

**PELAYANAN PUBLIK di KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN**

Studi Tentang Kualitas Pelayanan di Samsat *Corner Royal Plasa Surabaya*

BILLY KURNIAWAN

Drs. Gitadi Tegas, M.Si

KKB KK 2 Fis AN 51 / 11 Kur p

ABSTRAKS

Pelayanan pengurusan Pajak kendaraan Bermotornya selama ini menurut masyarakat dianggap sulit karena terlalu berbelit-belit dan banyaknya calo yang berkeliaran di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Kini mengurus Pajak kendaraan Bermotor sangatlah mudah. sekarang semakin mudah dengan beroperasinya "Samsat Corner" di Royal Plasa Surabaya. Dari pantauan di lokasi, cara pengurusan PKB di tempat ini cukup mudah dan singkat. Pemohon hanya diwajibkan membawa KTP asli, STNK asli, BPKB asli langsung ke loket 1 untuk cek fisik dan di loket 2 tempat pembayaran untuk proses administrasi. Pemohon tidak perlu repot repot antri berjam jam, tinggal menyerahkan seluruh dokumen yang diminta, langsung proses. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun dalam penerapannya masih terdapat keluhan atau masalah. Samsat Coner didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang cepat, mudah, transparan dan bebas dari calo. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana kualitas Samsat Corner oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas Samsat Corner digunakan 5 indikator kualitas pelayanan dari Zeithamal, Parasuraman dan Berry yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Juga menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu, Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian eksploratif, lokasi penelitian berada di Samsat Corner Royal Plasa Surabaya yang dibawah naungan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Informan yang diambil dalam penelitian ini para pemohon Samsat Corner, dan Petugas Pemberi Pelayanan. Untuk teknik penentuan informan bagi pemberi layanan menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan pengguna layanan atau pemohon Samsat Corner menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, Samsat Corner.



ABSTRACS

Maintenance for motor vehicle taxes, according to people considered to be difficult due to complicated and the number of brokers in Southern Surabaya"s Samsat Office. Now take care of motor vehicle taxes is very easy, by Samsat Corner operations at Royal Plaza Surabaya. From the observation locations, motor vehicle taxes the way the administration is very easy and short. Applicant does not need to bother queuing for hours, just submit all necessary documents and direct the process. The applicant is required to carry ID cards are authentic, original vehicle registration, BPKB original, straight to a counter for a physical examination at the counter 2 and place of payment for the administrative process. It is useful to improve the quality of public services though in practice there are still complaints or problems. Corner unit was established to meet the needs of a transparent pander fast, easy and free.

The purpose of this research is to find public"s opinion about the quality of services and factors influencing the quality of services of Southern Surabaya"s Samsat Office. Atep Adya Barata"s and Parasuraman"s theories about Services Quality are some of the theories which can be used to find the answer to these problems. Research"s Methods which are being used are Qualitative, Eksplorative Type and using Purposive Sampling Technique to find the right informants.

Keyword : service, service quality, public service, Samsat Corner.