardware, service applications, and employee SOP rules. Then the service delivery dimension has also been applied based on the attitude of employees in providing services to the community which is assessed according to the SOP. Finally, the service recovery dimension has been running well based on the handling of all complaints by the public.

Keywords: customer oriented service, service vehicle tax issues



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD GHIFARY

NIM : E011191013

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Kauss Unit Pelaksana Teknis Pusat Samsat Makassar Wilayah II Utara Kota Makassar) adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 4 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Ghifary



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

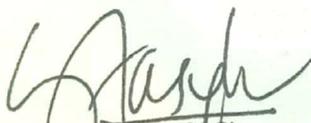
Nama : MUHAMMAD GHIFARY
NIM : E011191013
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Judul : ANALISIS PELAYANAN BERBASIS PELANGGAN
(STUDI KASUS UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT
SAMSAT WILAYAH MAKASSAR II UTARA KOTA
MAKASSAR)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

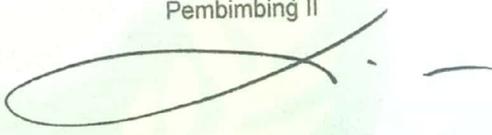
Makassar, 5 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

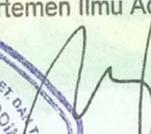

Dr. Gita Susanti, M.Si
NIP 196503111991032001

Pembimbing II


Dr. Muhammad Yunus, MA
NIP 19590301987021002

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,




Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ghifary
NIM : E011191013
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknik Pusat Samsat Wilayah Makassar II Utara Kota Makassar)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Agustus 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Gita Susanti, M.Si
Sekertaris : Dr. Muhammad Yunus, MA
Anggota : 1. Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si
2. Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si

(*Gita Susanti*)
(*Muhammad Yunus*)
(*Nur Indrayati Nur Indar*)
(*Rizal Pauzi*)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur terpanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, ridho, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Samsat Makassar Wilayah II Utara Kota Makassar)**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya seperti saat ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, penulis sangat mengharapkan dan terbuka terhadap saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua, Syamsuddin P dan Kasmawati yang tidak henti-hentinya memberi dukungan baik moral maupun material kepada penulis, dan tante saya Deby Jufri terima kasih atas segala bantuan yang tiada hentinya pada saat penulis melaksanakan penelitian hingga proses penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih tidak lupa pula kepada kakak penulis Nurul Aisyah yang menjadi teman dalam bersenda gurau dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phill. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Dr. Muhammad Yunus, MA** selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberi masukan, saran dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. **Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si** dan **Rizal Fauzi, S.Sos, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima Kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. **Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga ilmu yang diberikan dapat dimanfaatkan penulis sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi), dan staf di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.
9. **Andi Fitri Dwi Cahyawati**, selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Pusat Samsat Makassar Wilayah II yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
10. **Andi Herlina Syafri** selaku Kepala Bagian Penetapan dan Penerimaan UPTP Samsat Makassar Wilayah II Utara yang sangat membantu dengan berbagi banyak hal yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

11. **Syahrir, Eli, Fauzi, Rahmawati dan Purnamawati** yang bersedia menjadi informan, berbagai cerita, dan pengalaman kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
12. Terima kasih kepada **Kakak-kakak di Coffedark** yang selalu membantu serta memberi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada **MIRACLE 2019** atas segala suka dan duka selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa, semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai dan sukses selalu. Miracle Selalu Bersama!
14. Terima kasih kepada teman-teman **KKN UNHAS Gel.108 Desa Garuntungan** atas suka maupun duka selama ber-kkn. Tetap Solid Guys
15. Terima Kasih kepada **Rafzhanjani, Yasin, Rafzhinjani, Agung, serta Ibnu Fahmi** yang menjadi sahabat serta teman yang selalu menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Terima kasih kepada **Teman-teman serta kakak-kakak di UKMB Unhas** yang selalu memberikan arahan serta solusi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Terima kasih banyak kepada teman **ANAK TLS** yang setiap malam menemani serta menghibur penulis, Jek, Kevin, Azwar, Fitriah, dan Rian.
18. Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya.

Makassar, 29 Mei 2023

Penulis, Muhammad Ghifary

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRACK..... | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I. 1 Latar Belakang..... | 1 |
| I. 2 Rumusan Masalah | 5 |
| I. 3 Tujuan Penelitian | 5 |
| I. 4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| II. 1 Konsep Pelayanan Publik | 6 |
| II. 1. 1 Pengertian Pelayanan | 6 |
| II. 1. 2 Pengertian Pelayanan Publik | 7 |
| II. 1. 3 Unsur-unsur | 9 |
| II. 1. 4 Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik | 10 |
| II. 1. 5 Standar Pelayanan Publik | 14 |
| II. 2 Kualitas Pelayanan | 16 |
| II. 2. 1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 16 |
| II. 2. 2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| II. 3 Konsep Samsat | 22 |
| II. 4 Kerangka Pikir | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| III. 1 Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 27 |
| III. 2 Lokasi Penelitian..... | 27 |
| III. 3 Fokus Penelitian | 27 |
| III. 4 Informan Penelitian | 29 |
| III. 5 Jenis Data | 30 |
| III. 6 Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| III. 7 Teknik Analisis Data | 31 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 34 |
| IV.1 Sejarah UPTP SAMSAT..... | 33 |
| IV.2 UPTD SAMSAT Kota Makassar..... | 38 |
| IV.3 Mekanisme Pelayanan Kantor UPTD SAMSAT Kota Makassar ... | 44 |
| IV.4 Sarana dan Prasarana | 48 |
| IV.5 Kegiatan Usaha..... | 49 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| V.1 Costumer Identification | 51 |
| V.1.1 Internal Costumer | 51 |
| V.1.2 Eksternal Customer | 52 |
| V.2 Customer Need Survey | 53 |
| V.3 Service system design | 53 |
| V.3.1 Lingkungan Layanan Hardware. | 54 |
| V.3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) | 55 |

| | |
|--|-----------|
| V.3.3 E- Service. | 65 |
| V.3.4 Sistem insentif Pegawai..... | 68 |
| V.4 Service Delivery..... | 69 |
| V.5 Service Recovery..... | 72 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| VI.1 Kesimpulan..... | 77 |
| VI.2 Saran..... | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II. 1 Kerangka Pikir..... | 26 |
| Gambar IV.1 Gagasan UPTD SAMSAT..... | 34 |
| Gambar IV.2 Sturuktur Organisasi UPT SAMSAT Wilayah II Utara..... | 40 |
| Gambar V.1 Jumlah Kendaraan Masyarakat yang Mengurus..... | 50 |
| Gambar V.2 Lampiran Survei Kepuasan Pelanggan 2023..... | 54 |
| Gambar V.3 Kondisi Sarana dan Prasarana UPTP SAMSAT..... | 56 |
| Gambar V.4 Alat Identifikasi Kepuasan Pelanggan UPTP SAMSAT..... | 57 |
| Gambar V.5 Loker Pelayanan dan Ruang Tunggu UPTP SAMSAT..... | 58 |
| Gambar V.6 Area Parkir UPTP SAMSAT Wilayah II Utara..... | 59 |
| Gambar V.7 Aplikasi BAPPENDA Sulsel Mobile..... | 64 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel IV.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| Tabel IV.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan..... | 41 |
| Tabel V.1 Kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di UPTP Samsat Makassar Wilayah II Utara..... | 56 |
| Tabel V.II Layanan Pengaduan UPTP SAMSAT Makassar Wilayah II Utara Kota Makassar..... | 72 |

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Suatu kewajiban untuk instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Penerapan pelayanan yang baik dilakukan untuk memberikan kepuasan serta memenuhi keinginan dan harapan masyarakat yang sesuai dengan tanggung jawab dari suatu instansi pemerintah. Seiring dengan berjalannya waktu, tuntutan dari masyarakat kepada pemberi layanan dalam hal ini instansi-instansi pemerintah terus meningkat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Apalagi dewasa ini kesadaran masyarakat terkait dengan hak-hak tiap warga negara untuk diberikan pelayanan yang baik. Dengan tujuan mewujudkan hak-hak warga negara tersebut, maka sebuah organisasi baik pemerintah maupun organisasi swasta dituntut untuk berkinerja dengan baik agar maksimalisasi pelayanan bisa diberikan kepada masyarakat yang notabene menjadi pelanggan untuk pemberi layanan.

Menjalankan sebuah instansi pemerintahan dengan efektif dan efisien merupakan sebuah tantangan tersendiri dikarenakan adanya pergeseran dari sekadar memberikan layanan seadanya, menjadi melayani kebutuhan masyarakat dengan standar yang tinggi (*high quality service*) (Nawang Sari, 2011). Di era reformasi seperti sekarang tentunya menghadirkan beberapa harapan dari masyarakat kepada pemerintah yang dituntut untuk meningkatkan profesionalisme terutama dalam memberikan layanan agar tidak diskriminatif, transparan, dan sebisa mungkin dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana. Jika melihat sejarah, pemerintah telah berupaya untuk melakukan perbaikan untuk melakukan

peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sejak tahun 1993. Hal itu tercermin dari beberapa keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara hingga tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dilansir dari *bkpsdmd.babelprov.go.id* (2017) bahwa salah satu ukuran keberhasilan dari pelayanan ialah bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Berdasarkan hal tersebut, sangat penting untuk instansi pemerintah agar menerapkan pelayanan dengan berbasis pada pelanggan. Pelayanan yang berbasis pelanggan merupakan usaha yang dilakukan oleh organisasi atau badan usaha secara sadar dan terencana dalam pemberian layanan kepada pelanggan agar kepuasan optimalisasi pelanggan dapat tercapai (Budiono, 2003:11). Menurut Faizal dan Sujudi dalam Yuniningsih (2004) bahwa secara garis besar masyarakat sebagai pelanggan mendambakan pelayanan yang mudah didapatkan, diperoleh secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan dengan kepentingan yang sama, pelayanan yang transparan dan jujur, serta pelayanan yang memiliki mutu.

Dalam mewujudkan harapan-harapan yang telah disebutkan diatas, peran manusia dalam sebuah organisasi baik dalam organisasi publik maupun organisasi swasta tentunya sangat menentukan perkembangan organisasi dimana mereka menjadi anggota didalamnya. Dalam sebuah instansi pemerintah, sumber daya manusia didalamnya lazim disebut sebagai pegawai merupakan aspek yang sangat berpengaruh dalam tercapainya tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh organisasi terlebih pada organisasi yang memiliki focus terhadap pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, pegawai merupakan faktor penentu dari maju atau mundurnya suatu organisasi dikarenakan mereka yang menghadapi langsung para pelanggan yang kemudian

dari hal tersebut dapat melahirkan citra ataupun penilaian pelanggan kepada organisasi.

Namun pada kondisi yang nyata, belum atau bahkan jauh dari kondisi-kondisi yang diharapkan terjadi oleh para masyarakat terhadap pelayanan di instansi pemerintah. Keluhan-keluhan masyarakat masih banyak dijumpai terkait dengan pelayanan dalam sebuah instansi pemerintah yang berbelit-belit (Rizal *et al*, 2017). Salah satunya di kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar yang merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat yang memiliki kebutuhan di bidang pendaftaran kendaraan bermotor yang salah satunya adalah Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Oleh karena itu, kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar diharapkan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang berposisi sebagai pelanggan. Selain itu, kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar juga diharuskan untuk memberikan layanan yang prima karena berperan sebagai wadah untuk pemungutan pajak kendaraan bermotor yang kemudian berimplikasi pada sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini penting mengingat data penerimaan pajak Kendaraan Bermotor Januari – Desember 2021 di kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar sebanyak 25.933.

Adapun kondisi-kondisi nyata berdasarkan observasi di kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar terkait dengan pelayanan yang sering dijumpai oleh masyarakat adalah adanya proses yang berbelit-belit dalam pengurusan pajak kendaraan yang akibatnya

membuat masyarakat menunggu hingga jenuh. Selain itu, pelayanan yang diselenggarakan kadang tidak tepat waktu dan terdapat pegawai yang kurang kompeten dalam pekerjaannya bahkan tidak menguasai tugas pokok dan fungsinya. Terlebih dalam sarana dan prasarana yang disediakan kurang dikelola dengan baik seperti kursi tunggu yang berdebu dan area parkir yang kurang memadai. Hingga rendahnya pengawasan dari pihak kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar yang mengakibatkan terjadinya praktek-praktek percaloan (Mustapa & Lubis, 2020). Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan dengan sebaik-baiknya. Kemudian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang baik, murah, mudah, terukur, dan cepat merupakan amanat yang harus diselenggarakan oleh pemberi layanan (Silvia, 2018)

Berdasarkan hal yang telah disebutkan diatas, maka pegawai sebagai sumber daya yang menjadi faktor penentu dari lahirnya penilaian pelanggan atas pelayanan yang diberikan diharapkan menerapkan system pelayanan berbasis pelanggan agar pegawai-pegawai di kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar dapat memiliki pengetahuan, kemampuan, serta antusias dalam berkomunikasi saat memberikan layanan kepada masyarakat sebagai pelanggan dengan cara yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan atas layanan yang diberikan agar mendapatkan hasil yang positif.

Berdasarkan beberapa alasan yang telah di uraikan diatas dimana terdapat pelayanan yang berbelit-belit, ruang tunggu kurang nyaman, bahan dalam membuat plat terkadang mengalami kekurangan. Sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam permasalahan diatas.

I. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana system pelayanan berbasis pelanggan di kantor Unit Pelaksana Teknis Pusat SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar”.

I. 3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan berbasis pelanggan di kantor SAMSAT Wilayah Makassar II Utara di Kota Makassar

I. 4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan mengetahui penerapan system pelayanan berbasis pelanggan di kantor SAMSAT kota Makassar diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai system pelayanan berbasis pelanggan khususnya pengetahuan yang berhubungan dengan administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam aspek-aspek yang berhubungan dengan system pelayanan berbasis pelanggan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II. 1 Konsep Pelayanan Publik

II. 1. 1 Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan memiliki banyak definisi. Salah satu definisi pelayanan yang paling sederhana dikemukakan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan publik adalah kegiatan antara dua orang atau sekelompok orang dengan faktor materil melalui prosedur, sistem, dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, jadi pelayanan publik tidak lepas dari kepentingan publik. Definisi publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, dan Negara.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain (Hardiansyah, 2011:11).

Menurut Gronross dalam oleh winarsih (2006:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

II. 1. 2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memang tidak bisa terlepas dari konsep birokrasi. Menurut Sinambela (2007:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum . Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan organisasi. Menurut Osborne dan Gaebler dalam Wahyu Kuncoro (2006: 36) menyatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah persoalan rowing, yang lebih cocok dilaksanakan oleh swasta dan tugas pemerintah adalah steering. Untuk itu, solusi yang tepat menurut

kedua pakar tersebut adalah pelayanan publik perlu diserahkan kepada pihak-pihak diluar pemerintah. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik dengan model privatisasi di Indonesia ternyata belum menghasilkan sesuatu yang menggembirakan. Pada perjalanannya, inefektifitas kepemilikan pemerintahan atas perusahaan penghasil barang dan jasa publik malah makin menguat. Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih sangat tertutup bagi partisipasi warga negara. Warga ditempatkan hanya sebagai pengguna yang pasif dan harus menerima pelayanan publik sebagaimana adanya. Mereka tidak memiliki hak untuk berbicara, kesulitan mengajukan komplain, apalagi ikut memutuskan mengenai apa pelayanan yang akan diselenggarakan, bagaimana kualitasnya, dan bagaimana pelayanan tersebut seharusnya dilakukan. Berbagai pemikiran yang berkaitan dengan itu, antara lain dikemukakan oleh Frederickson dalam Wahyu Kuncoro (2006), dengan membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu

1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis);
2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik);
3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan);
4. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima layanan publik)
5. Publik sebagai warganegara

Dalam perspektif pluralis, publik difahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuan politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.

Pemahaman publik dalam perspektif pemilih rasional dikembangkan oleh Buchanan dan Tullock dalam Wahyu Kuncoro (2006), Mereka mengembangkan model ekonomi untuk memformulasikan perilaku individu dalam sistem politik. Salah satu karya yang menerapkan model Buchanan dan Tullock adalah Downs, pada perilaku birokrat dalam mengkalkulasi preferensi pribadinya.

Sinambela dkk. (dalam Mulyadi, 2016: 39) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Gronroos (dalam Daryanto, 2014: 135) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

II. 1. 3 Unsur-unsur

Ciri – ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur – unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. Tersedianya kariawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Bharata, 2014:11, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (service);
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan;
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan;
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

II. 1. 4 Asas-asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum

- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- k. Rentan
- l. Ketepatan waktu, dan

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto, 2006:246):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti , sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir – formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban – kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. 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.

Adapun menurut Surjadi (2009:65-66) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan yaitu, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, meliputi persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik ,unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu yaitu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi yaitu, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Tidak diskriminatif yaitu, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab yaitu, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu, tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.
8. Kemudahan akses yaitu, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kejujuran
10. Kecermatan yaitu, hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu, pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan

dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan yaitu, proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

II. 1. 5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan.

Menurut Terry (1977) standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Oleh karena itu perlunya standar pelayanan disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan dan perumusan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya

untuk menampung saran dan masukan yang dapat membangun kepedulian dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Komponen Standar pelayanan menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa sekurang-kurangnya terdiri dari;

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 pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

II. 2 Kualitas Pelayanan

II. 2. 1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik dari suatu produk, seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa definisi kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). (Sinambella, dkk: 2014:6)

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok : (Sinambella, dkk: 2014:7)

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dalam Ibrahim (2008:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut dasar pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari

tiap pelayanannya, sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dari keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat. Pada akhirnya, dari dasar nilai, maka kualitas pelayanan ini merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Konsep kualitas bersifat relative, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari dalam Hardiyansyah (2011:35) "Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses". Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Selanjutnya, Fandy Tjoptono (2004:121) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa diantaranya :

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif, sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk jasa, proses, dan manusia, yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan baik berupa pelayanan atau jasa yang diharapkan untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Berdasarkan kaitannya dengan Satuan Penyelenggara Administrasi

Polrestabes Makassar sebagai penyedia Jasa pelayanan untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan optimal sesuai dengan harapan masyarakat.

II. 2. 2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu (Ratminto,2014:145) :

- a. Bukti Langsung (Tangible), yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Keandalan (Reliability), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (Assurance), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (Emphaty), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas Chih-Tung Hsiao dkk (International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1 (2008)) melakukan studi pada kantor pajak dengan menggunakan model COSES (Customer-Oriented Service-Enhancement System). Studi ini meneliti bagaimana institusi pemerintahan memperluas ide yang berorientasi customer ke seluruh bagian organisasi melalui desain sistem dan manajemen dengan sebutan COSES model (Customer-Oriented Service-Enhancement System). Studi-studi yang telah dilakukan umumnya focus terhadap kepuasan kualitas pelayanan lembaga publik tertentu berdasarkan tuntutan masyarakat dan standar oprasional manajemen pelayanan, sementara studi ini memfokuskan perhatiannya pada interaksi penawaran (supply) dan desain strategi pelayanan. Model COSES yang digunakan dalam studi ini adalah sebuah sistem yang cocok untuk lembaga pemerintahan, mindset dan pendekatan pelayanan yang berorientasi customer. Studi ini menemukan bahwa pada lingkungan yang begitu kompetitive ini, sector publik tidak lagi merupakan organisasi tradisional dengan sistem hirarkis, organisasi harus focus terhadap customer seperti sector privat dan menerima inovasi yang berorientasi customer.

Tren globalisasi membawa dampak pada pemerintahan, institusi publik, kepemimpinan, dan pelayanan publik yang lebih kompetitif. COSES mengkaji 24 bagaimana visi suatu organisasi masuk ke dalam ide yang berorientasi customer kemudian membawanya ke seluruh bagian organisasi tersebut sebagai model dan selanjutnya mengembangkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan pelanggan. Model ini adalah model sistem pelayanan dengan orientasi customer sebagai objek utama. Model ini pada dasarnya berasal dari mengamati model terbaik lembaga – lembaga publik Taiwan. Chen et al berpendapat bahwa model

yang komprehensif harus menggunakan dua dimensi (CORE: A Study of Customer-Oriented Service System in the Public Sector, pp 492-502) yaitu : 1) Desain system pelayanan berorientasi pelanggan dan manajemen, 2) Pembinaan budaya organisasi. Pada dimensi pertama berurutan lima tahap manajemen system pelayanan berorientasi pelanggan terdiri dari: 1. Identifikasi pelanggan, 2. Survey kebutuhan pelanggan, 3. Desain system layanan, 4. Pemberian layanan, 5. Pemulihan layanan.

Ada lima subsistem pada desain sistem pelayanan dan manajemen (menurut Chen et al, 2004) yaitu 1) *Customer Identification*, 2) *Customer Need Survey*, 3) *Service System Design*, 4) *Service Delivery*, 5) *Service Recovery*:

1. *Customer Identification*

Organisasi mampu mengidentifikasi semua kepentingan menyangkut pihak-pihak, mengkategorikan *customer* dan mempelajari pendekatan inovasi pelayanan yang berorientasi *customer* dari unit perintis. Organisasi dapat mengklasifikasikan pelanggan. *Customer* dapat dikelompokkan ke dalam dua group yaitu Internal customer dan eksternal customer. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Chih-Tung Hsiao dkk (International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1 (2008)) yang dimaksud Internal customer dan eksternal customer adalah sebagai berikut : Internal customer yaitu pegawai yang ada pada organisasi tersebut. Pelanggan internal adalah objek dasar yang harus diberikan perhatian oleh semua sektor baik publik maupun swasta, karena pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh pelanggan internal akan mempengaruhi kepuasan pelanggan eksternal. Pengetahuan pegawai mengenai aturan dan SOP serta keahlian lainnya akan memudahkan pelayanan kepada pelanggan eksternal. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dan pendidikan kepada para pegawai yang memungkinkan

mereka untuk memahami peraturan, sistem pelayanan, SOP, dan meningkatkan keahlian lainnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Sedangkan *eksternal Customer* : eksternal customer yaitu siapapun yang terkait langsung dengan layanan yang disediakan oleh organisasi. Organisasi akan mengidentifikasi pelanggan eksternal, misalnya mengadakan survey untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap organisasi tersebut. Selain mengklasifikasikan pelanggan, organisasi juga dapat melakukan benchmark learning (belajar dari pebisnis yang handal atau organisasi publik lainnya).

2. *Customer-Need Survey*

Organisasi mengumpulkan informasi penuh mengenai lingkungan dan kepentingan orang-orang yang terkait, kemudian menggabungkannya ke dalam satu rencana strategis organisasi, memverifikasi kebutuhan pelayanan dari berbagai kepentingan orang-orang di dalam organisasi tersebut, dan melakukan survey rutin tentang kepuasan pelanggan untuk mengetahui tuntutan pelanggan.

3. *Service System Design*

Empat item yang perlu diperhatikan dalam desain sistem layanan berdasarkan hasil penelitian Chih-Tung Hsiao dkk (International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1 (2008)) yakni :

- 1) lingkungan layanan *hardware*. Hal ini mengacu tentang sarana dan pasarana yang ada dalam suatu organisasi. Baik yang bersifat umum (masyarakat) seperti gedung, toilet, tempat parkir meja, kursi, computer, dan lain – lain.
- 2) Sistem operasi integrasi. Mengenai sistema pelayanan yang terintegrasi dan merumuskan standar operasional pelayanan (SOP).

- 3) *E- Service*. Pelayanan yang berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi seperti computer, telepon. Internet.
- 4) Sistem insentif pegawai. Penerapan sistem *reward* dan *punishment* terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sebaliknya.

4. *Service Delivery*

Pegawai siap untuk melayani dan memberi pertolongan kepada pelanggan, Sikap pegawai dan keahlian akan terlibat dalam bagian ini, meningkatkan efisiensi pelayanan kerja sama lintas sector (*cross-sector cooperation*), memanfaatkan teknologi informasi, dan merevitalisasi kapasitas *team work*.

5. *Service Recovery*

Pegawai pertama-tama seharusnya mempunyai mindset yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, dengan cara membangun komunikasi dan SOP. Proses ini dilakukan dengan menciptakan sistem *feedback*. Program ini akan memperkuat pemahaman pekerja/karyawan jika pelayanan yang mereka sediakan cocok/sesuai dengan kebutuhan/harapan masyarakat yang dilayani. Seperti adanya saluran pengaduan atau mengadakan survei mengenai pelayanan yg diberikan oleh pegawai.

II. 3 Konsep SAMSAT

Menurut peraturan presiden republik Indonesia nomor 5 Tahun 2015 SAMSAT merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor pelayanan bersama yang disebut SAMSAT. SAMSAT merupakan kantor pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan administrasi public

Samsat adalah suatu sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT.Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan(SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.(2) Kepanjangan dari SAMSAT adalah Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap. SAMSAT dibentuk pada tahun 1977.(2) SAMSAT merupakan pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu.(5) Kantor SAMSAT memiliki peranan yang penting di dalam masyarakat. Kantor ini banyak dikunjungi oleh masyarakat dan memiliki manfaat yang besar untuk masyarakat.

Fasilitas yang ada pada kantor Samsat ini adalah :

1. Loker Formulir Tempat untuk mengambil formulir pendaftaran.
2. Loker Pendaftaran
3. Loker cek fisik Mengambil formulir untuk melakukan cek fisik kendaraan. Cek fisik kendaraan adalah menyamakan nomor mesin dan nomor rangka sesuai dengan STNK atau BPKB
4. Loker penulisan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) BPKB adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berfungsi sebagai surat bukti kepemilikan kendaraan bermotor.
5. Loker mutasi keluar / pengecekan dokumen Diperuntukan untuk orang yang beli atau jual mobil ke luar provinsi.
6. Loker penyerahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor)

7. Kasir
8. Loker Lansia Loker yang diperuntukan untuk orang yang telah lanjut usia.
9. Loker penyerahan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) dan STNK
10. Loker Pengesahan
11. Fotocopy

Standar Operasional Prosedur (SOP) SAMSAT Meliputi:

- 1) Menerima permohonan yang diajukan oleh pemilik Ranmor
- 2) Melakukan verifikasi melalui pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan, pencocokan dan penelitian dokumen persyaratan yang tercantum dalam formulir permohonan meliputi
 1. tanda bukti identitas pemilik Ranmor terdiri atas:
 - a. untuk perseorangan melampirkan:
 - 1) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi:
 - a. WNI; atau
 - b. WNA atau yang memiliki izin tempat tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap
 - 2) surat keterangan tempat tinggal bagi WNA yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin terbatas
 - 3) Surat Keterangan Pindah dari Dukcapil
 - b. untuk badan usaha dan badan hukum asing yang bercantor tetap di Indonesia, melampirkan 1) nomor induk berusaha, 2) NPWP, 3) surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel ybs 4) Surat Keterangan Domisili Perusahaan dari Instansi yang berwenang.

- c. instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan kop surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel ybs dengan bermaterai cukup.
 2. surat kuasa bermaterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan.
 3. STNK
 4. BKPD tahun terakhir 5. nomor telepon/HP dan alamat email.
- 3) Mencatat dan memasukkan data identitas pemilik Ranmor dan asal usul Ranmor pada sistem informasi Regident Ranmor dan melakukan pencocokan data dengan data Regident kepemilikan Ranmor secara online.
 - 4) Melakukan penelitian dan verifikasi data subjek dan objek pajak meliputi;
 1. Register Polisi, 2. kode bayar pada sistem, 3. identitas Wajib Pajak 4. merk/tipe kendaraan/data kendaraan, 5. kelengkapan dokumen persyaratan
 - 5) Melakukan perbaikan dan melengkapi data kendaraan apabila terjadi kesalahan input data Wajib Pajak dan data kendaraan termasuk data NIK, Nomor Telepon dan Email.
 - 6) Melakukan penetapan besaran PKB, SWDKLLJ dan DPWKP (khusus untuk angkutan umum).
 - 7) Menerima pembayaran PKB, SWDKLLJ dan DPWKP khusus angkutan umum
 - 8) Mencetak TBP KP/SKPD
 - 9) Pemberian stempel dan/atau pembubuhan paral, dan pencantuman tanggal bulan tahun pada kolom pengesahan.

- 10) Penyerahan TBP KP/6KPD dan STNK kepada pemilik Ranmor.
- 11) Melakukan pencatatan data penyerahan pada buku register dan meminta pemilik Ranmor menandatangani buku register.
- 12) Melakukan pengarsipan TBP KP/BKPD yang meliputi; a. pemisahan dan penyimpanan arsip Regident Ranmor, b. pemisahan dan penyimpanan arsip PKB, dan BBNKB, e. pemisahan dan penyimpanan arsip SWDELL

II. 4 Kerangka Pikir

Menanggapi tuntutan pelanggan untuk meningkatkan kinerja, orgnaisai mulai berbenah diri untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja Kantor Samsat kota Makassar dalam memberikan pelyanan yang berkualitas sehingga tercapai kepuasan seluruh masyarakat kota makassar. Untuk menganalisis sistem pelayanan yang berorientasi pelanggan pada Kantor Samsat Kota Makassar, penulis menggunakan model COSES oleh Chen et al (2004) yang tertuang dalam kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar II. 1 Kerangka Pikir

