ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI SAMSAT BANJARMASIN 2

YEFI VIONA MANAHA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD ALBANJARI

BANJARMASIN

E-mail: vyeyef@gmail.com

ABSTRAK

YEFI VIONA MANAHA, NPM. 16110093 "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SAMSAT BANJARMASIN 2"
Bimbingan Ibu Lieta Dwi Novianti, S.Sos., M.I.Kom. sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Laila Qadariah, S.Sos., M.I.Kom. sebagai Co. Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Pelayanan Publik yang dilakukan di Samsat Banjarmasin 2 dan Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Samsat Banjarmasin 2.
Metode Penelitian menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan Jenis Penelitian Deskriftif. Data dikumpulkan dengan menggunakan Data Primer dan Data Sekunder kepada 50 orang responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Observasi, Wawancara, Studi Dokumenter. dan Kuisioner. Analisis data menggunakan Rumus Prosentase
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Samsat Banjarmasin 2 sudah baik namun ditemukan beberapa masalah yaitu Waktu Pelayanan dan Kurangnya Komunikasi pada Pelayanan Publik.. Beberapa kendalanya adalah Profesionalisme Pegawai di lingkungan Samsat Banjarmasin 2.

Kata Kunci : Samsat, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

YEFI VIONA MANAHA, NPM. 16110093 "ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES TOWARDS SOCIAL SATISFACTION IN SAMSAT BANJARMASIN 2"

Guided by Mrs.Lieta Dwi Novianti, S.Sos., M.I.Kom. as The First Mentor and Mrs. Laila Qadariah, S.Sos., M.I.Kom. as Co.Mentor.

The Purpose of this research is to find out the description of Public Services in Samsat Banjarmasin 2 and also to find out the description of Community Satisfaction in Samsat Banjarmasin 2.

The research method uses a quantitative approach to the type of descriptive research.. Data was collected using Primary and Secondary Data on 50 respondents.. Samples were deermined using Observation, Interview, Documentary Study, and Questionnaire techniques. The Data Analysis uses percentage formulas.

The Results showed that the public service at the Samsat Banjarmasin 2 was good but found some several problems namely about service time and the existence of discriminatory. Also the Community satisfaction is broadly good. Some Constraints are the quality of the ingredients. Employee professionalism and brokering practices in the Samsat Banjarmasin 2 environment.

Keyword : *Samsat, Social Satisfaction, Public Services.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan yaitu segala hal bentuk dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat ini, dilingkungan badan usaha milik negara/atau daerah ini dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka kebutuhan masyarakat sekitar maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan tersebut. Selain itu juga pelayanan juga sebuah proses bantuan orang lain dengan cara tertentu yang sangat memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal itu sendiri agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan public ini. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai.Pegawai akan selalu diharapkan mengasah pengetahuannya serta keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik sesuai dengan tuntutan jaman sekarang iniserta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi ini.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang berupa proses pembuatan, pengesahan, atau perpanjang kelengkapan surat kendaraman bermotor. Masyarakat berinteraksi langsung dengan instansi untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Dikarenakan pelayanan bersifat langsung, maka penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang buruk dapat memberikan penilaian yang kurang bagus dari masyarakat.

Semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi pula dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terkait dalam pembayaran pajak.Dalam penelitian ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi bagaimana SAMSAT memberi kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap kualitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak kantor pelayanan pajak maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Salah satunya tuntutan masyarakat ini kepada pemerintah yaitu peningkatan pelayanan publik dan Penyelenggaran publik menjadi tuntutan masyarakat disetiap harinya. Kebutuhan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan yang kompleksnya dipermasalahan akan berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan dan diperlukan untuk dapat mengakomodir kepentingan tersebut agar bisa tepenuhi dengan baik dan benar. Kualitas pelayanan publik ini akan menjadi pandangan yang baru agar tujuan ini pelayanan menjadi terbaik kepada masyarakat bisa tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat.Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Upaya meningkatkan kepuasan masyarakat memang menjadi target di banyak daerah. Kunci untuk meraih kesuksesan adalah keberhasilan dalam memahami keingginan dan kepuasan masyarakat, sehingga SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan bagi para masyarakat. Fungsi pelayanan publik ini juga hal salah satu fokus yang menjadi salah satu perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah tersebut. Oleh karena itu secara otomatis berbagai fasilitas yang diperlukan pelayanan publik harus lebih didekatkan

kepada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Negara menyusun standar pelayanan publik untuk instansi pemerintah dan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Dalam KEPMENPAN tersebut dijelaskan tentang standar pelayanan publik.

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan public adalah kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna Layanan. Komunkasi adalah hal yang biasa dilakukan petgas layanan dalam memberikan layanan. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan.

Komunikasi sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komunitas pelayanan public tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas.

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya.

2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan interaksi antara suatu institusi dalam memperlakukan publiknya karena dengan komunikasi terjalin hubungan antara pelayanan publik dan masyarakatnya.

Sebaliknya, jika pelayanan publik baik maka akan menimbulkan dampak positif bagi instansi, yaitu masyarakat menjadi nyaman, nama baik instansi terjaga, masyarakat senang mengurus urusannya di instansi tersebut, dan kepercayaan masyarakat meningkat. Dalam komunikasi pelayanan publik, sudah seharusnya aparatur pemerintahan bertindak dan berperan sebagai kounikator public yang empatik, maka aparatur negara merupakan sumber,pengirim, ata pihak yang mengambil prakasa untuk berkomunikasi dengan publik/masyarakat. Berdasarkan informasi dan masalah yang tersebut di atas, maka penelitian ini mengambil judul "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2"

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Komunikasi

Sebagai makhluk yang sosial, komunikasi adalah unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia sekarang. Pengertian ini yang mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seluruh umat manusi yang baik sebagai individu ataupun sebagai kelompok. Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi juga dikatakan efektif seandainya komunikasi yang akan terjadi bersifat dua arah adalah dimana makna distimulasikan sama atau serupa dengan dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan ini.

1.Indikator Komunikasi Menurut Suranto AW (2010:105), ada beberapa indikator komunikasi yang efektif, antara lain :

a.Pemahaman Pemahaman yaitu kemampuan dalam memahami pesan secara cermat.

b.Kesenangan

Yaitu proses komunikasi selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat

berlangsung di dalam suasana yang baik dan menyenangkan kedua belah pihak.

c.Pengaruh pada sikap

Yaitu Komunikasi yang dikatakan mempengaruhi sikap seorang komunikan setelah menerima sebuah pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu.

d.Hubungan yang semakin baik

Proses komunikasi yang sangat efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

e.Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

2. Elemen Komunikasi

a.Pengirim Pesan (Communicator)

b.Pengkodean (Encoding)

c.Pesan (Message)

d.Media Perantara (Medium)

e.Pengurai - Penerima Pesan (Decoding - Receiver

3. Fungsi Komunikasi

Proses komunikasi akan terjadi dalam perusahaan yang khususnya menyangkut dengan komunikasi antar pimpinan dan pegawai ini merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif tersebut. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan antar pegawai yang memuaskan dan dibangun berdasarkan iklim atau kepercayaan suasana organisasi yang positif tersebut.

4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan yatitu menolong untuk menyediakan semua hal yang diperlukan oleh orang lain diataranya adalah seorang pembeli. Pelayanan bisa diberikan pada orang lain untuk pertolongan yang dibutuhkan orang lain. Yang mana akan pertolongan tersebut bisa membantu mengatasi masalahnya ini.

5. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat yaitu faktor utama yang sangat diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik ini, karena kepuasan masyarakat inilah yang akan menentukan keberhasilan pemerintah tersebut dalam menyelenggarakan dan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering juga disamaartikan kepada definisi kepuasan pelanggan dan kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan kepada siapa penyedia atau apa motif diberikannya pelayanan ini.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Jadi yang dimaksud penelitian kuantitatif adalah tidak perlu mencari atau menerangkan hubungan. untuk menemukan hal tersebut bisa mencakup juga metode deskriptif yang dilakukan dengan cara yang statistik. Jadi dalam hal ini penelitian kuantitatif adalah Pelayanan Publik di Samsat Banjarmasin 2 belum memberikan Kepuasan Masyarakat, pengolahan datanya dilakukan dengan rumus atau perhitungan statistik.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan agar bisa membuat pencandraan mengenai situasi atau kejadian. Dalam hal ini peneliti meneliti Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2.

3. Lokasi Penelitian

Tempat diadakannya penelitian adalah di kantor SAMSAT Banjarmasin 2 di Jl. Brigjen H. Hasan Basri No.07 RT.01 RW.01 Banjarmasin.

4. Populasi dan Sampel

Populasi

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai populasi adalah masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di SAMSAT Banjarmasin

Sampel

Ibrahim (2015:72) menyatakan purposive sampling yaitu pengambilan sampel digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dangan tujuan tertentu di dalam benaknya. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang masyarakat.

5. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab kepada masyarakat yang melakukan pelayanan pada Samsat Banjarmasin 2.

3. Dokumenter

Studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik

4. Kuisioner

kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya, setelah diisi, kuisioner dikirim kembali atau dikembalikan kepeneliti tersebut.

No	Pilihan Jawaban	Skor	Kode
1	Sangat Setuju	5	SS
2	Setuju	4	S
3	Netral	3	N
4	Tidak Setuju	2	TS
5	Sangat Tidak Setuju	1	STS

Hasil jawaban dimasukan dalam tabulasi untuk mempermudahperhitungan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.0.

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Editing

Yaitu merupakan proses pemeriksaan atau koreksi data yang siap dianalisis yang dapat diwujudkan dalam bentuk tabel, diagram atau grafik.

b. Skor

Teknik ini diawal dengan kegiatan pemberian skor terhadap jumlah jawaban yang diberikan pada responden dari sejumlah pertanyaan yang diujikan.

c. Koding

Koding dilakukan untuk memberi kode-kode agar data dipisahkan menurut

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	38	76
2	Perguruan Tinggi	12	24
Jumlah		50	100 %

jenisnya sehingga dapat diidentifikasikan dan dikelompokkan dengan mudah

d. Tabulasi

Tabulasi dilakukan untuk menghitung data dan membuat tabel hasil penelitian seperti tabel hasil scoring dari pembagian kuisioner.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Penelitian

1. Umur

No	Usia Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Di bawah 30 tahun	27	54
2	Antara 30 tahun – 40 tahun	18	36
3	Diatas 40 tahun	5	10
Jumlah		50	100%

Berdasarkan pada data di atas diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berusia dibawah 30 tahun dan sebagian kecil berusia di atas 40 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan pada data di atas diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin laki-laki dan sebagian kecil berjenis kelamin perempuan.

3. Pendidikan

Berdasarkan pada data di atas diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berpendidikan SMA dan sebagian kecil berpendidikan perguruan tinggi.

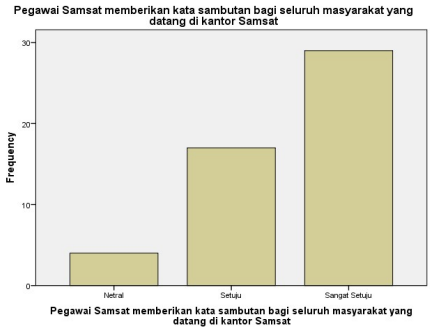
Pelayanan Publik di SAMSAT Banjarmasin 2

1.Pernyataan pegawai SAMSAT

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	68
2	Perempuan	16	32
Jumlah		50	100 %

memberikan kata sambutan bagi seluruh masyarakat yang datang dikantor SAMSAT.

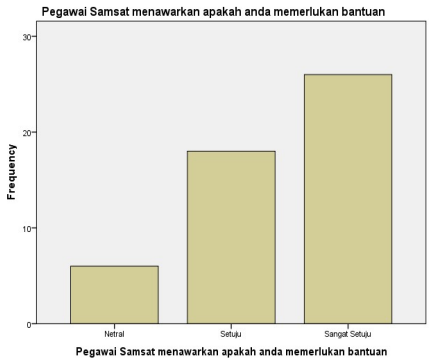
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT memberikan kata sambutan bagi seluruh masyarakat yang datang dikantor SAMSAT, hal ini menandakan bahwa ada komunikasi yang ditunjukkan oleh pegawai SAMSAT yang intinya sangat menghormati wajib pajak yang datang melakukan pengurusan di kantor SAMSAT dengan menyambutnya.

2.Pegawai SAMSAT menawarkan apakah anda memerlukan bantuan.

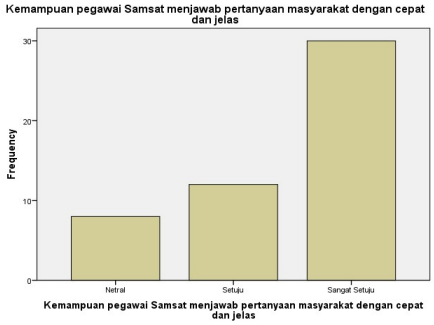
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT menawarkan bantuan, hal ini menandakan bahwa ada respon positif ditunjukkan oleh pegawai SAMSAT yang intinya sangat ingin membantu wajib pajak yang datang melakukan pengurusan di kantor SAMSAT dengan menyambutnya dengan cara menawarkan bantuan.

3.Prosedur Pelayanan SAMSAT Banjarmasin 2 sangat mudah

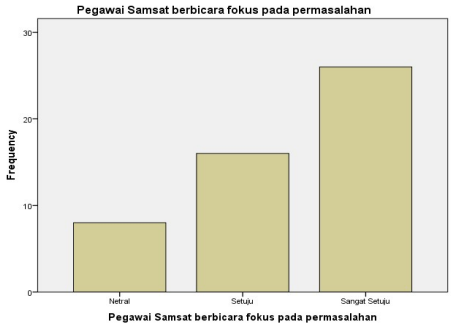
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika Prosedur Pelayanan SAMSAT Banjarmasin 2 sangat mudah, hal ini menandakan adanya prosedur pelayanan yang sederhana.

4. Pegawai SAMSAT berbicara fokus pada permasalahan

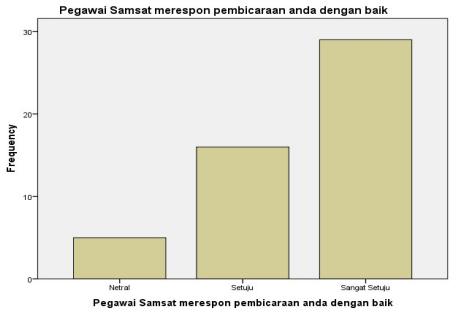
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT berbicara focus pada permasalahan, hal ini menandakan bahwa masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor SAMSAT mendapatkan pelayanan yang baik.

5. Pernyataan pegawai SAMSAT merespon pembicaraan anda dengan baik

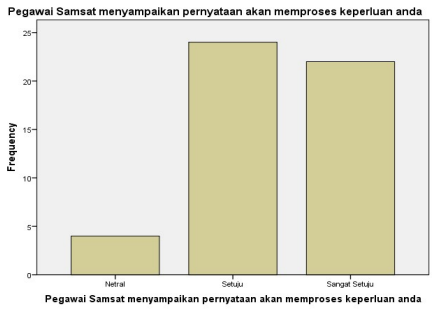
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT mampu merespon setiap pemohon atau wajib pajak yang ingin mendapatkan pelaayanan dengan baik, hal ini menandakan bahwa ada komunikasi yang jelas.

6. Pernyataan pegawai SAMSAT menyampaikan pernyataan akan memproses keperluan anda

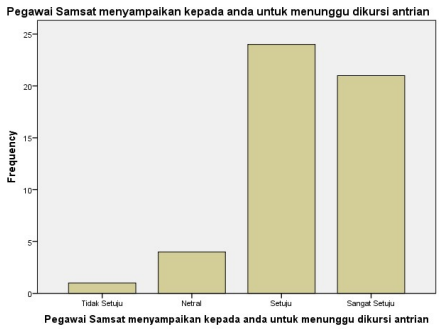
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika pegawai SAMSAT memberikan pernyataan akan memproses keperluan anda, dikarenan jawaban rsponden sebagian besar setuju berarti belum maksimal hal ini menandakan bahwa pegawai SAMSAT belum sepenuhnya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan atau masih ada celah kekurangan.

7. Adanya Keamanan pada Pelayanan SAMSAT Banjarmasin 2

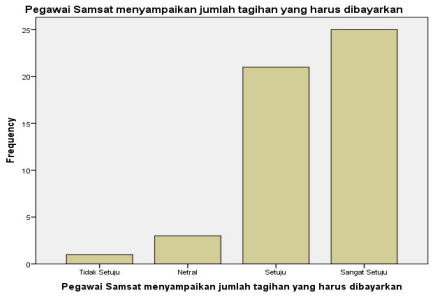
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju Adanya Keamanan pada Pelayanan di SAMSAT Banjarmasin 2.

8. Pernyataan pegawai SAMSAT menyampaikan jumlah tagihan sesuai dengan yang harus dibayarkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT menyampaikan jumlah tagihan sesuai dengan yang harus dibayarkan, terlihat adanya komunikasi.

9. Pernyataan pegawai SAMSAT mendengarkan pebicaraan anda dengan seksama

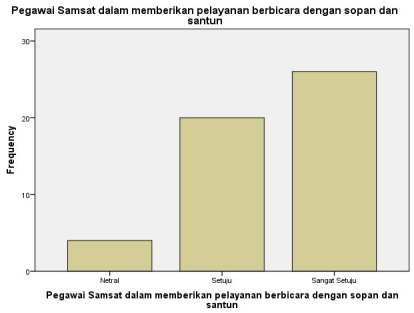
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:

Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika pegawai SAMSAT mendengarkan biacara dengan

seksama, dikarenakan jawaban responden sebagian besar setuju berarti belum maksimal atau dalam hal ini pegawai SAMSAT belum seluruhnya mampu mendengarkan keluhan masayarakat dengan baik dan seksama.

10. Pernyataan pegawai SAMSAT dalam memberikan pelayanan berbicara dengan sopan dan santun

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:

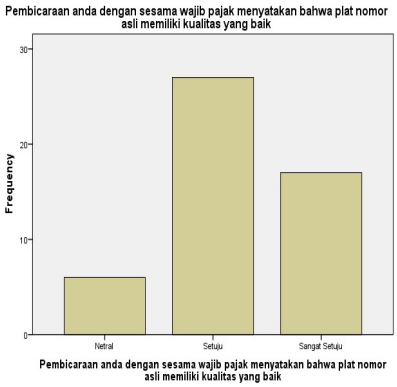


Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT berkomunikasi dengan sopan dan santun.

Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di SAMSAT Banjarmasin 2

1. Memastikan kualitas Plat dan Plastik STNK dengan wajib Pajak Lainnya.

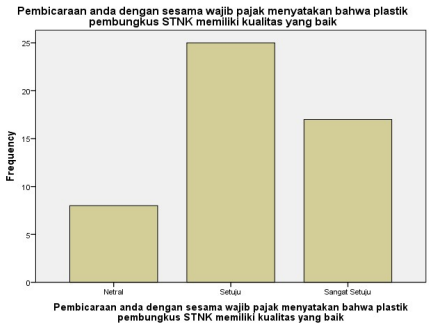
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pembicaraan anda dengan sesama wajib pajak menyatakan bahwa plat nomor dan plastic STNK asli dan memiliki kualitas baik, dengan adanya kualitas yang baik menandakan bahwa masyarakat menjadi puas atas hasil akhir yang diterimanya, adanya komunikasi antar masyarakat.

2. Lingkungan SAMSAT Banjarmasin 2 nyaman,bersih dan sehat sesuai Protokol Kesehatan COVID19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:

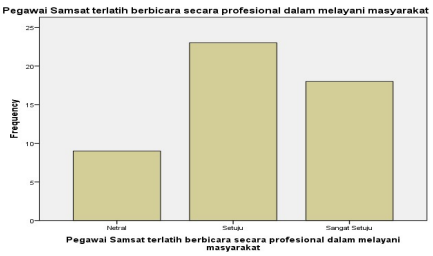


Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika Lingkungan SAMSAT Banjarmasin 2 nyaman, bersih dan sehat sesuai protokol Kesehatan COVID19, dikarenakan sebagian besar responden menyatakan setuju atau pada tingkatan kedua, hal ini menandakan bahwa masih ada kekurangan dalam hal ini dalam segi nyaman, bersih dan sehat,

sehingga berdampak berkurangnya kepuasan.

3. Pegawai SAMSAT terlatih berbicara professional dalam melayani masyarakat

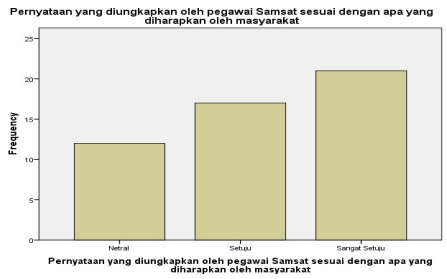
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan terlatih berbicara professional dalam melayani masyarakat, dikarenakan sebagian besar responden menyatakan setuju atau pada tingkatan kedua, hal ini menandakan bahwa masih ada kekurangan dalam hal ini adalah tidak semua pegawai SAMSAT terlatih secara terlatih berbicara professional dalam melayani masyarakat sehingga berdampak berkurangnya kepuasan.

4. Pernyataan yang diungkapkan pegawai SAMSAT sesuai dengan yang diharapkan masyarakat

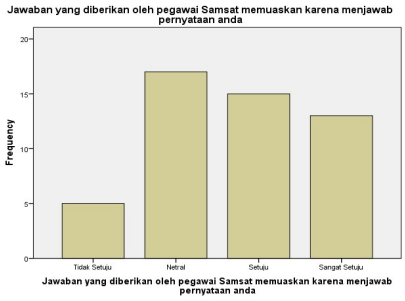
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pernyataan pegawai sesuai yang diharapkan, hal ini dapat menambah kepuasan masyarakat.

5. Jawaban yang diberikan oleh pegawai SAMSAT memuaskan anda

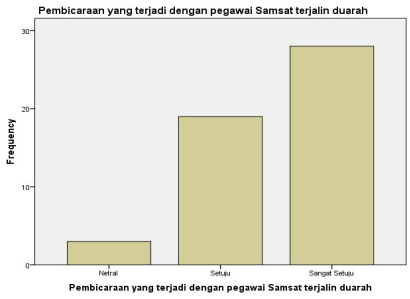
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan netral dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan netral jika secara keseluruhan mereka puas pelayanan yang diberikan, maksudnya puas dalam hal ini adalah akumulasi pelayanan yang diberikan, berhubung jawaban responden netral menandakan bahwa masih ada titik-titik permasalahan yang dapat menimbulkan ketidak puasan masyarakat.

6. Pembicaraan yang terjdi dengan pegawai SAMSAT terjadi dua arah

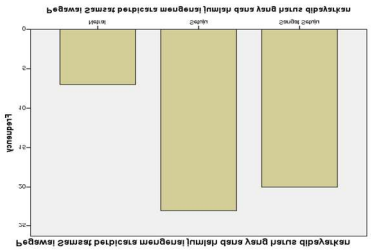
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika memiliki komunikasi yang terjadi dua arah, hal ini menandakan bahwa adanya kepuasan dari masyarakat.

7. Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan saran di SAMSAT Banjarmasin 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan saran di SAMSAT Banjarmasin 2, sebagian besar menyatan setuju yang artinya ada wajib pajak yang masih merasa terabaikan dalam mengadukan masalah atau kesulitan saat melakukan transaksi sehingga menyebabkan komunikasi pada pernyataan ini kurang efektif.

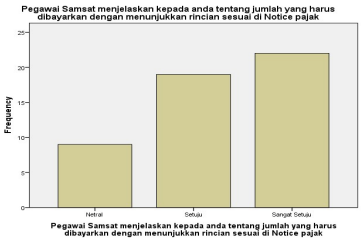
8. Pegawai SAMSAT mengiformasikan jika tidak ada biaya lain selain apa yang diungkapkannya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:

Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju jika pegawai SAMSAT menyatakan tidak ada biaya lagi selain apa yang diungkapkannya, Hal ini terlihat adanya komunikasi.

9.Pegawai SAMSAT menjelaskan kepada anda tenrtang jumlah uang yang harus dibayarkan dengan menunjukkan rincian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:



Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai menjelaskan jumlah uang yang harus dibayarkan berdasarkan rincian, hal ini menandakan bahwa ada komukasi.

10. Pegawai SAMSAT menyediakan fasilitas lengkap seperti wc, musholla, kursi disabilitas dan ruang busui.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian menyatakan sangat setuju dan sebagian kecil menyatakan netral, untuk lebih jelasnya terlihat pada grafik berikut:

Berdasarkan pada grafik di atas semakin jelas bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat setuju jika pegawai SAMSAT menyediakan fasilitas yang cukup lengkap, hal ini menandakan bahwa adanya komunikasi non verbal untuk meinformasikan kepada Masyarakat yang memerlukan fasilitas tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Banjarmasin 2 secara garis besar sudah baik namun ditemukan beberapa masalah yaitu:

a. Tidak seluruh pegawai merespon pembicaraan masyarakat dengan baik

b. Adanya pegawai kurang aktif, tidak mengeluarkan kata-kata

2. Kepuasan masyarakat secara garis besar sudah baik, namun ada beberapa kendala yang menghadang seperti:

a. Sedikit kendala masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran.

b. Tidak seluruh pegawai mampu berbicara profesinal.

c. Fasilitas yang masih kurang, seperti Pendingin Ruangan yang tidak berfungsi dan lainnya.

SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat:

1. Bagi SAMSAT Banjarmasin 2

Berdasarkan pada hasil penelitian maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

a. Meningkatkan profesionalisme pegawai pada bidang masing-masing sesuai tugasnya, seperti mengikutsertakan dalam pelatihan atau bimbingan teknis

b. Meningkatkan fasilitas untuk masyarakat, karena maraknya pandemik sehingga harus mengikuti Protokol Kesehatan.

c. Meningkatkan rasa empati pada masyarakat yang membutuhkan arahan.

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian yang akan dating, yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi serta dalam penelitiannya menambah variabel penelitian sehingga semakin lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Delly Indriani. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu)

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Latan, Hengky. 2013. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0. Bandung: Alfabeta

Moenir, H, A,S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Pasal 1 ayat 4 UU No. 25 Tahun 2009.Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Rambat, Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Jakarta. Salemba Empat

Riduwan. 2015. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta

Siti Anisa. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia

Sukmadinata, Syaodih, Nana. 2012. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya

Suharyadi dan Purwanto, 2016. Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta. Salemba Empat

Sugiyono. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta

Sumadi, Suryabrata. 2016. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers

Trijono. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Jakarta. Papas Sinar Sinanti

Widya Arum Vellayati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni. 2017. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang