

## **RINGKASAN**

### ***Koordinasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik***

*(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Di Surabaya)*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aspek koordinasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat di Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori koordinasi dan pelayanan dari Stephen P. Robbins, Henry Fayol, Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. Sesuai dengan fokusnya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif, untuk menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (*fact finding*). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, **Pertama**, kelemahan koordinasi di Kantor Bersama Samsat Ketintang dan Manyar, terjadi baik secara vertikal maupun horisontal. Secara vertikal koordinasi lebih banyak dilakukan secara formal sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, demikian halnya dengan koordinasi fungsional baik horisontal maupun diagonal belum seluruhnya berjalan lancar. **Kedua**, pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan serta memenuhi harapan dan aspirasi pengguna layanan serta *stakeholder* lainnya dalam hal: 1) Prosedur pelayanan yang berbelit dan lama, sehingga mengakibatkan timbulnya perantara pelayanan (biro jasa/caloe); 2) Banyaknya persyaratan administrasi dan kurang transparannya biaya administrasi pengurusan, sehingga masyarakat seringkali dirugikan; 3) Konsep pelayanan di Kantor Bersama Samsat masih mengedepankan pendekatan keamanan (*Security Approach*).

Dari kesimpulan tersebut di atas, diajukan beberapa saran sebagai berikut: **Pertama**, untuk mengatasi masalah-masalah koordinasi, maka prinsip fungsionalisasi harus dijadikan sebagai landasannya. Penerapan prinsip fungsionalisasi dalam rangka peningkatan hubungan kerja menuntut berbagai hal seperti : 1) Adanya pelembagaan di mana semua fungsi organisasi tertampung; 2) Adanya pembinaan kelembagaan (*functional building*); 3) Adanya de-personalisasi kepemimpinan (*depersonalized leadership*) sehingga ketergantungan kepada seseorang pejabat tertentu menjadi berkurang; 4) Adanya forum koordinasi yang efektif; 5) Adanya informasi pimpinan yang menyeluruh dan sempurna; 6) Adanya jalur informasi yang bersifat multi-arah dan terbuka. **Kedua**, perlu ada "*redefinisi peran Polri*" dalam Kantor Bersama Samsat, dalam arti bahwa peran kepolisian pada dasarnya adalah menjaga keamanan masyarakat, akan tetapi yang terjadi Kantor Bersama Samsat adalah kepolisian mempunyai peran ganda baik sebagai petugas keamanan di bidang administrasi kendaraan bermotor maupun petugas "pemungut" Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), "*redefinisi peran Polri*" dapat juga diartikan bahwa pelayanan di Kantor Bersama Samsat tanpa instansi kepolisian, hal ini dapat dimanfaatkan untuk menilai secara obyektif kinerja yang selama ini terjadi di Kantor Bersama Samsat, terkait dengan ketidak jelasan biaya administrasi, prosedur yang berbelit dan lain sebagainya. Masyarakat akan lebih mudah menilai kinerja pelayanan yang disediakan

oleh ketiga instansi tersebut dan sejalan dengan tuntutan perubahan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, yang idealnya dilaksanakan oleh satu instansi saja, dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang paling memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Dengan demikian, pelayanan dapat diberikan secara optimal karena sistem pelayanan akan disusun berdasarkan satu Visi pelayanan.

