

Visionist

Volume 5, Nomor 2 - September 2016

| | | |
|---|---|-------|
| PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA | <i>Dian A, Andala R P Barusman dan V. Saptarini</i> | 1-9 |
| ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN MELALUI PENINGKATAN KOMPETENSI DAN MOTIVASI PADA PT KENDI ARINDO LAMPUNG INDONESIA | <i>Mulyono, Andala R P Barusman dan A. Suharyo</i> | 8-17 |
| ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI PENDIDIKAN INKLUSIF DI KOTA METRO | <i>Neli Panca, Marzuki Noor dan V. Saptarini</i> | 18-28 |
| RANCANG BANGUN MODEL PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR SAMSAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR | <i>Nurvi Mudiyanto, Tina M Barusman dan V. Saptarini</i> | 29-33 |
| PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENGAIRAN DAN PEMUKIMAN SATUAN KERJA PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN DI PROVINSI LAMPUNG | <i>Rizki Darmawan, Iskandar A A dan A. Suharyo</i> | 34-41 |
| PENGARUH DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT.PEGADAAIAN (PERSERO) AREA LAMPUNG | <i>Robi , Iskandar Ali Alam dan Hendri Dunan</i> | 42-50 |
| PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KELURAHAN | <i>Rosli, Iskandar A Alam dan Hendri Dunan</i> | 51-55 |
| PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERDAGANGAN PROVINSI LAMPUNG | <i>Reffi Rizki D P, Iskandar A Alam dan Habibburahman</i> | 56-63 |

| | | | | | |
|-------------------------------|----------|---------|----------------|----------------------------------|---------------------|
| Jurnal Manajemen Visionist | Volume 5 | Nomor 2 | Halaman 1 – | Bandar Lampung September 2016 | ISSN 1411 – 4186 |
|-------------------------------|----------|---------|----------------|----------------------------------|---------------------|

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 5, Nomor 2 - September 2016

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

RANCANG BANGUN MODEL PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR SAMSAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR

Nurvi Murdiyanto¹, Tina Miniawati², V. Saptarini³
Progran Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (profit oriented) atau organisasi yang berorientasi sosial (nonprofit) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Dalam keputusan itu sendiri-sendiri pelayanan prima antara lain kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah Permasalahan dalam pelayanan prima di Samsat Sukadana, berdasarkan sifatnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu permasalahan yang bersifat uncontrolled merupakan permasalahan yang seharusnya tidak perlu ada, namun munculnya sebagai suatu masalah yang tidak dapat dihindari. Sedangkan permasalahan yang bersifat controlled merupakan permasalahan yang tingkat kesulitannya dapat dikendalikan.

Seperti contoh Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur yang menggunakan sistem tiga loket dianggap kurang efektif dan Masih banyak dijumpai calo dalam pelayanan pada Samsat Sukadana dikarenakan kurangnya pengawasan dari instansi terkait, belum adanya Standar Pelayanan Prosedur dan Tarif Biaya, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang besarnya tarif pelayanan dan prosedur pelayanan.

Kata Kunci : *Pelayanan Prima*

Pendahuluan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Zainal Mukarom, 2015), Endra (2014). Satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan.

Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain belum optimalnya pelayanan samsat kepada wajib pajak dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Timur, belum terpenuhinya tuntutan masyarakat mengenai perbaikan pelayanan dalam pengurusan kendaraan bermotor karena kesibukan masyarakat yang semakin tinggi terutama terkait ketepatan waktu pelayanan dan belum efektifnya penyelenggaraan pelayanan di Samsat Sukadana terkait ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, dan biaya pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa belum maksimalnya penerapan standar operasional prosedur pelayanan seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat juga menjadi masalah tersendiri bagi Samsat untuk memperbaiki pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk tujuan pada penelitian ini adalah membuat: "Rancang bangun model pelayanan prima di Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur".

Metodologi

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan sistem yaitu penelitian yang

menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara, dan observasi sebagai alat pengumpul data. Kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah secara kualitatif.

Data dalam penelitian ini adalah berupa pengetahuan yang diperoleh dari pakar yang terpilih, melalui wawancara mendalam. Pengetahuan adalah informasi yang dianalisis dan diorganisasikan sehingga dapat mengerti dan digunakan dalam pemecahan masalah dan pengambil keputusan. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan pakar berdasarkan metode sampel bertujuan atau “*purposive sampling*” karena peneliti harus menggali informasi yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam Penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder dari studi pustaka dan studi lapangan. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diperoleh langsung dari suatu organisasi atau langsung dari obyeknya atau tempat penelitian, dalam penelitian ini Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk informasi yang sudah dikumpulkan, dan diolah oleh pihak lain.

Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik Studi kepustakaan, Observasi, dan wawancara. Untuk mengolah data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan soft system methodology sebagai pendekatan untuk rancang bangun sistem hubungan stakeholders yang terlihat dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor

Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara model kelembagaan dengan model root definition yang dirancang melalui teknik CATWOE. Hasil dari perbandingan kedua model tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dijadikan rancang bangun sistem yang paling tepat dalam model prosedur. Pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah dengan metode soft system method (SSM). Dalam aplikasinya pada penelitian ini, Soft system method digunakan untuk membantu perusahaan dalam menjelaskan tujuannya dan kemudian merancang sistem aktivitas stakeholders yang terlibat di dalamnya secara lebih sederhana, efektif dan efisien sesuai tujuan bersaa stakeholders.

Definisi Operasional

Tabel 1. Dimensi Operasional

| Variabel | Dimensi | Definisi Operasional |
|----------------------------|---|--|
| <i>Soft System Methode</i> | Pemetaan Masalah | Memahami problematika permasalahan, menstrukturkan permasalahan, Menggunakan gambaran proses untuk memahami inti permasalahan |
| | Mengidentifikasi pola aktivitas yang relevan sesuai dengan permasalahan nyata (<i>root definitions</i>) | Mengidentifikasi pihak- pihak yang terlibat, pola interaksinya, cara pandangnya dan lingkungan di sekitarnya dalam rangka membangun sistem aktivitas yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan |
| | Pengembangan model konseptual berdasarkan <i>root definitions</i> | Membangun model konseptual berdasarkan <i>root definitions</i> . |
| | Melakukan tindakan untuk perbaikan | Membandingkan model kelembagaan dengan model realita. Melakukan perubahan yang diinginkan secara sistematis. Melakukan tindakan perbaikan |

Catatan : Untuk lebih mengefektifkan pembahasan, peneliti mempersingkat alur tahapan Soft System Methodology (SSM) ke dalam definisi operasional diatas sesuai dengan asumsi dalam tahapan SSM.

Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti akan membahas penelitian mengenai model pelayanan prima pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur, dengan menggunakan *metode soft system*. Adapun data jumlah pegawai pada Samsat Sukadana Lampung Timur sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 2. Data Pegawai pada Samsat Sukadana Lampung Timur

| No | Asal Instansi | Jumlah |
|--------------|--------------------------------------|-----------------|
| 1 | Dispenda Provinsi Lampung | 25 orang |
| 2 | Direktorat Lalu Lintas Polda Lampung | 19 orang |
| 3 | Jasa Raharja | 1 orang |
| 4 | Bank BRI | 1 orang |
| 5 | Bank Lampung | 2 orang |
| Total | | 48 orang |

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pegawai pada Samsat Sukadana Lampung Timur berasal dari beberapa instansi yang kemudian berkerja dalam manunggal tim pada satu atap guna melakukan pelayanan pejak kendaraan

bermotor.

Di dalam Peraturan Presiden tersebut dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah hendaknya memfasilitasi dan mendukung adanya Kantor SAMSAT di daerahnya masing-masing. Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, dan transparan.

Berikut ini adalah data Kendaraan Bermotor per Satwil/Samsat sampai dengan bulan Juli 2016.

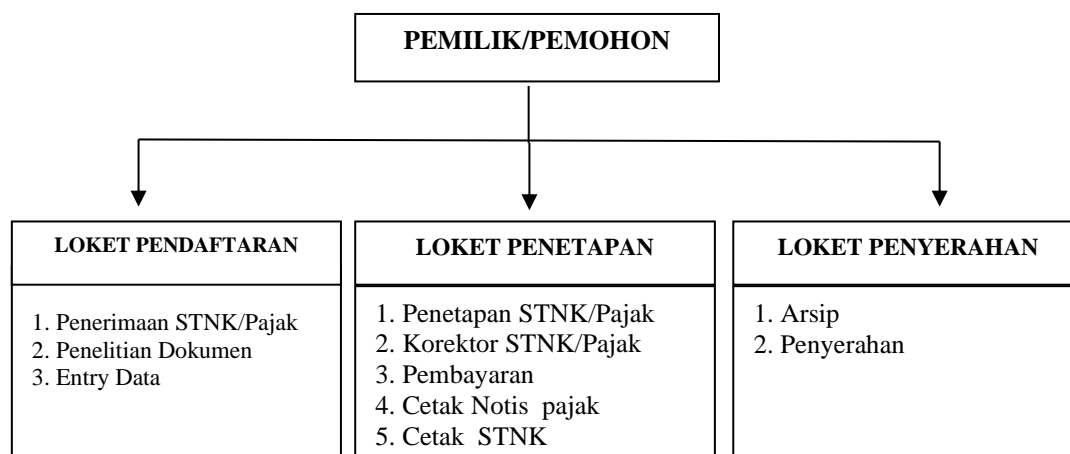
Tabel 3. Data Kendaraan Bermotor Per Satwil/Samsat sampai Bulan Juli 2016

| No | Kabupaten/Kota | JUMLAH JENIS KENDARAAN | | | | Ra n Sus | Total |
|--------------|---------------------|------------------------|--------------|-----------------|------------------|----------------|------------------|
| | | Mobil PNP | Bus | Mobil Barang | Sepeda Motor | | |
| 1 | Bandar Lampung | 82.046 | 2.492 | 52.223 | 774.818 | 401 | 911.981 |
| 2 | Lampung Selatan | 12.128 | 661 | 15.399 | 328.703 | 34 | 357.926 |
| 3 | Lampung Tengah | 16.503 | 831 | 17.220 | 408.469 | 59 | 443.082 |
| 4 | Lampung Utara | 9.696 | 618 | 11.439 | 128.055 | 33 | 149.840 |
| 5 | Kota Metro | 4.396 | 29 | 2.921 | 56.005 | 6 | 63.356 |
| 6 | Lampung Barat | 1.751 | 13 | 2.470 | 66.538 | 16 | 70.788 |
| 7 | Lampung Timur | 4.744 | 14 | 5.578 | 248.912 | 16 | 259.263 |
| 8 | Tulang Bawang | 3.908 | 18 | 5.242 | 218.880 | 46 | 228.093 |
| 9 | Tanggamus | 4.463 | 13 | 4.860 | 181.927 | 38 | 191.300 |
| 10 | Way Kanan | 1.660 | 14 | 2.901 | 69.823 | 10 | 74.408 |
| 11 | Pringsewu | 1.115 | 12 | 906 | 10.341 | 15 | 12.389 |
| 12 | Tulang Bawang Barat | 1.006 | 13 | 807 | 11.005 | 17 | 12.848 |
| 13 | Mesuji | 906 | 19 | 1.056 | 9.056 | 12 | 11.049 |
| 14 | Pesisir Barat | 896 | 15 | 607 | 9.943 | 13 | 11.474 |
| Total | | 146.217 | 4.760 | 123.629 | 2.522.475 | 716 | 2.797.797 |

Sumber : Polda Lampung 2016

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Lampung khususnya di wilayah hukum Polda Lampung menunjukkan kecenderungan semakin hari semakin meningkat pesat. Jika pada tahun 2013 jumlah kendaraan bermotor di wilayah Hukum Polda Lampung pada bulan Juli 2013 sebanyak 2.421.789 unit kendaraan dan pada bulan Juli 2016 sebanyak 2.797.797 unit dengan angka pertumbuhan terakhir rata-rata 7% per tahun.

prosedur pelayanan pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur Untuk lebih jelasnya prosedur pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur sebagaimana gambar berikut.



Gambaran 1. Prosedur Pelayanan pada Samsat Sukadana

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung menggunakan pelayanan dengan sistem 3 (tiga) loket. Pemohon/ Pemilik Kendaraan Bermotor yang ingin melakukan pembayaran pajak perpanjangan STNK, Pendaftaran Baru, dan atau Mutasi Kendaraan Bermotor di layani pada tiga loket tersebut yakni Loket Pendaftaran, Loket Penetapan dan Loket Penyerahan.

Pembahasan berikut akan membahas proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur menggunakan *soft system methode*. Barusman (2013), *soft system methode* ,

Metode ini adalah memetakan permasalahan yang tidak terstruktur dengan membandingkan antara sistem prosedur model kelembagaan dengan kondisi riil untuk dapat memahami inti permasalahan dalam rangka membangun sistem yang mampu menjembatani permasalahan yang dihadapi sebelumnya. Selanjutnya berdasarkan pemetaan masalah terhadap komponen *soft system methode* dalam penelitian ini yaitu Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur (Client), mitra kerja terkait (actor), prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (*world overview*), pemerintah selaku pemilik perusahaan (*owner*) dan lingkungan eksternal dan internal (*environment*), dibangun model pelayanan prima pada Samsat Sukadana yang lebih riil dan sederhana berdasarkan sistem aktivitas *stakeholders* secara riil (*root definitions*).

Sarana dan Prasarana

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengurusan STNK di samsat Sukadana, maka diperlukan sarana prasarana yang memadai untuk menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, Samsat Sukadana harus mampu menjaga motto dan janji layanan yang selama ini dicanangkan. Samsat Sukadana telah berupaya membuat sistem perpajakan yang baik. Upaya yang dilakukan dengan membuat jalur parkir untuk kendaraan roda dua (R2) dan roda empat (R4), namun yang lebih penting adalah keamanan dari sistem perpajakan yang digunakan sehingga wajib pajak merasa aman menyimpan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan.

Disamping itu untuk memberikan rasa aman kepada wajib pajak yang masuk ke dalam gedung, manajemen Samsat Sukadana menempatkan anggota kepolisian di bangu oleh Satuan Pengamanan (Satpam) memeriksa wajib pajak yang akan memasuki gedung. Wajib pajak yang telah melalui pemeriksaan diberi tanda identitas sebagai wajib pajak dan harus selalu dipakai selama berada di dalam gedung Samsat Sukadana.

Melakukan Perubahan yang diinginkan Secara Sistematis dan Tindakan Perbaikan Pengaruh

untuk melakukan tindakan perubahan yang diinginkan berdasarkan serapan informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan para nasumber yakni dari unsur Ditlantas Polda Lampung, Dispenda Provinsi Lampung, Jasa Raharja Provinsi Lampung, Pimpinan Bank Lampung, dapat diperhatikan tindakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Tindakan Perubahan Untuk Menjembatani Gap Antara Model Kelembagaan Dengan Realita(Kenyataan di Lapangan)

| Masalah | Model Kelembagaan | Model Realita | Tindakan Perubahan |
|---|--|---|---|
| Pelayanan lama dan berbelit- belit | Sistem tiga loket menjadikan pelayanan menjadi lambat, dan lama | Sering terjadi penumpukan antrian pada setiap loket | - Menjadikan proses pelayanan pada sistem dua loket saja yaitu loket pendaftaran dan loket penyerahan |
| Masalah | Model Kelembagaan | Model Realita | Tindakan Perubahan |
| | Pegawai sering kesulitan dalam mengentri data dalam data base | Jaringan internet terkadang kurang lancar | - Memperbaiki kualitas jaringan internet sehingga jaringan online lancar |
| Antrian yang tidak teratur | Masyarakat masih tidak teratur dalam mengantri di loket pendaftaran dan pembayaran serta pengambilan | Belum adanya layar monitor antrian | - Pimpinan samsat Sukadana Lampung Timur agar dapat melakukan pengadaan layar monitor antrian serta aplikasi antriannya. |
| Masih banyak perantara (calo) di dalam pelayanan samsat | Masih kurangnya pengawasan dari instansi terkait terhadap pegawai | Oknum pegawai masih banyak yang menerima berkas pelayanan dari para perantara dengan imbalan dan masih terjadi saling lempar tanggung jawab antar pegawai | - Membentuk tim gabungan pengawas pelayanan dari unsur instansi terkait memonitor pelayanan pada samsat Sukadana - Dibuatkan Standar OperasioanlProsedur - Menyederhanakan prosedur dan proses pelayanan di samsat - Pelayanan yang cepat, tepat agar dapat diwujudkan |

Sumber: Hasil Penelitian, 2016

Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian dan pembahasan mengenai rancang bangun model pelayanan prima dengan *soft system methode* , penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur yang menggunakan sistem tiga loket dianggap kurang efektif dan lambat karena pemohon/pemilik kendaraan bermotor harus antri pada setiap loket sehingga menimbulkan antrian yang tidak teratur pada setiap loket, Penerapan sistem antrian pada loket pelayanan dengan prinsip FIFO mempunyai dianggap menjadi solusi antrian yang tidak teratur pada Samsat Sukadana Lampung Timur karena wajib pajak yang datang lebih awal maka proses kepengurusan akan juga selesai lebih awal.
2. Masih banyak dijumpai calo dalam pelayanan pada Samsat Sukadana dikarenakan kurangnya pengawasan dari instansi terkait , belum adanya Standar Pelayanan Prosedur dan Tarif Biaya, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang besarnya tarif pelayanan dan prosedur pelayanan.

Implikasi

Berikut peneliti kemukakan beberapa implikasi yang berkaitan dengan pelayanan prima di Samsat Sukadana dengan *soft system methode* , sebagai berikut: Diperlukan sistem pelayanan dengan sistem dua loket sehingga pelayanan pada Samsat Sukadana menjadi lebih cepat, tidak lama dan tidak berbelit- belit,Diperlukan papan informasi antrian digital dan aplikasinya, sehingga masyarakat dapat teratur dalam mengantri menunggu pelayanan pada Samsat Sukadana Lampung Timur,Diperlukan kerjasama dan koordinasi yang baik antara instansi terkait yang ada pada Samsat Sukadana Lampung Timur, sehingga miss komunikasi dan miss kontrol tidak akan terjadi lagi yang pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan prima pada Samsat Sukadana dan Diperlukan pengawasan dan hukuman tegas dari pimpinan terhadap oknum pegawai yang melakukan kecurangan (percaloan)

Daftar Pustaka

- Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit: Pembaharuan Yogyakarta, Cetakan I.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barusman, M Yusuf S. 2013. *The Strategic Development Model Of Organizational Dynamic Capabilities At Private Higher Education Institutions Using Soft System Methodology*. The First International Conference on Law, Business and Government 2013, UBL, Indonesia.
- Bayley, David H. 1990. Police for Future, Sanduran Oleh Kunarto dan NKM Arief. Polisi Masa Depan. Jakarta: Cipta Manunggal.
- Endra, Robby Yuli. 2014. Layanan SMS Nilai Dengan Menggunakan Teori CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Mahasiswa. Jurnal Ssistem Informasi dan Telematika. Vol, 4, No; 2.
- Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Intruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Samsat dalam Penerbitan STNK,TNKB,TCKB dan Pemungutan PKB,BBN-KB serta SWDKLLJ.
- Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1993 tentang Kendaraan Bermotor dan Pengemudi.
- Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Polri