ISBN 978-602-95965-2-6

PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN TAHUN 2011

Tema:
"Riset Inovasi dalam Mencapai Kemandirian Energi dan Pangan Berkelanjutan/Berwawasan Lingkungan"

Palembang, 1 – 2 Desember 2011

Editor:
- **Prof. Dr. Ir. Siti Herlinda, M.Si.**
- **Prof. Dr. Joni Emirzon, SH. M.Hum.**
- **Prof.Dr. Zulkardi, M.Ikom, M.Sc.**
- **Prof. Dr. Ir. Edy Sutriyono, M.Sc.**
- **Dr. Ir. Chandra Irsan, M.Si.**
- **Dr. Ir. Subriyer Nasir, M.S.**
- **Dr. Fitri Suryani Arsyad, S.Si, M.Si.**
- **Dr. dr. Yuwono, M.Biomed**
- **Dr. Ir. Suwandi, M.Agr.**

Dipublikasikan oleh
Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya

Penerbit:
Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya
Kampus Inderalaya Jalan Palembang Prabumulih Km.32
Inderalaya Ogan Ilir
Telp. 0711-581077, Fax. 0711-580053
Website:lemlit.unsri.ac.id Email: lemlit_unsri@yahoo.com

ISBN 978-602-95965-2-6

Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Tahun 2011

Tema:

"Riset Inovasi dalam Mencapai Kemandirian Energi dan Pangan Berkelanjutan/Berwawasan Lingkungan"

Palembang, 1 –2 Desember 2011

Editor:

Prof. Dr. Ir. Siti Herlinda, M.Si.
Prof. Dr. Joni Emirzon, SH. M.Hum.
Prof.Dr. Zulkardi, M.Ikom, M.Sc.
Prof. Dr. Ir. EdySutriyono, M.Sc.
Dr. Ir. Chandra Irsan, M.Si.
Dr. Ir. SubriyerNasir, M.S.
Dr. Fitri Suryani Arsyad, S.Si, M.Si.
Dr. dr. Yuwono, M.Biomed
Dr.Ir. Suwandi, M.Agr.

Dipublikasikan oleh

Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya

ISBN 978-602-95965-2-6

PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN TAHUN 2011

PENANGGUNG JAWAB

Ketua Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya

EDITOR:

Prof. Dr. Ir. Siti Herlinda, M.Si.

Prof. Dr. Joni Emirzon, SH. M.Hum.

Prof.Dr. Zulkardi, M.Ikom, M.Sc.

Prof. Dr. Ir. EdySutriyono, M.Sc.

Dr. Ir. Chandra Irsan, M.Si.

Dr. Ir. SubriyerNasir, M.S.

Dr. Fitri Suryani Arsyad, S.Si, M.Si.

Dr. dr. Yuwono, M.Biomed

Dr. Ir. Suwandi, M.Agr.

ALAMAT REDAKSI

Jalan Palembang Prabumulih Km.32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir Kode Pos 30662

Telp. 0711-581077, Fax. 0711-580053 email: lemlit_unsri@yahoo.com

ISBN 978-602-95965-2-6

PROSIDING SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN TAHUN 2011

Tema:

"Riset Inovasi dalam Mencapai Kemandirian Energi dan

Pangan Berkelanjutan/Berwawasan Lingkungan"

Palembang, 1-2 Desember 2011

Hak Cipta © 2011 pada Penerbit

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun baik secara elektronik maupun mekasis, termasuk mempotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin dari penerbit.

Penerbit, Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya Jln Raya Palembang-Prabumulih Km.32 Inderalaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30662

Iii + 319 hal: 21 x 29.7 cm

D. Bidang Kependidikan, Sosial dan Humaniora

1. Model Pengembangan Peningkatan Mutu Pendidikan: Studi Kasus di Kabupaten Empat Lawang dan Kota Pagaralam (Darmawijoyo; Universitas Sriwijaya) 753

2. Dekontruksi Palembang Sebagai Lokasi Sriwijaya (Dedi Irwanto, Universitas Sriwijaya) 762

3. Pengembangan Media Kartun Animasi dalam Pembelajaran Ekonomi di SMA Negeri Kecamatan Gelumbang (Deskoni, Universitas Sriwwwijaya) 777

4. Rekrutmen Politik Perempuan Anggota Legiiislatif di DPRD Provinsi Sumatera Selatan (Diana Dwi Sartika, Universitas Sriwijaya) 787

5. Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Institusi Pemerintah Dalam Perspektif Steakholders (*Tinjauan Dalam Dimensi Tangible Competence Credibility dan Accountability*)(Dwi Mirani, Universitas Sriwijaya. 797

6. Penggunaan Strategi Eksplorasi Cerita Dalam Meningkatkan Kemampuan Menulis Narasi Mahasiswa Program Study Pendidikan Bahasa Inggris FKIP Unsri (Erlina, Universitas Sriwijaya) 805

7. Pengaruh Limbah Cair Pewarnaan Tenunan Tradisional Khas Palembang Terhadap Pertumbuhan Eceng Gondok [*Eichorniarusipes(Martius) Solms*](Ermayanti, Universitas Sriwijaya) 812

8. Pertanggung Jawaban Korporasi Perbankkan atas Rekening NAsabah Akibat Dari Tindak Pidana Pembobolan Bank (Amonangan Albariansyah, Universitas Sriwijaya) 822

9. Pemetaan dan Pengembangan Mutu Pendidikan SMA di Kota Palembang dan Kabupaten Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan (Hartono, Universitas Sriwijaya) 833

10. Efektivitas Penyaluran dan Monitoring Pinjaman Bergulir Pinjaman Nasional Peberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perkotaan di Kota Palembang (Hasni Yusrianti, Universitas Sriwijaya) 845

11. Pelanggaran Prinsip *Miranda Rule* Dalam Praktek Peradilan Di Kota Palembang (Heny Yuningsih, Universitas Sriwijaya) 857

12. Sintesis Dan Pengujian Nano Katalis Cu-ZnO-Al2O3 Untuk Konversi Metanol Menjadi Hidrogen Untuk Aplikasi *Direct Methanol Fuel Cells* (DMFC)(Ida Sariyanti, Universitas Sriwijaya) 868

13. Pengaruh *Primary Stakeholder* Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Penelitian Pada Industri Dasar di Kota Palembang)(Ika Sasti Ferina, Universitas Sriwijaya) 876

Tingkat Kualitas Pelayanan Publik Institusi Pemerintah Dalam Perspektif Stakeholders

(*Tinjauan Dalam Dimensi Tangible, Competence, Credibility dan Accountability*)

Penulis:
Ketua: Dwi Mirani, S.IP.
Anggota: Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si.

Alamat Kantor:
Fakultas FISIP Universitas Sriwijaya
Jl. Palembang - Prabumulih KM.32 Kab. Ogan Ilir Indralaya

Abstract

This article is entitled the quality of public service of the government institution viewed from the stakeholders perspectives (an investigation on the tangibility, competence, credibility, and accountability). This is a quantitative and descriptive research survey. The data was collected by the use of questionnaire. The setting of the research was The Palembang SAMSAT (a vehicle tax-paying office) Office. The sample was drawn by simple random sampling technique. There were 50 respondents. The research finding has shown that the four types of service (tangibility, competence, credibility, and accountability) are positive (satisfactory). The service is also perceived positive by the respondents on the basis of their age and education respectively.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report 2004* dan hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002.Buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. GDS 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi.

Menurut Mohamad Ismail (2003) Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, secara umum pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. *Kurang responsif*. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. *Kurang accessible*. Unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat,
4. *Kurang koordinasi*. Sering terjadi pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

5. *Birokratis*. Pelayanan dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat*. Kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat.
7. *Inefisien*. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dariunsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistemkompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut tentu saja pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik telah dan terus berupaya untuk mengatasi titik-titik sentral kelemahan pelayanan publik dan juga melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Secara faktual seperti dikutip oleh beberapa situs pemberitaan, pemerintah khususnya beberapa pemerintah daerah pada tingkat provinsi/kotamadya telah menunjukkan hasil yang memuaskan di dalam peningkatan pelayanan publik.

Perbaikan dalam pelayanan publik salah satu contohnya adalah Kota Surabaya yang berhasil menjadi yang terbaik dari 22 kota se-Indonesia yang disurvei Komisi Pemberantasan Korupsi untuk sektor pelayanan publik. Berdasarkan pantauan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), terkait dengan upaya perbaikan pelayanan publik Kota Surabaya mendapat peringkat pertama dibandingkan dengan Kota atau Kabupaten lain di Indonesia. Adapun institusi yang mengalami peningkatan dalam layanan publik adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, Kantor Pertanahan (BPN) Kota Surabaya, Inspektorat Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya serta Palayanan Perijinan Terpadu – Propinsi Jawa Timur. Selanjutnya adalah Propinsi Jawa Timur yang berdasarkan hasil survei KPK sudah terlihat perbaikan yang signifikan. Sebagai contoh di Polrestabes Surabaya sudah terdapat pelayanan one-day service pembuatan SIM, layanan SIM Delivery yang sudah mendapat sertifikat ISO 9001-2008 serta memiliki inovasi seperti pelayanan SIM di Mall (SIM Corner), pelayanan SIM keliling dan pelayanan SIM pada malam hari.

Contoh keberhasilan upaya perbaikan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah selanjutnya adalah Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan pantauan KPK, upaya perbaikan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Utara sudah terlihat signifikan. Sebagai contoh di Kantor Imigrasi Manado sudah banyak mengalami perbaikan fasilitas, misalnya pemasangan sistem antrean elektronik, pembukaan loket customer service, penggunaan sistem pengarsipan digital, pemasangan CCTV pada setiap ruangan, terdapatnya petunjuk ruangan yang jelas tentang tempat pelayanan, tempat pengambilan formulir, loket permohonan, loket pembayaran, ruang foto, serta layanan pengaduan masyarakat dengan kotak pengaduan maupun secara elektronik, serta nomor telepon pengaduan masyarakat. Contoh perbaikan pelayanan publik juga bisa dilihat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Manado dengan adanya penyederhanaan izin, yaitu untuk beberapa jenis izin hanya satu formulir dan satu rangkap persyaratan, penyusunan standar operasional prosedur, penyebaran informasi mekanisme

pelayanan melalui media cetak, elektronik, leaflet, booklet, serta pembuatan website BP2T. Institusi lain yang layanan publiknya juga meningkat adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, yang telah melimpahkan seluruh jenis perizinan kepada BP2T Menado; Samsat Kota Manado yang telah melakukan pemasangan kamera CCTV, dan pemasangan spanduk tidak adanya pungutan pada pengujian fisik di loket pegujian fisik KIR; serta Kantor Pertanahan Kota Manado dengan pemanfaatan teknologi untuk menunjang pelayanan pertanahan, yang dikenal dengan nama *Land Office Computerization* (LOC), dan adanya loket khusus informasi dan pengaduan.

Salah satu bentuk pelayanan yang seringkali menjadi indikator dalam pengukuran tingkat pelayanan publik adalah pelayanan terpadu baik berupa Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap maupun Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Bentuk dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atapyang sering disoroti perihal pemberian pelayananannya kepada masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang dikenal dengan singkatan SAMSAT. Sejarah berdirinya SAMSAT adalah ketika Departemen Dalam Negeri meminta kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan pelayanan yang terpadu melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perijinan di Daerah dan Insruksi Menteri Dalam Negeri No.25 tahun 1998 tentang Pelayanan Terpadu Satu Atap di Daerah. Dalam tahapan yang lebih lanjut kemudian dikeluarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam negeri, dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap. Salah satu poin tujuan dikeluarkannya Instruksi Bersama ini adalah untuk menyempurnakan sistem pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor. SAMSAT sendiri adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara baik melalui Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor.

Rene T. Domingo (dalam Triguno, 1999:77) mengemukakan Kontrol sosial sangat penting dan menentukan dalam layanan sipil yang prima, efektif dan efisien sebab masyarakat sipil *(civil society)* sebagai penerima layanan sipil *(sovereign)* berwenang mengontrol *(mengoreksi, mereformasi)* pemerintah. Masyarakat berhak memesan, mengamankan, menuntut, dan mengontrol pemerintahan, sehingga pelayanan sipil dapat memuaskan setiap orang setiap orang pada saat dibutuhkan. Terkait dengan hal tersebut dan dalam upaya untuk melihat bagaimana sesungguhnya stakeholders yang dalam hal ini adalah masyarakat mempersepsikan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh SAMSAT (dalam penelitian ini lokasinya adalah SAMSAT Kota Palembang) maka penelitian ini mencoba meneliti bagaimana pelayanan SAMSAT di mata masyarakat.

Pengukuran pelayanan publik sendiri haruslah menggunakan indikator-indikator yang resmi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. *Prosedur pelayanan*. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. *Waktu penyelesaian*. Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. *Biaya pelayanan*. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. *Produk pelayanan*. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. *Sarana dan prasarana*. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. *Kompetensi petugas pemberi pelayanan*. Ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hal ini senada dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengenai instrumen kualitas pelayanan publik. Kombinasi dari teori tersebut dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah melalui oleh lembaga negara yang berwenang digunakan sebagai indikator pengukuran pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah **dimensi *tangible*** (bukti langsung), yang merupakan ukuran mengenai kualiatas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; **dimensi *competence*** (kompetensi), yang merupakan ukuran kualitas pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan; **dimensi *credibility*** (kredibilitas), yaitu mengenai sikap dan kejujuran penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; dan **dimensi a*ccountability*** (akuntabilitas), yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan dengan ukuran nilai-nilai yang ada dimasyarakat. Dalam penelitian ini untuk mempertajam analisis, tingkat kualitas pelayanan publik terpadu satu atap dalam perspektif *stakeholder* akan ditinjau dalam beberapa variabel yang dianggap dapat berpengaruh terhadap persepsi yaitu, usia responden, dan jenjang pendidikandari responden

METODE

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan metode penelitian surveidan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner. Proses analisis instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas instrumen dengan menggunakanrumus korelasi *product moment* dan uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *spearman brown.* Pengujian normalitas data menggunakan rumus *chi-square*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat kecenderungan hasil dari jawaban responden yang dibandingkan dengan tabel rentangan skor jawaban.Lokasi penelitian ini berada Kantor SAMSAT Kota Palembang.Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* (Sugiyono, 2008: 93).Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Palembang. Sesuai dengan jadwal penelitian, pengambilan sampel dilakukan selama bulan Mei tahun 2011. Perhitungan Sampel adalah sebagai berikut:

$$\boldsymbol{n = \frac{6000}{6000(0,15)^2 + 1} = \frac{6000}{6000\ (0,0225) + 1} = \frac{6000}{135 + 1}}$$

$$\boldsymbol{= \frac{6000}{136} = 44,12}$$

Berdasarkan hasil penghitungan di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian adalah **44 orang reponden**. Jumlah tersebut kemudian digenapkan menjadi **50 orang**

respondenyang mendapatkan pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Palembangpada bulan Mei tahun 2011.

PEMBAHASAN

Kategori penilaian secara deskriptif dibedakan atas 5 (lima) tingkatan klasifikasi, yaitu sangat baik, baik, sedang, rendah, dan sangat rendah. Klasifikasi ini dilakukan karena pada masing-masing item pernyataan menunjukkan skala sikap sangat setuju, setuju, netral/ragu-ragu/cukup, tidak setuju dan sangat tidak setuju dari responden, sehingga untuk melakukan penilaian dalam satu dimensi yang terdiri dari beberapa item pernyataan dilakukan klasifikasi baru dengan kategori sangat baik, baik, sedang, rendah, dan sangat rendah.Penggambaran mengenai interval masing-masing kategori jawaban pada kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Rentangan Skor Jawaban

No	Rentangan Nilai	Kategori Jawaban
1	84 – 100	Sangat Baik
2	68 – 83	Baik
3	52 – 67	Sedang
4	36 – 51	Rendah
5	20 – 35	Sangat Rendah

Distribusi jawaban responden yang diperoleh setelah melalui penyebaran kuisioner terhadap 50 orang responden pencapaian tertinggi berdasarkan skor empirik dari hasil kuisioner yang telah diberikan kepada wajib pajak berada pada dimensi*Tangible*. Berikut ini merupakan rekapitulasi distribusi frekuensi dari 4 (empat) dimensi yang diteliti pada 50 orang responden tersebut.

Tabel 2
Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan

No	**Dimensi**	**Skor Maksimum**	**Skor Empirik**	**Pencapaian (%)**	**Kategori**
1	***Tangible***	1500	1258	83,44	Baik
2	***Competence***	1250	1000	80,00	Baik
3	***Credibility***	1250	958	76,64	Baik
4	***Accountability***	1000	796	79,60	Baik

Tabel di atas menunjukkan mayoritas responden dengan persentase sebesar 83,44% mengkategorikan dimensi tangible (bukti langsung) pada kategori baik. Ketersediaan dan keberadaan personil kantor dalam membantu wajib pajak pada saat kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotoradalah salah satu faktor yang menjadikan responden mengkategorikan dimensi bukti langsung dalam kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT ini baik. Ketersediaan fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan pelanggan dalam pelaksanaan kegiatan pembayaran

pajak kendaraan bermotoryang cukup memadai juga menjadi faktor lain dimana sehingga responden menyatakan dimensi bukti langsung ini berada pada kategori baik.

Dimensi kompetensi seperti pada tabel 2 di atas memiliki unsur-unsur diantaranya tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Nilai pencapaian yang ditunjukkan berada pada kategori baik, dengan demikian menurut mayoritas responden, tingkat pemahaman petugas pelayanan terhadap jenis pelayanan yang mereka berikan dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dinilai telah memadai. Pembagian tugas para petugas pelayanan sesuai dengan unit kerja dan tanggung jawab masing-masing.Pada kenyataannya memang pelayanan yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT adalah pelayanan yang tidak menjurus kepada pelyanan-pelayanan yang mempelajari kebutuhan-kebutuhan dan pemberian perhatian secara personal, karena prosedur pelayanan telah ditetapkan untuk standar semua orang tanpa pembedaan.

Pada dimensi kredibilitas pencapaian berada pada kategori baik dengan nilai 76,64%. Artinya bahwa tingkat kesabaran yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak danadanya sikap yang bersungguh-sungguh dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat dinilai oleh para responden secara mayoritas telah baik. Mayoritas responden Semakin percayanya masyarakat terhadap kesesuaian prosedur dan pembiayaan pelayanan dengan prosedur formal, ditunjang oleh pihak SAMSAT Kota Palembang sendiri dengan berbagai inovasi pelayanan yang semakin memangkas biaya dan prosedur pelayanan sehingga kemudahan terhadap akses pelayanan semakin terasa di mata wajib pajak.

Untuk dimensi accountability para responden menilai pertanggungjawaban petugas layanan kepada wajib pajak terhadap layanan yang diberikan telah memadai dengan adanya transparansi layanan dan prosedur formal yang tidak membeda-bedakan jenis pelayanan terhadap suatu pelayanan yang sama. Hal ini ditunjukkan dengan pencapaian skor yang berada pada 79,60%.

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan publik dalam perspektif stakeholders telah dilakukan penyebaran kuisioner kepada 50 orang responden penelitian. Analisis dipertajam dengan membuat kategori responden di dalam beberapa kelompok yaitu kelompok berdasarkan usia dan kelompok berdasarkan jenjang pendidikan. Berikut ini adalah bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik dalam perpektif stakeholders yang diwakili oleh 50 orang responden secara umum, berdasarkan usia, dan berdasarkan jenjang pendidikan responden.

Tabel 3
Rekapitulasi Jawaban Responden

Kelompok Responden		**∑x**	$\bar{x}$	**Kategori**
Umum		4012	80,24	Baik
Usia	≤30 tahun	2255	80,53	Baik
	>30 tahun	1757	79,86	Baik
Pendidikan	≤SMA	2378	79,26	Baik
	>SMA	1640	82,00	Baik

Rentangan jawaban responden yang kesemuanya berada pada kategori baik (positif) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak SAMSAT sudah memenuhi kepuasan masyarakat. Dapat kita tarik suatu kesimpulan bahwa

stakeholders menganggap pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kota Palembang sama untuk setiap orang, memberlakukan prosedur yang sama untuk setiap orang dan memiliki tingkat ketepatan waktu yang menjanjikan. Keberadaan prosedur yang baku dan sistem yang baik juga menurut responden telah menjadikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akses kemudahan bukan karena kedekatan dengan pegawai pajak, jabatan atau faktor yang lain tetapi karena sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Para responden yang dimintai keterangan mengenai aspek ini menjelaskan bahwa apabila prosedur pengurusan pembayaran pajak diikuti sesuai dengan prosedur pelayanan yang diberlakukan, maka tidak akan terdapat pembedaan mengenai ketepatan waktu, kemudahan, akses, dan lain-lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapatdisimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi pelayanan publik yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah **dimensi *tangible*** (bukti langsung), yang merupakan ukuran mengenai kualiatas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; **dimensi *competence*** (kompetensi), yang merupakan ukuran kualitas pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan; **dimensi *credibility*** (kredibilitas), yaitu mengenai sikap dan kejujuran penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; dan **dimensi a*ccountability*** (akuntabilitas), yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan dengan ukuran nilai-nilai yang ada dimasyarakat.
2. Empat dimensi yang dijadikan indikator mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, setelah dilakukan penghitungan semuanya berada pada kategori positif (baik). Dimensi yang mendapatkan skor empirik tertinggi adalah dimensi tanggible dengan nilai pencapaian 83,44% sedangkan dimensi yang mendapatkan skor empirik terendah adalah dimensi credibility dengan pencapaian 76,64%. Meskipun terdapat perbedaan perolehan nilai pencapaian, kedua dimensi ini tetap saja berada pada kategori rentangan jawaban positif (baik).
3. Rentangan jawaban responden yang kesemuanya berada pada kategori baik (positif) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pihak SAMSAT sudah memenuhi kepuasan masyarakat. Nilai jawaban responden secara keseluruhan berdasarkan pada nilai rata-rata$(\overline{x})$ berada pada 80, 24. Nilai ini apabila kita bandingkan dengan tabel rentangan skor jawaban berada pada kategori positif (baik) yang artinya tingkat kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kota Palembang adalah baik.

Daftar Pustaka

Agus Dwiyanto dan Bevaola Kusumasari "*Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?*" dalam *Policy Brief*, No. II/PB/2003.

Agus Dwiyanto, dkk., *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogayakarta: PSKK-UGM, 2003.*Kompas*, 23 September 2003.

Mohamad Ismail, "*Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*", Seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi, Bappenas, Jakarta, 18 Desember 2003.

Mohamad Ismail, *"Peningkatan KualitasPelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat," Rapat Koordinasi Pendayagunaan Aparatur Negara Tingkat Nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara*, Jakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV Alfabeta.

Triguno, 1999. *Budaya Kerja – Menciptakan Lingkungan Yang Kondusive UntukMeningkatkan Produktifitas Kerja,* PT. Golden Terayon Press, Jakarta.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman., Leonard L. Berry. 1990. *Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*. New York : Free Press ; London : Collier Macmillan.

http://www.majalah-lifestyle.com/2011/06/03/surabaya-kota-terbaik-dalam-layanan-publik/