

## **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai**

**Hildawati**

STIA Lancang Kuning Dumai, and  
hildawati@stia-lk-dumai.ac.id

Received : April 24, 2021; Accepted : April 30, 2021

DOI 10.25299/jiap.2021.vol7(1).6761

### **Abstract**

*One of the roles of government agencies is to carry out public services. This includes the Samsat Dumai which is responsible for providing services in the management of the issuance of driving letters such as STNK and TNKB. In its implementation, this service has received a lot of public response, especially the comfort of the service room and the attitude of the apparatus in the service process which is considered less responsive. For this reason, this study seeks to describe people's perceptions about: Performance Theory used is the opinion of Berry and Parasuraman in Mu'ah and Masram (2014: 24) service quality can be seen through five things including: 1) tangible 2) reliability, 3) power responsive, 4) certainty, and 5) empathy. Data collection techniques are observation, questionnaires and interviews. The sample used was 120 people with the incidental sampling technique. Data analysis using descriptive statistics. From the results of the study, it was obtained that the responses of respondents about the community's perception of the quality of service were good with a total score obtained of 10,565 which was in the score range 10,200 - 12,599. Or when viewed by the percentage, there are 40, 23% of respondents who stated that the quality of Samsat services was categorized as Good*

**Key Words:** Service Quality, Public Service, Public Perception

### **Abstrak**

Salah satu peran instansi pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Termasuk juga Samsat Dumai yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam pengurusan penerbitan surat berkendaraan seperti STNK dan TNKB. Dalam pelaksanaannya, pelayanan ini banyak mendapatkan respon masyarakat terutama kenyamanan ruang pelaynan dan sikap aparatur dalam proses pelayanan yang dianggap kurang responsif.. Untuk itu penelitian ini berusaha untuk memaparkan persepsi masyarakat tentang: Kinerja Teori yang digunakan adalah pendapat Berry dan Parasuraman dalam Mu'ah dan Masram(2014: 24) kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima hal diantaranya: 1) Berwujud 2) keandalan, 3) Daya tanggap, 4) kepastian, dan 5) Empati. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, angket dan wawancara. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang dengan teknik incidental sampling. Analisa data menggunakan statistik deskriptif. Dari hasil penelitian diperoleh tanggapan responden tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelaynan adalah Baik dengan ttal skor yang diperoleh yaitu 10.565 yang berada pada rentang skor 10.200 – 12.599. Atau jika dilihat dengan persentase, terdapat 40, 23% responden yang menyatakan kualitas pelayanan Samsat dikategorikan Baik

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Persepsi Masyarakat

## Pendahuluan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terhadap pelayanan publik. Sesuai amanat tersebut yaitu melayani masyarakat, maka berdasarkan itu pemerintah tidak pernah berhenti untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Hadi, 2009). Namun faktanya masih saja ditemukan keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara. Pelayanan publik yang diberikan dianggap masih banyak kelemahan dan belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat semakin menuntut keterbukaan dan kebebasan dalam proses pelayanan. Masyarakat memiliki respon yang cepat terhadap sistem pengelolaan dan kebijakan instansi atau badan milik negara. Salah satu instansi yang menjadi perhatian masyarakat yaitu kantor-kantor pemerintah. Pelayanan publik pada kantor-kantor pemerintah ini menjadi sorotan masyarakat, apakah kantor tersebut melaksanakan pelayanan dengan baik atau tidak.

Pelayanan publik dapat secara otomatis membentuk citra (*image*) suatu instansi. Pemberian pelayanan dituntut untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Namun saat ini masyarakat tidak benar-benar mengetahui tentang pelayanan yang seharusnya diterima. Selain itu, konsep pelayanan minimal yang dirancang untuk dilaksanakanpun masih belum dapat memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Sjoraida, 2015).

Upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah salah satunya adalah dengan menciptakan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun kebijakan terkait pelayanan publik sesuai yang diamanatkan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diantaranya yaitu: UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, PermenPANRB No.15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Keputusan MenPANRB No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, PermenPANRB No. 05 tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, PermenPANRB No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Untuk mewujudkan amanat setiap kebijakan tersebut, maka kesiapan, kemampuan dan tanggung jawab aparatur sangat diperlukan (Wakhid, 2017). Dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur negara, Kumorotomo (1994 : 24) menjelaskan bahwa para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika. Hal ini dilakukan agar para birokrat tersebut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga jelas bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik dalam satu instansi sangat tergantung pada moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional, dalam pelaksanaan tugas. Hal inilah yang selanjutnya dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan instansi pemerintah yang bertugas mengurus segala keperluan masyarakat yang

berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, SAMSAT bekerja sama dengan Kepolisian, Asuransi Jasa Raharja, dan Pemerintah Propinsi. Konsep pelayanan satu atap ini sesuai dengan PP No. 96 tahun 2012 Tentang pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pada pasal 14 ayat 2 huruf b menyatakan bahwa Sistem pelayanan terpadu secara fisik dapat dilaksanakan melalui sistem pelayanan terpadu satu atap. Untuk itu jelaslah bahwa Samsat tidak dapat melepaskan diri dari kegiatan pelayanan publik. Demikianpula halnya dengan Samsat Dumai. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Samsat Dumai dituntut untuk melaksanakan tugasnya sebagai aparatur negara dalam UU No.25 tahun 2009 yaitu melaksanakan pelayanan publik.

Tolok ukur pelayanan publik telah berjalan baik adalah apabila telah memenuhi harapan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pelayanan berkualitas. Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui dimensi sebagai berikut *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *understanding* (pemahaman), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *access* (akses), *security* (keamanan), *credibility* (kredibilitas) and *tangibility* (berwujud) (Nitecki & Hernon, 2000). Selanjutnya, dimensi tersebut dievaluasi dan disederhanakan menjadi lima dimensi yaitu *tangibility* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988). Dimensi ini telah diverifikasi oleh Parasuraman et al. (1988) dan disebut sebagai skala SERVQUAL yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat (Hildawati, 2019). Hal ini karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering sekali dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik (Nasihah, 2020). Novel Alimenjelaskan bahwa pelayanan sosial yang adil, merata serta sesuai dengan kehendak atau kebutuhan masyarakat setidaknya mencakup 6 elemen sebagai tolok ukurnya, yaitu (1) Mutu pelayanan dan jasa dan barang yang memadai; (2) Prosedur pelayanan yang mudah, lancar, cepat dan tepat; (3) Biaya pelayanan yang jelas dan memadai (murah); (4) Pemenuhan hak serta kewajiban pihak yang melayani, yang dilayani, yang dipahami oleh masing-masing pihak sebelumnya; (5) Kemudahan memperoleh informasi di seputar kuantitas dan kualitas pelayanan itu sendiri; dan (6) Tidak menimbulkan kesan diskriminasi pelayanan, dari berbagai obyek sasaran (Hadi, 2009)

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Kantor Samsat Dumai, masih ditemukan permasalahan tentang kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut diantaranya terlihat dari: (1) kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman. Ruangan pelayanan tidak tertata dengan baik, ruangan kotor dan berdebu, sirkulasi udara tidak baik dan tata letak loket tidak berurutan; (2) Sikap aparatur yang kurang ramah kepada masyarakat; (3) Kurangnya respon petugas terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat; (4) Waktu pelayanan yang dinilai terlalu pendek (singkat) karena Senin sampai Kamis dari jam 08.00-14.00, sedangkan hari jumat waktu pelayanannya dari jam 08.00-11.00, khusus Sabtu pelayanan dimulai lagi jam

08.00-12.00. Mengacu kepada permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai dan mengetahui apa saja hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan Samsat Dumai.

## Tinjauan Pustaka

Menurut Keban pelayanan publik diartikan sebagai tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik (Bisri & Asmoro, 2019). Dalam definisi ini dapat diketahui bahwa sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat sehingga menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu tolak ukur kepuasan terhadap pelayanan adalah melalui pelayanan yang berkualitas. Kualitas menurut Morgan and Murgatroyd (1994) merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya memenuhi atau melebihi harapan (Kurniawan, 2017).

Salah satu cirri organisasi pelayanan publik adalah *public accountability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Menurut Fandy (1997) Penilaian terhadap kualitas suatu pelayanan hanya dapat dilakukan dengan mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga aparat pelaksana pelayanan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa evaluasi yang bersumber dari pengguna pelayanan adalah elemen pertama dalam analisis

kualitas pelayanan publik (Kurniawan, 2017)

Menurut Albercht dan Zemke dalam Firmansyah dan Rudi Haryanto (2019 :12-14), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui dua pendekatan yaitu: 1) *Service Triangle* (Segitiga pelayanan) yaitu suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dengan para pelanggannya melalui tiga elemen yaitu: *service strategy*, *service people* dan *service system*; 2) *Total Quality Service* (TQS) yang merupakan penjabaran dari segitiga layanan dengan lima elemen yang saling terkait yaitu: (a) *Market and customer research*, (b) *strategy formulation*, (c) *Education, training and communication*, (d) *Process improvement*, (e) *Assessment, measurement and feedback*.

Menurut Zeithalm dalam Mu'ah dan Masram (2014:86) kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan tersebut melampaui apa yang diharapkan pelanggan dari layanan tersebut. Karena itulah, kualitas layanan dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan (selisih) antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan. Jika harapan tersebut tidak realistis maka sangat memungkinkan kualitas layanan dirasakan tidak baik

Berry dan Parasuraman dalam Mu'ah dan Masram (2014: 24) menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat dilihat melalui lima hal diantaranya: 1) Berwujud (*tangible*) penampian fisik, peralatan personil dan materi komunikasi, 2) keandalan (*reliability*) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, 3) Daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, 4) kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan

keyakinan pada pelanggan, dan 5) Empati (*Empathy*) yaitu kesediaan untuk peduli dan member perhatian kepada pelanggan.

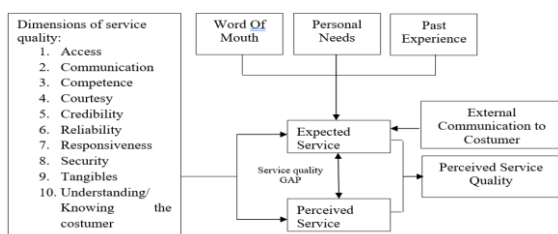
Kualitas pelayanan bukan hanya diukur dan ditentukan oleh pemberi layanan saja namun lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang pada prinsipnya menikmati layanan sehingga dapat secara langsung memperkirakan apakah layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan memenuhi kepuasan (Barata, 2003; 36)

Menurut Hart dalam Tangkilisan (2007:215) mengatakan bahwa kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam hal ini, penilaian tentang kualitas jasa ditentukan oleh pengguna jasa. Parasuraman dalam Tangkilisan (2007:215) menjelaskan bahwa mutu yang dirasakan adalah penilaian (*judgment*) konsumen tentang keunggulan atau superioritas suatu kesatuan (*entity*).

Pelayanan berkualitas merupakan suatu kondisi yang memperlihatkan adanya kesesuaian antara layanan yang diharapkan pengguna jasa (*expected service*) dan layanan yang secara nyata diterima oleh pengguna jasa (*perceived service*). Kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima pengguna jasa merupakan kunci fundamental bagi terwujudnya "kepuasan pengguna" (*Customer satisfaction*). Berdasarkan hal itulah Parasuraman, Zeithalm dan Berry dalam Mindarti (2016:14) mengembangkan model "*servqual*" yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1.

*Service Quality Model Determinants of Perceived Service Quality*



Menurut Alamgir dan Shamsuddoha dalam Mindarti (2016: 19) mengemukakan bahwa beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 1.  
*Service Quality Intrumen*

<i>Dimensions</i>	<i>Quality Instruments</i>
<i>Reliability</i>	<i>Credibility, Timely Service, Accuracy or Records, Dependability</i>
<i>Assurance</i>	<i>Staff's Knowledge, Courtesy and Politeness of staff, Trustworthiness and confidence</i>
<i>Tangibles</i>	<i>Location, Staff's professional appearance</i>
<i>Empathy</i>	<i>Individual Attention, Customer understanding</i>
<i>Responsiveness</i>	<i>Staff conduct, Willingness of staff to help customers, to provide prompt of service</i>
<i>Social Responsibility</i>	<i>Good service at reasonable cost</i>

Menurut Kasmir dalam Rahmadana (2020;15) Unsur- unsur yang menjadi ciri- ciri pelayanan publik yang baik adalah: (1) Tersedianya karyawan yang baik; (2) Tersedianya sarana 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 memenuhi kebutuhan nasabah (pelanggan); (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Menurut Delly dalam Sellang (2019: 19) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu dituntut untuk berkualitas. Meskipun pelayanan yang diberikan bukanlah berorientasi pada keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas sesuai dengan

tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

## Metode

Dalam penelitian ini jenis data terdiri dari Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka berupa tabel yang di peroleh dari data primer penelitian. Selain itu, jenis data dalam penelitian ini yaitu data Kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk bukan bilangan, atau dengan kata lain data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna yang diperoleh melalui observasi ataupun wawancara pada lokasi penelitian. Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Metode yang digunakan adalah survey, dengan menyebarkan kuisioner/angket dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini sumber data terdiri dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian mealui penyebaran angket dan wawancara tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. Adapun data tersebut meliputi: a) Berwujud (*Tangible*); b) Keandalan (*Reliability*); c) Ketanggapan (*Responsiviness*); d) Kepastian (*Assurance*); e) Empati (*Empathy*). Sumber data lainyang digunakan adalah Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua, data baku yang didapat dari dari Samsat Dumai. Dalam hal ini data yang penulis peroleh berupa dokumen/arsip yang ada pada lokasi penelitian.

Populasi dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Lubis (2021:93) yaitu keseluruhanobjek penelitian yang memiliki cirri dan karakter tertentu yang ditentukan oleh seorang peneliti sebagai sumber data dan kemudian mengambil

kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan. Sedangkan Sampel menurut Siyoto dan Ali Sodik (2015:64) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh popuasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Untuk kepentingan penelitian ini sampel yang dimaksud adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Samsat Dumai. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling insidental menurut Tegor dkk (2020:51) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang ditemui secara kebetulan oleh peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui tersebut cocok untuk dijadikan sumber data. Adapun jumlah sampel ditetapkan sebanyak 120 orang masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan interpretatif. Analisis data dilakukan dengan cara mentabulasi hasil jawaban responden dari angket yang disebarkan, data kepastakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya menyimpulkan memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan. Adapun analisis yang dilakukan meliputi: Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut Riduwan (2004:71-95) sebagai berikut: 1. Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel. 2. Merekap nilai. 3. Menghitung nilai rata-rata. 4. Menghitung persentase.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai, langkah pertama yang

dilakukan yaitu dengan menghitung hasil tanggapan responden untuk setiap indikator yang masing-masing indikator terdiri dari 5 (lima) sub indikator, melalui interval skor dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skortertinggi} - \text{Skorterendah}}{\text{jumlahkelas}} - 1$$

$$\text{Interval} = \frac{5.5.120 - 5.1.120}{5} - 1 = \frac{3.000 - 600}{5} - 1 = \frac{2.400}{5} - 1 = 480 - 1 = 479$$

Maka interval skor untuk setiap indikator ditentukan sesuai interval skor berikut ini:

Interval skor	Kategori Jawaban
2.520 - 3000	Sangat Baik
2.040 - 2.519	Baik
1.560 - 2.039	Cukup Baik
1.080 - 1.559	Kurang Baik
600 - 1.079	Tidak Baik

Setelah mengetahui tanggapan responden untuk setiap indikator maka selanjutnya akan dihitung persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai untuk seluruh indikator yang melalui interval skor dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skortertinggi} - \text{Skorterendah}}{\text{jumlahkelas}} - 1$$

$$\text{Interval} = \frac{25.5.120 - 25.1.120}{5} - 1 = \frac{15.000 - 3.000}{5} - 1 = \frac{12.000}{5} - 1 = 2.400 - 1 = 2.399$$

Maka interval skor untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai dapat dilihat melalui kategori berikut ini:

Interval skor	Kategori Jawaban
12.600 - 15.000	Sangat Baik
10.200 - 12.599	Baik
7.800 - 10.199	Cukup Baik
5.400 - 7.799	Kurang Baik
3000 - 5.399	Tidak Baik

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Samsat sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor. Pelayanan dilakukan di Kantor Samsat Dumai Jalan Sultan Syarif Kasim No.260. Adapun jenis pelayanan yang diberikan pada Kantor Samsat Dumai antara lain:

- 1) Pendaftaran STNK baru dan atau pertama
- 2) Pendaftaran Kendaraan Mutasi
- 3) Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak atau Hilang
- 4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor TNKB Rusak atau Hilang
- 5) Pendaftaran Kendaraan Bermotor dengan persyaratan khusus
- 6) Pendaftaran pengesahan STNK setiap tahun
- 7) Perpanjangan STNK setiap 5 tahun sekali
- 8) Pendaftaran STNK Khusus/ Rahasia
- 9) Hal-hal khusus

Dalam penyelenggaraan pelayanannya didukung oleh sarana seperti: (a) CPU dan kelengkapan monitor, keyboard dan mouse sebanyak 3 (tiga) unit; (2) printer 2 (dua) unit; dan (c) Alat komunikasi menggunakan jaringan internet. Adapun waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu: Senin sampai Kamis dari jam 08.00-14.00, sedangkan hari jumat waktu pelayanannya dari jam 08.00-11.00, khusus Sabtu pelayanan dimulai lagi jam 08.00-12.00.

Saat ini pelayanan di Kantor Samsat dilakukan menggunakan 2 (dua) loket yaitu:

1. Loket 1 untuk pendaftaran dan penetapan;
2. Loket 2 untuk pembayaran dan penyerahan STNK.



Dalam kajian ini, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Kota Dumai akan ditinjau melalui indikator kualitas pelayanan sesuai dengan konsep teori Berry dan Parasuraman dalam Mua'ah dan Masram (2014:86) dengan uraian sebagai berikut:

### 1. Indikator Berwujud (*Tangibles*)

Indikator berwujud atau dalam pelayanan disebut *tangible* merupakan produk-produk fisik, meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Dalam kajian penelitian ini, yang dijadikan indikator sebagai tolak ukur untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai adalah:

1. Tersedianya ruangan khusus pelayanan
2. Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelayanan
3. Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan administrasi pelayanan
4. Para staf dan petugas rapi dan menggunakan seragam yang sesuai dengan aturan
5. Area parkir yang memadai

Adapun tanggapan responden tentang indikator berwujud (*tangibles*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.

Persepsi Responden tentang Indikator Berwujud (*Tangibles*) Samsat Dumai

No.	Sub Indikator		Kategori Tanggapan Responden					Jlh
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Tersedianya ruangan khusus pelayanan	F	0	13	22	50	35	120
		Skor	0	26	66	200	175	467
2	Kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelayanan	F	1	5	35	43	36	120
		Skor	1	10	105	172	180	468
3	Peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal	F	5	5	34	47	29	120
		Skor	5	10	102	188	145	450
4	Kerapian dan Penggunaan seragam yang sesuai dengan aturan	F	0	11	15	55	39	120
		Skor	0	22	45	220	195	482
5	Area parkir yang memadai	F	22	24	37	22	15	120
		Skor	22	48	111	88	75	344
JUMLAH		F	28	58	143	217	154	600
		%	4,67	9,67	23,83	36,17	26,00	100
		Skor	28	116	429	868	770	2.211

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa indikator berwujud (*tangibles*). Dengan nilai "Baik" sebesar 36,17%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 2.211 menunjukkan bahwa indikator berwujud (*tangibles*) dapat dikategorikan "Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 2.040 – 2.519.

### 2. Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan. Kehandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Yang intinya *reliabilitas* (kepercayaan) adalah saat seluruh Informan percaya bahwa pelayanan di tempat tertentu bagi mereka sangat memuaskan dan seperti yang diharapkan.

Tingkat Kehandalan (*reliability*) Samsat Dumai dapat diukur dengan 5 (lima) indikator:

1. Ketepatan waktu pengurusan



2. Kesesuaian biaya pelayanan dengan standar
3. Kemampuan menjelaskan kembali syarat dan prosedur kepada masyarakat
4. Pelayanan dilakukan tanpa membeda-bedakan (tidak diskriminatif)
5. Kemampuan mencatat, menghitung dan melakukan validasi dalam pelayanan

Adapun tanggapan Responden terhadap Keandalan (*reliability*) Samsat Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.

Persepsi Responden tentang Keandalan (*Reliability*) Samsat Dumai

No.	Sub Indikator	(3)	Kategori Tanggapan Responden					Jlh
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Ketepatan waktu pengurusan	F	10	28	47	25	10	120
		Skor	10	56	141	100	50	357
2	Kesesuaian Biaya berdasarkan standar	F	0	2	8	71	39	120
		Skor	0	4	24	284	195	507
3	Kemampuan menjelaskan persyaratan dan prosedur pelayanan	F	11	23	26	45	15	120
		Skor	11	46	78	180	75	390
4	Pelayanan dilakukan tanpa membeda-bedakan (tidak diskriminatif)	F	0	2	14	55	49	120
		Skor	0	4	42	230	245	511
5	Kemampuan mencatat, menghitung dan melakukan validasi	F	0	1	5	94	20	120
		Skor	0	2	15	376	100	493
JUMLAH		F	21	56	100	290	133	600
		Skor	0	2	15	376	100	493
		%	3,5	9,33	16,67	48,33	22,17	100
		Skor	21	112	300	1.160	665	2.258

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keandalan (*reliability*). Dengan nilai baik sebesar 48,33%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 2.258 menunjukkan bahwa indikator keandalan (*reliability*) dapat dikategorikan "Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 2.040 – 2.519.

### 3. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon penerima layanan dalam upaya memuaskan penerima layanan, misalnya mampu

memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap yang sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.

Dalam upaya merespon masyarakat, aparatur harus dengan sigap dan memberikan arahan dengan pasti bagaimana mekanisme dan tata cara yang harus dilakukan oleh masyarakat yang berurusan. Aparatur sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanannya harus dapat merespon masyarakat dengan cepat dan tepat. sikap aparatur yang selalu sok sibuk dan sikap lainnya yang tidak mengutamakan kepentingan masyarakat akan merusak kinerja.

Pada Samsat Dumai, daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan dapat diukur melalui indikator berikut:

1. Petugas memberikan keterangan lengkap terkait pelaksanaan pelayanan
2. Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan masyarakat
3. Petugas memberi informasi secara tertulis bila masyarakat kurang memahami penjelasan yang diberikan
4. Petugas selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan
5. Petugas menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan dalam pengurusan dengan cepat dan tepat

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dapat di jelaskan seperti berikut ini:

Tabel 4.  
Persepsi Responden tentang Daya Tanggap  
(*Responsiveness*) Samsat Dumai

No	Sub Indikator	(3)	Kategori Tanggapan Responden					Jlh
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Petugas memberikan keterangan lengkap terkait pelaksanaan pelayanan	F	25	30	34	25	6	120
		Skor	25	60	102	100	30	317
2	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan masyarakat	F	11	31	18	34	26	120
		Skor	11	62	54	136	130	393
3	Petugas memberi informasi secara tertulis bila masyarakat kurang memahami penjelasan yang diberikan	F	30	23	25	25	17	120
		Skor	30	46	75	100	85	336
4	Petugas selalu siap sedia membantu kesulitan masyarakat dalam pengurusan	F	21	25	25	39	10	120
		Skor	21	50	75	156	50	352
5	Petugas menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan dalam pengurusan dengan cepat dan tepat	F	10	13	25	47	25	37
		Skor	10	26	75	188	125	424
JUMLAH		F	97	122	127	170	84	600
		%	16,17	20,33	21,17	28,33	14,00	100
		Skor	97	244	381	680	420	1.822

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) Dengan nilai "baik" sebesar 28,33%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 1.822 menunjukkan bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikategorikan "Cukup Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 1.560 – 2.039.

#### 4. Indikator Kepastian (*Assurance*)

Setiap pelayanan memerlukan adanya kepastian dalam pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian pelayanan dapat dilihat melalui pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan dapat selesai dengan cepat, tepat mudah dan lancar.

Kepastian (*Assurance*) dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Pada Samsat Dumai, Kepastian (*Assurance*) dapat diukur melalui 5 (lima) indikator yaitu:

1. Pengetahuan petugas tentang pelayanan baik secara teknis maupun administratif
2. Informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya
3. Integritas petugas dalam melakukan pelayanan
4. Petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat selama proses pelayanan
5. Keterbukaan tentang prosedur dalam pengurusan sehingga masyarakat terhindar dari pencaloan

Adapun tanggapan responden tentang Kepastian (*Assurance*) disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.  
Persepsi Responden tentang Kepastian (*Assurance*)  
Samsat Dumai

No	Sub Indikator	(3)	Kategori Tanggapan Responden					JLH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Pengetahuan petugas tentang pelayanan baik secara teknis maupun administratif	F	0	2	24	64	30	120
		SKOR	0	4	72	256	150	482
2	Informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya	F	0	1	4	89	26	120
		SKOR	0	2	12	356	130	500
3	Integritas petugas dalam melakukan pelayanan	F	0	1	2	81	36	120
		SKOR	0	2	6	324	180	512
4	Petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat selama proses pelayanan	F	0	23	24	56	17	120
		SKOR	0	46	72	224	85	427
5	Keterbukaan tentang prosedur dalam pengurusan sehingga masyarakat terhindar dari pencaloan	F	0	1	5	98	16	120
		SKOR	0	2	15	392	80	489
JUMLAH		F	0	28	59	388	125	600
		%	0	4,67	9,83	64,67	20,83	100
		SKOR	0	56	177	1.552	625	2.410

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Kepastian (*Assurance*) dengan nilai "baik" sebesar 64,67%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 2.410 menunjukkan bahwa indikator Kepastian (*Assurance*) dapat dikategorikan "Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 2.040 – 2.519.

## 5. Indikator Empati (*Empathy*)

Empati dalam suatu pelayanan terlihat melalui adanya suatu perhatian, kepedulian, keseriusan, rasa simpatik, pengertian dan keterlibatan seluruh pihak yang berkepentingan dalam pelayanan demi mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman pemberi dan penerima layanan. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya dapat memahami keterbatasan dan kemampuan pemberi layanan, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan pihak yang mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Ini berarti empati dapat menjadi tolok ukur kualitas pelayanan. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami pihak yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pihak yang dilayani.

Dalam kajian ini, empati (*empathy*) dalam memberikan pelayanan diukur melalui 5 (lima) indikator yaitu:

1. Keramahan petugas dalam memberikan informasi pelayanan
2. Perhatian petugas saat melakukan pelayanan
3. Kesabaran petugas selama melakukan pelayanan
4. Bersikap simpatik terhadap permasalahan masyarakat ketika menghadapi kesulitan dalam pengurusan.
5. Petugas dapat menerima dengan baik setiap keluhan dan saran dari masyarakat dalam pengurusan

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator empati

(*empathy*) dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 6.  
Persepsi Responden tentang Empati (*Empathy*)  
Samsat Dumai

No.	Sub Indikator	Kategori Tanggapan Responden						JLH
		TB	KB	CB	B	SB		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Keramahan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	F	20	23	37	24	16	120
		SKOR	20	46	111	96	80	353
2	Perhatian petugas saat melakukan pelayanan	F	23	23	24	27	23	120
		SKOR	23	46	72	108	115	364
3	Kesabaran petugas selama melakukan pelayanan	F	10	28	30	29	23	120
		SKOR	10	56	90	116	115	387
4	Bersikap simpatik terhadap permasalahan masyarakat ketika menghadapi kesulitan dalam pengurusan	F	20	25	23	25	27	120
		SKOR	20	50	69	100	135	374
5	Petugas dapat menerima dengan baik setiap keluhan dan saran dari masyarakat dalam pengurusan	F	15	23	24	37	21	120
		SKOR	15	46	72	148	105	386
JUMLAH		F	88	122	138	142	110	600
		%	14,67	20,33	23,00	23,66	18,33	100
		SKOR	88	244	414	568	550	1.864

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Kepastian (*Assurance*) dengan nilai "baik" sebesar 23,66%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 1.864 menunjukkan bahwa indikator Empati (*Empathy*) dapat dikategorikan "Cukup Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 1.560 – 2.039.

Adapun untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai yang diukur melalui 5 (lima) indikator yang dikemukakan Berry dan Parasuraman dalam Muáh dan Masram (2014: 24) yaitu: 1) Berwujud (*tangible*), 2) keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) kepastian (*assurance*), dan 5) Empati (*Empathy*) dapat dilihat melalui rekapitulasi hasil tanggapan responden pada tabel berikut ini:

Tabel 7.  
Rekapitulasi Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan Samsat Dumai

No	Indikator		Kategori Tanggapan Responden					JUMLAH
			TB	KB	CB	B	SB	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	BERWUJUD (TANGIBLES)	F	28	58	143	217	154	600
		SKOR	28	116	429	868	770	2.211
2	KEHANDALAN (RELIABILITY)	F	21	56	100	290	133	600
		SKOR	21	112	300	1.160	665	2.258
3	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	F	97	122	127	170	84	600
		SKOR	97	244	381	680	420	1.822
4	KEPASTIAN (ASSURANCE)	F	0	28	59	388	125	600
		SKOR	0	56	177	1.552	625	2.410
5	EMPATI (EMPATHY)	F	88	122	138	142	110	600
		SKOR	88	244	414	568	550	1.864
JUMLAH		F	234	386	567	1.207	606	3.000
		%	7,80	12,87	18,90	40,23	20,20	100
		SKOR	234	772	1.701	4.828	3.030	10.565

Sumber data: Hasil Olahan Angket, Februari 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Samsat Dumai dengan nilai "baik" sebesar 40,23%, Sedangkan berdasarkan total skor yang diperoleh yaitu 10.565 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Samsat Dumai dapat dikategorikan "Baik" karena berdasarkan hasil perhitungan interval berada pada rentang skor 10.200 – 12.599.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai diketahui bahwa kualitas pelayanan keseluruhan memiliki kategori "BAIK" dengan total skor 10.565 yang berada pada rentang skor 10.200 – 12.599. Atau jika dilihat dengan persentase, terdapat 40,23% responden yang menyatakan kualitas pelayanan Samsat dikategorikan Baik, 20,20% menyatakan Sangat Baik. Terdapat 18,90% responden yang menyatakan kualitas pelayanan Samsat Cukup Baik. Adapun indikator yang dinilai responden berda pada kategori Cukup Baik adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*)

Berdasarkan kesimpulan di atas, implikasi penelitian ini yaitu menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat

bagi Samsat Dumai untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan, maka masyarakat akan merasa semakin puas dan memberikan respon positif terhadap kinerja Samsat Dumai.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan pegawai Samsat Dumai untuk dapat bersikap lebih ramah dan sopan kemasyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala. Selain itu, diharapkan kepada pegawai untuk lebih tanggap dalam menangani keluhan masyarakat dalam pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Firmansyah, Farid, and Rudy Haryanto. 2019. Manajemen Kualitas Jasa. Sleman: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Hadi, K. (2009). Kebijakan Birokrasi dalam Upaya Pelayanan Publik Berkualitas. *Unisia*. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol32.iss71.art2>
- Hildawati. (2019). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PELAYANAN SIM PADA SATLANTAS POLRES DUMAI. *Jurnal Niara*, 12(1). <https://doi.org/10.31849/ni.v12i1.2641>
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi- Organisasi Publik,

- Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lubis, Zilkarnain. 2021. *Statistika Terapan Untuk Ilmu- ilmu Sosial dan Ekonomi*. Yogyakarta: Andi
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: UB Press.
- Mu'ah dan Masram. *Loyalitas Pelanggan*. 2014. Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *JAP*, 21(1).
- Nitecki, DA and Hernon, P. 2000. "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. *Journal of Academic Librarianship* Vol.26 No.4. pp 259-273.
- Parasuraman, A, Zeithalm and Berry LL.1988. Servqual- a multiple item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*. Vol. 64 No. 1, pp 12-40
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Implementasinya*. Surabaya: Qiara Media
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sjoraida, D. F. (2015). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK PADA PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT. *Sosiohumaniora*. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v17i3.8338>
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tegor dkk. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), 53–59.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.