

KAPASITAS UPT SAMSAT PEKANBARU KOTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Nesya Hutari

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

Corresponding Author: nesyahutari@student.uir.ac.id

This study aims to find out what capacities are needed by UPT SAMSAT Pekanbaru Kota in improving the quality of public services at UPT SAMSAT Pekanbaru Kota, especially in the reception and billing section. The type of data used in this study is Primary Data either through conscious or unconscious interviews with UPT SAMSAT staff and taxpayers (WP). In addition, researchers also conducted direct observations for approximately 2 months. Then Secondary Data is data obtained from other sources that have been written both in the form of written documents and available readings. In improving the quality of service, there are several capacities needed as basic indicators that play a major role in the sustainability of existing activities at UPT SAMSAT Pekanbaru City. Managed capacity, namely, resources which are an entity consisting of humans, methods/methods, machines, markets, money and materials. All of them refer to the discussion of facilities, human capabilities, and work systems in a group. With the appropriateness of observations, this research can measure capacity by using 6 aspects of performance appraisal of public service delivery units in accordance with Ministerial Regulation no. 17/2017, namely Service Policy, Professionalism of HR Operators, Public Service Infrastructure, Public Service Information Systems, Consultation and Complaints, Service Innovation. Based on the results of this study, the capacity level of the UPT SAMSAT Pekanbaru City Office is still not maximized. This requires capacity building, especially in terms of Human Resources (HR) and Infrastructure. And collectively, the government should be observant about which capacities need to be improved and the methods must also be precise and must be firm if there are deviations from the existing rules. Only then can this capacity become an asset that can be utilized as the goal was established to achieve community service satisfaction and at the same time it can change the view or bad image of government services in the eyes of the community.

Keywords: Capacity; SAMSAT; Quality of Public Service.

INTRODUCTION

Rendahnya kualitas pelayanan publik masih menjadi salah satu masalah terbesar yang dihadapi instansi pemerintah di Indonesia. Upaya negara untuk mencapai kepuasan masyarakat dinilai masih belum maksimal. Hal ini telah menyebabkan berkurangnya kepedulian dan perhatian masyarakat bahkan ada yang merasa enggan berurusan dengan pelayanan melalui instansi pemerintah dan lebih memilih pelayanan melalui instansi swasta. Namun ada beberapa urusan pelayanan yang dimonopoli dan hanya menjadi kewenangan pemerintah seperti jenis pelayanan administratif, contohnya pembuatan KK, Akte Kelahiran, KTP, BPKB, STNK, SIM dan lainnya. Pelayanan ini disebut juga layanan - civil yang dimana merupakan hak, kebutuhan dasar, dan tuntutan setiap orang terlepas dari suatu kewajiban. Seperti halnya bayi dalam kandungan wajib dilindungi pemerintahan, walaupun sang bayi tidak (belum) dapat dibebani suatu kewajibannya. Tatkala bayi lahir, pemerintah wajib mengakui kehadiran melalui pemberian akte kelahiran, tanpa diminta-minta, dan seharusnya tanpa dibayar oleh yang bersangkutan. Layanan civil tidak diperjual-belikan (diperdagangkan) di pasar, penyediannya dimonopoli, untuk memperolehnya harus memenuhi syarat-syarat tertentu dan merupakan kewajiban

pemerintah. Jadi mau tidak mau sebagian urusan kehidupan masyarakat dari lahir hingga meninggal dunia pasti berurusan dengan yang namanya instansi pemerintah.

Setiap manusia baik warga negara sendiri maupun warga negara asing, berhak atas layanan civil tanpa dibebani atau tanpa dikaitkan dengan suatu kewajiban apa pun. Karena itu, layanan civil disebut *no price*. Baik pelayanan publik (*public services*) maupun pelayanan sipil (*civil services*), bersifat *hard choice* bahkan *no choice*, karena keduanya monopoli badan istimewa (badan publik). Layanan civil 100% dibayar melalui pendapatan negara yaitu hasil pengelolaan SDA, pajak dan sebangsanya, dan dalam hal jasa publik dari penjualan jasa terkait.

Namun walaupun begitu bukan tanpa alasan bahwa masyarakat tidak ingin berurusan dengan pelayanan instansi pemerintah, sebabnya juga beragam mulai dari karena pelayanan yang berbelit – belit, tidak efisien, lambat bahkan banyak yang menerima perilaku tidak menyenangkan dari petugas pelayanan serta waktu penyelesaian yang tidak jelas dan biaya disebaliknya. Hal ini telah menjadi bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah atau bisa disebut birokrasi terbilang masih sangat rendah. Karena di Indonesia, pelayanan birokrasi inilah yang paling lemah dan terkesan menjadi sarang KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dan lebih daripada itu berperan sebagai pasar politik. Dan image buruk itu lah yang telah bertahun tahun melekat di masyarakat hingga kini. Hal tersebut sangat memerlukan peningkatan kemampuan pemerintah yang berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dibutuhkan adanya pengembangan kapasitas (*capacity building*).

Untuk itu demi mengubah pandangan buruk masyarakat, pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mulai membenahi dari kapasitasnya. Dari sini kita sudah bisa mengetahui bahwa kapasitas merupakan aspek terpenting dalam meningkatkan kemampuan dan kinerja aparatur pemerintah yang dapat mempengaruhi pelayanan publik sehingga berdampak besar akan kepuasan masyarakat. Mewujudkan pemerintahan yang berkualitas harus ada tau kapasitas apa yang diperlukan dan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan publik. Tentu saja hal ini berkaitan langsung dengan instrumen yang paling penting yaitu melalui program reformasi birokrasi. Dimana reformasi birokrasi adalah salah satu upaya pemerintah dalam perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur negara dan merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan (*organisation*), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia.

Birokrasi pemerintahan sendiri telah didudukkan setara dengan manajemen pada perusahaan, walaupun keduanya berbeda, sementara dinas didudukkan sebagai pelaksana pelayanan (*server, seller, marketer*). Dinas memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Dimana organisasi ini yang secara langsung turun tangan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan supaya pelaksanaan pelayanan ini dapat berjalan dengan baik, tentunya harus memiliki kapasitas yang perlu dipenuhi oleh pemerintah. Kapasitas merupakan daya atau kemampuan yang dimiliki dan sebagai penunjang wajib. Jika dalam pemerintahan, kapasitas merupakan kemampuan pemerintah untuk mengelola yaitu merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Kapasitas yang dikelola yaitu, sumber daya yang merupakan sebuah entitas yang terdiri dari *man, metode, mecin, market, money and material*. Jenisnya pun bermacam-macam mulai dari dana, gedung atau kantor, fasilitas sarana prasarana, sistem organisasi dan lain sebagainya.

Kapasitas

Pengertian kapasitas secara terminologi menurut wikipedia yaitu kapasitas berasal dari bahasa Belanda "capaciteit" yang dapat berarti daya tampung/daya serap, ruang atau fasilitas yang tersedia, kemampuan (maksimal). Milen (2006;12) mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efektif, efisien dan terus-menerus. Sedangkan Morgan merumuskan pengertian kapasitas sebagai kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya dan kondisi – kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sector, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu. Secara umum kapasitas berbicara tentang yang terkait dengan manusia dan juga sistem yang ada disekitarnya. Kapasitas dapat diartikan sebagai kemampuan manusia, kemampuan institusi dan juga kemampuan sistemnya.

Hal ini diperkuat dengan pendapat yang dikemukakan oleh Goodman (1998:258) bahwa " Kapasitas adalah kemampuan untuk melakukan tujuan yang dinyatakan". GZT (2005:2) menjelaskan kapasitas berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien. Kapasitas bersifat dinamis dan adaptif terhadap lingkungan. Kapasitas lebih dari sekedar kompetensi teknis, atau sekedar ketersediaan dana atau ketersediaan sumber-sumber material secara memadai. Konsep Kapasitas termasuk bagaimana sumber (input) dioptimalkan dan digunakan untuk menghasilkan output, benefit, dan dampak yang diharapkan.

Samsat

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dalam bahasa Inggris *One-stop Administration Service Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Dan tentunya hal ini lebih mempermudah lagi bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan transaksi yang biasa dihubungkan dengan kegiatan pembayaran pajak.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) serta Bersama Bank Daerah yaitu Bank Riau Kepri Syariah yang dilaksanakan pada satu gedung. 1)Polri; Dalam hal ini Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dan selain itu, Samsat juga bekerja sama dengan Bank Daerah yang meliputi tentang pelayanan pembayaran yaitu Bank Riau Kepri Syariah.

SAMSAT merupakan unit atau bagian dari organisasi publik yaitu Bapenda (Badan Pendapatan Daerah). Organisasi Publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara dan mempunyai wewenang yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan, termasuk juga UPT SAMSAT Pekanbaru Kota merupakan organisasi publik yang bergerak di bidang pelayanan pembayaran pajak.

Kualitas Pelayanan Publik

Secara sederhana, pengertian kualitas adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya. Kualitas terdapat beberapa elemen, yaitu; Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan manusia. Kualitas menyangkut produk (barang/ jasa), manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas merupakan kondisi yang dapat berubah (sesuatu yang dianggap berkualitas saat ini, bisa dianggap kurang berkualitas di masa depan).

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis.

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Mahmudi (2005:205-210), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi kesehatan, pendidikan dasar serta bahan kebutuhan pokok, dan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, barang dan juga jasa.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

RESEARCH METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer baik melalui wawancara secara sadar ataupun tidak sadar kepada staf UPT SAMSAT dan masyarakat wajib pajak (WP). Selain itu peneliti juga melakukan observasi langsung secara mendalam lebih kurang selama 2 bulan di lokasi penelitian. Kemudian ada juga data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain yang sudah tertulis baik berupa tulisan dokumen dan bacaan yang telah tersedia.

RESULTS AND DISCUSSION

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, atau pun kelompok tertentu tetapi melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat menerima hak penuhnya sebagai manusia yang hidupnya dilindungi dan jadi tanggung jawab negara. Oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Pastinya dalam kegiatan di SAMSAT Pekanbaru Kota sangat berhubungan erat dengan kegiatan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri kualitas pelayanan publik yang berada dibawah kewenangan pemerintah masih terbilang sangat rendah dan perlu perbaikan terus menerus. Dimana dalam hal ini tentu kapasitas dalam pelayanan sangat perlu diperhatikan. Secara kolektif organisasi harus jeli mana kapasitas yang perlu dibenahi dan cara caranya pun harus tepat serta harus tegas apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan aturan yang ada. Barulah kapasitas tersebut menjadi aset yang dapat dimanfaatkan sebagaimana tujuannya dibentuk untuk mencapai kepuasan pelayanan masyarakat dan sekaligus bisa mengubah pandangan atau citra buruk pelayanan pemerintah di mata masyarakat.

Dalam pelayanan publik ada banyak permasalahan yang ditimbulkan karena kurangnya kapasitas. Untuk itu perlu peningkatan kapasitas agar kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat. Peningkatan kapasitas disini dapat didefinisikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan kemampuan individu, kelompok, organisasi, komunitas atau masyarakat untuk menganalisa lingkungannya akan identifikasi masalah, isu-isu, kebutuhan dan peluang. Setelah mengetahui tentang kebutuhan kapasitas yang dibutuhkan, barulah bisa dilakukan tahap selanjutnya apakah itu pengembangan kapasitas, pembenahan yang pastinya sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena citra sebuah instansi atau organisasi dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Selain itu kualitas bisa menjadi sarana pemererat hubungan batin antara pemberi layanan dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai di pelayanan tersebut. Maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya.

Berdasarkan kesesuaian pengamatan penulis, berikut indikator Kapasitas unit penyelenggara pelayanan publik yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota, dapat dikelompokkan kedalam beberapa dimensi dasar berikut, yaitu meliputi :

Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Penilaian standar pelayanan pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi ketersediaan SPP yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat, SPP pada setiap jenis/produk layanan,

kesesuaian SPP Unit Penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan, keteraksesan SPP Unit Penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat dan SPP yang tepat guna.

Maklumat Pelayanan adalah salah satu komponen SPP yang penting sebagai janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan dipublikasikan. Penyelenggara Pelayanan Publik juga dituntut untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah diselenggarakan: apakah pelayanan sudah sesuai dengan SPP atau belum. Hasil Survei tersebut diharapkan ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan mengukur kecepatan melakukan tindak lanjut dari hasil survei.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Tatalaksana Pelayanan Umum. Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat: a) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan; b) Tata cara penanganan pelayanan; c) Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan d) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Profesionalisme SDM

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah merupakan salah satu instrumen terpenting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan sebuah organisasi dan berhasil tidaknya tujuan organisasi. SDM merupakan penggerak, pemikir dan perencana yang dianggap sebagai aset.

Indikator profesionalisme ini berfokus pada kompetensi, keterampilan, serta perilaku dan etika kerja pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten dan terampil diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan perilaku dan etika kerja didalamnya mengatur tentang kesesuaian perilaku budaya kerja termasuk kedisiplinan dan ketaatan petugas penyelenggara pelayanan dalam menjalankan peraturan yang berlaku dan memiliki nilai-nilai baik didalamnya. Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan Kode Etik Pelaksana Layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam kode etik tersebut diatur tentang ketentuan sanksi (punishment) dan penghargaan (reward) bagi pelaksana pelayanan. Selain itu, pelaksana pelayanan dinilai dalam penggunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan.

Berdasarkan penelitian di UPT SAMSAT Pekanbaru Kota terkait SDM/ tenaga kerja ada sejumlah petugas SAMSAT dengan status Tenaga Honorer lebih banyak dibandingkan ASN (Aparatur Sipil Negara). Dengan rata-rata telah mengabdikan bekerja mulai dari 5 hingga 7 tahun keatas. Dengan rentang waktu selama itu sudah dipastikan bahwa keterampilan dan kecapakan petugas dalam menguasai pekerjaannya sangat baik dan telah terlatih. Namun belum sampai pada taraf penyelesaian tugas secara efektif dan efisien. Petugas hanya melayani masyarakat dengan pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan, belum bisa menganggap pekerjaan pelayanan adalah suatu hak yang harus

diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain itu tak jarang terdapat banyak kesalahan teknis (homen error) seperti pada salah pengucapan, kesalahan pengetikan dan pencetakan, lupa dan lain sebagainya.

Selain itu pelayanan publik kepada masyarakat masih kurang responsif. Petugas Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota belum memiliki kesiagaan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan hingga saat ini. Dari hal kedisiplinan petugas juga sering datang tidak tepat waktu sehingga pelayanan belum dimulai walaupun sudah masuk jam operasional. Ada kala dijumpai beberapa petugas pelayanan tidak ditemukan ditempat tugasnya.

Selain itu jika berbicara tentang SDM di Kantor Samsat Pekanbaru Kota dari segi rekrutment tidak dapat dikatakan murni sebagaimana pelamar pekerja biasa, namun masih terdeteksi sebagai rekrutmen jalur kenalan, orang dalam. hubungan keluarga, kerabat ataupun sanak saudara. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa setiap instansi manapun pasti ada hal demikian. Namun yang menjadi masalah terkadang orang-orang yang masuk dengan jalur ini lolos tanpa seleksi kemampuan terlebih dahulu dan tepat tidaknya seseorang ini ditempatkan. Bukan hanya tidak adil tapi hal ini sudah masuk kategori melanggar hukum. Karena hal ini nantinya akan berpengaruh buruk juga terhadap kinerja yang dihasilkannya terkhusus pada bagian profesionalisme pelayanan dan tentu akan berdampak besar kepada kualitas pelayanan. Meskipun sudah dilarang pun tetap itu masih ada saja yang melakukan dan mewajarkannya. Terlebih lagi hal ini dapat menjadi pintu masuk akan terjadinya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Pernyataan tentang perbuatan instansi yang merekrut karyawan berdasarkan hubungan keluarga, kenalan, orang dalam, kerabat dan sanak saudara dapat disebut dengan Nepotisme. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Nepotisme adalah: 1) Perilaku yang memperlihatkan kesukaan yang berlebihan kepada kerabat dekat; 2) Kecenderungan untuk mengutamakan (menguntungkan) sanak saudara sendiri, terutama dalam jabatan, pangkat di lingkungan pemerintahan; 3) Tindakan memilih kerabat sendiri untuk memegang pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, mengatur setiap tenaga kerja mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan atau pindah pekerjaan dan memperoleh penghasilan yang layak di dalam atau di luar negeri. Dalam Pasal 35 ayat (1) UU Ketenagakerjaan, pada dasarnya dalam melakukan penempatan tenaga kerja dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas, obyektif serta adil dan setara tanpa diskriminasi.

Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi (ruangan khusus ibu menyusui) dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difable).

Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah.

Toilet yang nyaman jika dipisahkan antara toilet bagi pria dan perempuan, dan tersedia wastafel dan toiletries meskipun toiletnya berbentuk toilet jongkok atau duduk. Sarana penunjang lainnya seperti fasilitas difabel seperti ramp, kursi roda, toilet khusus, loket khusus, serta petugas khusus yang membantu difabel. Sarana penunjang lainnya adalah arena bermain anak, ruang laktasi, kantin, fotocopy dan toko ATK.

Dan hasil penelitian, secara fisik bangunan kantor SAMSAT Pekanbaru Kota ini dengan bangunan gedung dua lantai yang terletak secara strategis di tengah tengah kota Pekanbaru. Gedung SAMSAT Pekanbaru Kota memiliki ruang tunggu yang sangat aman dan nyaman bagi masyarakat (wajib pajak). Kantor Samsat Pekanbaru Kota memiliki lahan parkir yang cukup luas dan dapat menampung cukup banyak kendaraan. Selain itu terdapat sarana dan prasarana penunjang yang sangat bermanfaat bagi masyarakat antara lain seperti meja layanan konsultasi dan informasi, ruang laktasi, sudut baca, Playground mini untuk anak-anak, kamar kecil terpisah untuk pria dan wanita serta fasilitas loket khusus untuk lansia, ibu hamil atau disabilitas dan juga ram difabel.

Namun ada kekurangan dari segi pengadaan barang yaitu ATK (alat tulis kantor) Alat tulis kantor (ATK) merupakan bahan dan alat yang sangat menunjang kinerja petugas di suatu perusahaan ataupun instansi pemerintah. Dengan suplai ATK yang sesuai dan memadai, petugas bisa bekerja secara efektif terutama di bidang administrasi dan pelayanan di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota. Namun kenyataannya pengadaan stok ATK di Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota masih sangat kurang. Diantaranya seperti pena, kertas, heker, staples dan lain sebagainya. Hal ini tentunya menghambat kinerja perusahaan jika sampai kehabisan pada saat yang sangat dibutuhkan. Dan bahkan petugas sering terpaksa harus membeli atk sendiri untuk bekerja dengan menggunakan uang pribadi. Hal ini tentunya termasuk ketidakefektifan kapasitas dari segi anggaran dan seksi yang bertanggungjawab dalam pengadaan barang tersebut.

Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara.

Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, leaflet, buku, dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara, dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun), perpustakaan daerah, kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan ke pemangku kepentingan. Dan hal ini juga sudah dilakukan oleh UPT Samsat Pekanbaru Kota untuk memanfaatkan sistem informasi pelayanan publik yang berbasis elektronik maupun non elektronik salah satu contohnya seperti melalui website Pekanbaru.go.id.

Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan

petugas khusus. Contohnya seperti di Kantor UPT Samsat Pekanbaru Kota yang memiliki tempat khusus dan petugas khusus yang secara langsung menangani serta menyelesaikan permasalahan dan komplek dari masyarakat. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam website/situs, majalah/koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat contohnya seperti aplikasi media sosial seperti Instagram.

Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun. Contoh inovasi pelayanannya seperti pada program SAMSAT Drive Thru yaitu memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak untuk melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan seperti pada pelayanan restoran cepat saji. Kemudian ada Program E-Samsat yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pengesahan tahunan) melalui jaringan elektronik. Dan yang terbaru ada program Signal , yaitu Samsat Digital Nasional merupakan sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah. Selain itu ada juga Tanjak Delivery yaitu salah satu program yang sudah diterapkan pada UPT SAMSAT Pekanbaru Kota ,dimana petugas siap antar jemput pajak tahunan kendaraan bermotor.

Inilah keenam indikator penilaian kinerja pelayanan publik sebagai jalan menuju Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Pelayanan Prima. Bagi Pembina dan Penanggung jawab Pelayanan Publik (Pasal 6 dan Pasal 7), hasil penilaian Kinerja Penyelenggara dapat digunakan untuk pemeringkatan Unit Penyelenggara dan penilaian/evaluasi kinerja pimpinan unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan tolak ukur kapasitas dari kedua pendapat diatas, untuk menilai Kapasitas SAMSAT Pekanbaru Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diambil melalui beberapa indikator dasar yang sesuai yaitu dari segi SDM (Sumber Daya Manusia), Organisasi, Jaringan Kerja, dan Modal.

CONCLUSION

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, atau pun kelompok tertentu tetapi melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat menerima hak penuhnya sebagai manusia yang hidupnya dilindungi dan jadi tanggung jawab negara. Oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Pastinya dalam kegiatan di SAMSAT Pekanbaru Kota sangat berhubungan erat dengan kegiatan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri kualitas pelayanan publik yang berada dibawah kewenangan pemerintah masih terbilang sangat rendah dan perlu perbaikan terus menerus. Dimana dalam hal ini tentu kapasitas dalam pelayanan sangat perlu diperhatikan. Untuk menilai Kapasitas SAMSAT Pekanbaru Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diambil melalui beberapa indikator dasar yang sesuai yaitu dari segi SDM (Sumber Daya Manusia), Organisasi, Jaringan Kerja, dan Modal.

Dari segi kapasitas SDM (sumber daya manusia) petugas Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota belum bisa dikatakan baik hal itu meliputi responsifitas dan kedisiplinan. Selain itu dari segi rekrutmen juga belum terlaksana sebagaimana mestinya karena masih terdeteksi sebagai rekrutmen jalur kenalan, orang dalam. hubungan keluarga, kerabat ataupun sanak saudara. Hal ini sudah pasti melanggar hukum dimana bukan hanya merugikan orang lain tetapi juga dapat menjadi pintu masuk akan terjadinya praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Dari segi Organisasi dan Jaringan Kerja Kantor Samsat Pekanbaru Kota sudah menjalankan organisasi yang strukturnya terdiri dari Kepala UPT, dibantu dengan ketiga seksi yaitu Seksi Kepala Tata Usaha, Seksi Kepala Penerimaan dan Seksi Kepala Penagihan. Dan untuk jaringan kerja Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota merupakan UPT dari Badan Pendapatan Daerah yang bekerja sama dengan Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) serta Bersama Bank Daerah yaitu Bank Riau Kepri Syariah.

Secara Modal/fisik bangunan kantor SAMSAT Pekanbaru Kota ini dengan bangunan gedung dua lantai yang terletak secara strategis di tengah tengah kota Pekanbaru. Gedung SAMSAT Pekanbaru Kota memiliki ruang tunggu yang sangat aman dan nyaman bagi masyarakat (wajib pajak). Selain itu terdapat sarana dan prasarana penunjang yang sangat bermanfaat bagi masyarakat antara lain seperti ruang ibu dan anak, sudut baca, Playgroup mini untuk anak-anak dan WC. Dapat disimpulkan bahwa Kapasitas Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota masih kurang maksimal, Hal ini perlu pengembangan kapasitas terutama dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarannya.

Jadi untuk itu seharusnya secara kolektif pemerintah harus jeli mana kapasitas yang perlu dibiayai dan cara caranya pun harus tepat serta harus tegas apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan aturan yang ada. Barulah kapasitas tersebut menjadi aset yang dapat dimanfaatkan sebagaimana tujuannya dibentuk untuk mencapai kepuasan pelayanan masyarakat dan sekaligus bisa mengubah pandangan atau citra buruk pelayanan pemerintah di mata masyarakat.

REFERENCE

- Alam, AS. & Prawitno, A. (2015). *Jurnal Ilmu Pemerintahan. Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone, Volume 8, Nomor 2, (93-104).*
- https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap Diakses pada tanggal 10 September 2022
- <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/> Diakses pada tanggal 10 September 2022
- <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html> Diakses pada tanggal 10 September 2022
- <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-enam-jalan-menuju-kinerja-pelayananprima#:~:text=Untuk%20menilai%20kinerja%20penyelenggara%20pelayanan,Kinerja%20Unit%20Penyelenggara%20Pelayanan%20Publik.> Diakses pada 10 September 2022
- Febrian, R. A. F. (2023). *Diskusi Perkembangan Demokrasi Dan Difusi Inovasi Pemerintahan Di Negeri Kedah Darul Aman, Malaysia. BERDAYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(01), 19-27.*

- Irawan, Bambang. 2016. *Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. DKI:Publica Press.
- Ispik, A., Yogia, M., Wedayanti, M., & Zainal, Z. (2021, January). The Influence of Discipline on Performance of Employees Office of the Ministry of Religion, Pekanbaru City. In *Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEEES 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia*.
- Ndaraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurman, N., Yulastin, T., & Zainal, Z. (2023). Strategy for The Development of Pacu Jalur Tourism Objects In Increasing Regional Original Income. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 4(3), 968-979.
- Zainal, Z., & Wicaksono, A. (2022). Peatlands Restoration Policies in Indonesia: Success of Failure?.
- Zainal, Z. (2021). Leadership of Tourism and Culture Department in Development of Cultural Reserves at District Kuantan Singingi.
- Zainal, Z., & Putri, F. N. (2021). Government Management in Village-Owned Enterprises in Increasing Village Original Income In Kampar District.
- Zainal, Z. (2016). Dinamika Kebijakan Pemerintahan Desa Di Indonesia Dari Masa Ke Masa (Studi Tahun 1979-2015). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 19-36.
- Zainal, Z. (2018). Intergovernmental Relations Dalam Pemberian Konsesi Hutan Tanaman Industri Di Provinsi Riau. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 14(2), 92-114.
- Zainal, M., Suworo, U., Mariana, D., & Redjo, S. I. (2017, November). Governance of Forest and Peatland Fire Prevention in Riau Province. In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 122-125). Atlantis Press.
- Zainal, Z. (2021). Leadership of Tourism and Culture Department in Development of Cultural Reserves at District Kuantan Singingi.
- Zainal, Z. (2021). Ecological Citizenship Camat and Village Head in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci Sub District Pelalawan Regency.
- Zainal, Z., & Cahyadi, M. (2023). Collaboration Governance In Development Of Tourism Objects In Kampar Regency Riau Province. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(1), 736-744.
- Zainal, Z., & Zeriand, D. (2022). Good Governance in Corporate Social Responsibility (CSR) Program at Siak Regency. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(3), 763-782.
- Zainal, Z., Riauan, M. A. I., & Welasari, W. (2023). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Dalam Peningkatan PAD Kepenghuluan Darussalam Kabupaten Rokan Hilir. *ARSY: Jurnal Aplikasi Riset kepada Masyarakat*, 3(2), 159-168.
- Zainal, Z. (2023). Policy Formulation Of Expansion And Change Status Of Kelurahan To Village In Kampar District Riau Province. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(1), 687-696.

Zainal, Z., & Putra, R. N. (2022). Implementation of Update Voter Data on Election of Governor and Vice Governor of Riau in Bengkalis Regency. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 8(2), 1-15.