

# PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DI BAWAH SATU ATAP KABUPATEN BANYUWANGI

**Teguh Sanjaya, Imam Hardjanto, Stefanus Pani Rengu**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: [egoe88@gmail.com](mailto:egoe88@gmail.com)

**Abstract: Public Service Improvement in Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Office Kabupaten Banyuwangi.** This study to describe and analyzes the increase in the public service Samsat Office Banyuwangi and the constraints faced in improving public services in the Office Samsat Banyuwangi. The methods used in this research is qualitative research. The focuses are divided into four aspects namely, efforts to improve public services, Program to improve public services, Internal and external constraints in improving public services. The results showed an increase in public service in the Office of Banyuwangi Samsat is to form the character of the apparatus in accordance with the obligations Samsat carried in serving the public, and shall avoid any infraction. Thus the improvement of public services in Banyuwangi into three parts, namely training programs State personnel resources, services and facilities complement the vigorous action on the violations committed by officers. While the obstacles encountered in the process of improving public services in the Office of Banyuwangi Samsat is about consciousness it self Samsat officer must always be cultivated to minimize the occurrence of the violation. Such as employee discipline problems in complying with written rules, lack of awareness about issues apparatus brokers and the lack of supervision from superiors to subordinates about performance.

**Keywords:** public service, samsat office, one roof system

**Abstrak: Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi.** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi sekaligus kendala-kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus ini terbagi menjadi 4 aspek yakni, Langkah-langkah peningkatan pelayanan publik, Program peningkatan pelayanan publik, Kendala Intern dan ekstern dalam peningkatan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi adalah dengan membentuk karakter dari aparatur Samsat sesuai dengan kewajiban yang diemban dalam melayani publik, dan wajib menghindari segala pelanggaran. Dengan demikian peningkatan pelayanan publik di Banyuwangi kedalam tiga bagian, yaitu mengadakan program pelatihan sumber daya aparatur Negara, melengkapi fasilitas pelayanan dan melakukan tindakan tegas pada pelanggaran yang dilakukan aparat. Sedangkan kendala yang dihadapi dalam proses peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi adalah mengenai kesadaran petugas Samsat itu sendiri harus selalu di bina untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran. Seperti masalah kedisiplinan pegawai dalam menaati peraturan tertulis, kurangnya kesadaran aparat tentang permasalahan calo dan kurangnya pengawasan dari atasan kepada bawahan tentang kinerjanya.

**Kata kunci:** pelayanan publik, Kantor Samsat, sistem pelayanan satu atap

---

## Pendahuluan

Dalam bidang pelayanan publik, dihadapkan pada permasalahan bagaimana kualitas pelayanan publik yang cenderung berbelit-belit, lambat, mahal, tertutup, dan diskriminatif, serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani. Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam

menggerakkan fungsi-fungsi pelayanan dan belum adanya standar tolak ukur terhadap optimalisasi pelayanan publik oleh aparatur kepada masyarakat.

Aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat adalah keseluruhan lembaga dan pejabat negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan

pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 (TAP MPR No. II/MPR/1998).

Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan tugas Pemerintahan dan tugas Pembangunan. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintahan dan pembangunan banyak tergantung kepada kemauan dan kemampuan Pegawai Negeri. Dengan demikian kedudukan dan peran Pegawai Negeri adalah sangat penting dan menentukan. Pegawai negeri berkedudukan sebagai abdi negara tugasnya adalah melayani kehendak negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat yang isinya: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Aparatur negara inilah sebagai salah satu unsur dari birokrasi.

Hal inilah yang menjadi alasan peneliti untuk ingin mengetahui lebih lanjut tentang revitalisasi sumber daya aparatur negara dalam rangka peningkatan profesionalisme pelayanan publik. Mengingat semakin buruknya persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur negara dan juga makin merajalelanya praktek terselubung yang nantinya akan menjadi sebuah ancaman bagi instansi bahkan negara Indonesia itu sendiri, khususnya instansi yang melayani kebutuhan publik dalam urusan surat menyurat terkait dengan kendaraan bermotor, Surat Izin Mengemudi (SIM), *Surat Tanda Nomor Kendaraan* (STNK) dan *Buku Pemilik Kendaraan Bermotor* (BPKB) merupakan contoh surat-surat yang dilayani di kantor Samsat. Samsat adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk melancarkan pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung atau disebut Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik di

Kantor Samsat Banyuwangi dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi. Diharapkan penelitian ini ber-manfaat bagi instansi terkait dalam usaha peningkatan pelayanan publik dan penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi.

## **Tinjauan Pustaka**

### **A. Sumber Daya Aparatur Negara**

Menurut Sayuti Hasibuan (2000, h3) sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlihat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi. Sedangkan menurut Nawawi (2003, h37), pengertian Sumber Daya Manusia dibagi menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian Sumber Daya Manusia secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian Sumber Daya Manusia dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, dan tenaga kerja.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah suatu proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (lembaga).

### **B. Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomer 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan publik diartikan sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani orang

lain yang memperoleh imbalan uang atau jasa sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan Administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan Publik. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi Publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun institutional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan Publik.

Adapun menurut Syafi'e (2003, h.118), indikator pelayanan Publik yang baik adalah:

- a. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh Publik
- b. Kesederhanaan, artinya adanya prosedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana
- c. Kepastian, artinya adanya kepastian mengenai waktu, biaya dan petugas pelayanan
- d. Keadilan, artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan
- e. Keamanan dan Kenyamanan, artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruang lingkup kantor terasa fungsional, rapi, bersih, dan nyaman
- f. Perilaku petugas pelayanan, artinya seorang petugas harus tanggap, peduli, serta memiliki disiplin dan kemampuan pelayanan.

### **C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002, h88),

terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- d. Faktor keterampilan petugas
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.

### **D. Pelayanan Prima**

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Menurut Barata (2004, h.25), istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak suatu organisasi harus memiliki keterampilan, diantaranya, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Peningkatan pelayanan publik
  - a. Langkah peningkatan pelayanan publik
    - 1) Mengadakan program pelatihan sumber daya aparatur negara
    - 2) Melengkapi fasilitas pelayanan
    - 3) Melakukan tindakan tegas pada pelanggaran yang dilakukan aparat
  - b. Program peningkatan pelayanan publik
    - 1) Program samsat keliling
    - 2) Sosialisasi dengan masyarakat
    - 3) *Drive Thru*
2. Kendala
  - a. Kendala Internal dalam peningkatan pelayanan publik
    - 1) Tingkat kesadaran aparatur pelayanan publik
    - 2) Intensitas pengawasan dari atasan kepada bawahan tentang kinerjanya
  - b. Kendala Eksternal dalam peningkatan pelayanan publik
    - 1) Pemahaman masyarakat tentang kemudahan proses pengurusan dokumen kendaraan bermotor
    - 2) Keberadaan calo dalam pengurusan surat menyurat terkait dengan kendaraan bermotor

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Samsat Banyuwangi. Sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian ada peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Analisis data menggunakan Model Interaktif sedangkan analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Pembahasan**

1. Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Banyuwangi.
  - a. Langkah Peningkatan Pelayanan Publik
 

Diadakan diklat yang untuk memberikan informasi tentang pelayanan publik dan proseduralnya, serta penanaman kode etik dalam pelayanan publik, seperti diklat

Teknis dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. Isi materi diklat adalah membekali peserta diklat agar memiliki pengetahuan fungsi kepolisian, terampil, bermoral, taat hukum, dan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia dalam melaksanakan tugasnya. Memberikan pemahaman fungsi kepolisian terbatas dalam penegakan hukum secara optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya. Menciptakan kesamaan pola pikir dan pola tindak dalam melaksanakan tugas di bidang penyelenggaraan fungsi Kepolisian terbatas dan penegakan hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya. Mewujudkan Polsus dan PPNS yang profesional dan mampu menjalankan tugas di bidang penyelenggaraan fungsi Kepolisian terbatas serta penegakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya

- 1) Melengkapi fasilitas pelayanan

Bahwa penambahan sarana dan prasarana akan sangat dimungkinkan untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen kendaraan, dengan harapan akan meminimalisir dan menghilangkan penggunaan jasa calo. Diketahui juga, penataan ruang bukan hanya menata ruang, tetapi juga termasuk hal-hal yang berkaitan dengan penataan ruang, antara lain konsep dan bentuk tata ruang yang diinginkan, standar-standar yang harus dipenuhi untuk sebuah ruangan kantor, asas-asas penataan ruang yang baik, dan pengadaan peralatan kantor yang mendukung kinerja anggota

- 2) Melakukan tindakan tegas pada pelanggaran yang dilakukan aparat

Bahwa Samsat Banyuwangi telah menindak tegas bagi para pegawai Samsat yang telah melakukan pelanggaran terhadap tanggung jawabnya. Namun dari adanya pemaparan informan tersebut, berbeda lagi dengan artikel yang dimuat situs resmi jasa raharja Jawa Timur pada tahun 2009 yang lalu. Dalam berita tersebut menjelaskan bahwa pihak Jasa Raharja tengah merampungkan Kode Etik bagi petugas Samsat yang ada di Jawa Timur. Pihak Samsat juga dinilai sangat inovatif pada perbaikan layanan dan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

b. Program Peningkatan Pelayanan Publik

1) Program samsat keliling

Pelaksanaan Program samsat keliling berkoordinasi dengan pemerintah kecamatan setempat kemudian informasi ini disampaikan ke desa melalui pemerintah desa dengan jadwal yang sudah ditentukan untuk Tahun 2013 ini. Dari hasil observasi yang dilakukan, bahwa sejak Januari sampai dengan September 2013, ada sekitar 40 wajib pajak yang telah dilayani. Ini berarti masyarakat cukup antusias menyambut baik keberadaan Program samsat keliling.

Personil samsat keliling yang diturunkan ke lapangan meliputi, tiga orang dari Dinas Pendapatan Daerah dan satu orang masing-masing dari UPT PPRD, Kepolisian dan Jasa raharja. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan (transparansi publik). Untuk kedepan keberadaan samsat keliling diharapkan tetap mendapat sambutan yang positif dari masyarakat dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya. Kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah desa diharapkan selalu menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk tetap taat pajak dan mendorong masyarakat untuk membayar pajak pada waktunya.

2) Sosialisasi dengan masyarakat

Program sosialisasi merupakan salah satu tugas dalam penyelenggaraan urusan pajak kendaraan bermotor kami selalu mengacu pada SOP dengan tujuan agar dalam pelaksanaan layanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, baik itu harapan kami sebagai petugas maupun harapan masyarakat penerima layanan.

3) *Drive Thru*

Pelayanan pembayaran pajak tahunan kendaraan yang dapat dilakukan tanpa turun dari kendaraannya dengan persyaratan pemilik kendaraan bermotor harus datang sendiri dengan membawa STNK asli, BPKB asli, dan KTP asli. Apabila pemilik tidak bisa hadir atau diwakilkan harus disertai Surat Kuasa dari pemilik (sesuai STNK).

**2. Kendala Peningkatan Pelayanan Publik**

a. Kendala Internal

1) Kedisiplinan pegawai dalam menaati peraturan tertulis

2) Kurangnya kesadaran aparat tentang permasalahan calo

3) Kurangnya pengawasan dari atasan kepada bawahan tentang kinerjanya

b. Kendala Eksternal

1) Kurangnya pengertian masyarakat tentang kemudahan pengurusan dokumen kendaraan bermotor

2) Masih banyaknya calo yang ada di masyarakat

Dari kendala-kendala tersebut, pihak Samsat juga melakukan evaluasi kerja demi tercapainya tujuan Samsat dan juga demi pelaksanaan revitalisasi. Pihak Samsat dalam program revitalisasinya juga menekankan kepada pembentukan karakter petugas samsat yang disiplin, bertanggung jawab dan ramah dalam melayani masyarakat. Kendala ekstern juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan karakter petugas itu sendiri. Seperti yang dicontohkan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan calo yang sebenarnya akan membahayakan eksistensi dari keberadaan Samsat. Masyarakat juga diyakini masih kurang paham tentang kemudahan yang diberikan pihak Samsat dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

**Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan analisis data dalam pembahasan hasil penelitian mengenai peningkatan pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi adalah dengan membentuk karakter dari aparatur Samsat sesuai dengan kewajiban yang diemban dalam melayani publik, dan wajib menghindari segala pelanggarannya. Dengan demikian peningkatan pelayanan publik oleh aparatur Samsat di Banyuwangi kedalam tiga bagian, yaitu:

a. Mengadakan program pelatihan sumber daya aparatur negara, yaitu dengan diadakannya pendidikan tentang pelayanan publik, dan

- proseduralnya. Apa larangan-larangan yang harus dihindari dan kode etik apa saja yang nantinya akan menjadi acuan dalam bekerja. Program pelatihan sumber daya aparatur ini diikuti para petugas dan orang-orang internal samsat
- b. Melengkapi fasilitas pelayanan, seperti fasilitas bagi para ibu yang sedang menyusui ketika mengurus dokumen kendaraan bermotor.
  - c. Melakukan tindakan tegas pada pelanggaran yang dilakukan aparat, seperti saat cek fisik dengan meminta imbalan lebih kepada masyarakat. Dia mempercepat proses cek fisiknya dan bahkan dia memalsukan hasil cek fisik tersebut. Dan akhirnya diberhentikan dari tugasnya di Samsat Banyuwangi.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Banyuwangi adalah mengenai kesadaran petugas Samsat itu sendiri harus selalu dibina untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran. Seperti masalah kedisiplinan pegawai dalam menaati peraturan tertulis, kurangnya kesadaran aparat tentang

permasalahan calo dan kurangnya pengawasan dari atasan kepada bawahan tentang kinerjanya. Dari sisi masyarakat, kurangnya pengertian masyarakat tentang kemudahan pengurusan dokumen kendaraan bermotor dan masih banyaknya calo yang ada di masyarakat.

Dan dari penyajian data tersebut ada beberapa saran, yaitu agar peningkatan Sumber Daya Manusia dan Teknologi informasi juga Kaderisasi lebih diperhatikan agar proses pelayanan kedepan lebih baik lagi dan dapat menangani sendiri urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa banyak melibatkan samsat pusat. Untuk mendukung proses reformasi layanan itu maka perlu pula bagi kepala bagian Samsat memberikan *reward* bagi aparat yang menjunjung tinggi profesionalisme, dan sebaliknya bagi aparat yang melakukan kesalahan wajib diambil tindakan (*punishment*).

Fasilitas layanan hendaknya memunculkan terobosan inovatif yang menyangkut secara langsung kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti kelengkapan sarana prasarana pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terwujud dengan baik.

---

## Daftar Pustaka

- Barata, (2004) **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Hasibuan, M. H. (2000) **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2002) **Manajemen Pelayanan Umum Indonesia**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari (2001) **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Yang Kompetitif**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Syafi'ie, Inu Kencana (2003) **Sistem Administrasi Negara Indonesia**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy (2008) **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta, Andi Offset.