

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG LAYANAN INFORMASI DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SIDOARJO

### *THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES INFORMATION SERVICES AREA IN THE JOINT OFFICE OF SAMSAT OF SIDOARJO REGENCY*

Yaen Miftakhul Laily<sup>1</sup> dan Dian Arlupi Utami<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Surabaya  
email: miftakhulyaen@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Negeri Surabaya  
email: dianarlupi@unesa.ac.id

#### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan faktor penting dalam pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara yang berhak menerima standar pelayanan yang baik dan jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana kualitas pelayanan informasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. Metode yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan enam orang informan yang terdiri dari satu pegawai bagian layanan informasi dan lima orang penerima layanan di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di bidang layanan informasi yang ada pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo ini dikatakan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangibles*) menyangkut kelengkapan sarana dan prasarana fasilitas penunjang dan dengan penampilan pegawai yang sopan, baik dan rapi. Keandalan (*reliability*) dengan pegawai yang memberikan pelayanan secara cepat, segera, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) terkait sikap dari pegawai yang tanggap, jaminan (*assurance*) terkait dengan pegawai yang memberikan rasa aman dan bebas dari resiko, empati menyangkut hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat. Kesimpulan penelitian ini masih ditemui permasalahan dalam hal pelaksanaannya yaitu permasalahan pada sumber daya manusia di bagian informasi yang kurang memadai karena hanya ada dua orang pegawai yang melayani pengambilan nomor antrean, menjawab alur dan pertanyaan setiap pewajib pajak, dan mengantri nomor telepon pewajib pajak guna mendapat SMS himbauan membayar pajak. Saran dari penulis memberikan bantuan antrian sehingga saat proses pelayanan berlangsung saat pengambilan nomor antrean, orang yang pertama datanglah yang akan dilayani terlebih dahulu.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Layanan Informasi

#### ABSTRACT

*Public service is the most important factor in fulfilling the rights of the society who is entitled to receive more useful and clear service standard. This research aims to describe to what extent quality of public services in information services area in the joint office of samsat Regency of Sidoarjo. The method used is descriptive qualitative approach with data collection techniques of observation, interviews, and documentation with six informants consisting of one employee of the information service departement and five service recipients at the Samsat Office of Sidoarjo Regency. The results showed that the quality*

*of public services can be said to be good enough, this can be seen from the dimension of tangibles concerning the accomplishment of supporting facilities and infrastructure with by the appearance of polite and kind employees. Reliability can be seen from the employee who gives service quick, precisely, and satisfying. Responsiveness can be seen from responsive employee attitude. Assurance is related to the employee who provides security and is free from risk. And then empathy concerning good communication relations between employee and community. But there is still a problem in terms of implementation. There are problems with human resources in the information section inadequate because just any two employees that service queue number retrieval, answer the groove every taxpayer, and entry a phone number every taxpayer for geting sms pay tax. The Suggestion from the author is to provide a queue helpline so that when the service process takes place when taking the queue number, the first person who comes will be served first.*

**Keywords** : *service quality, public service, information service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik ditunjukkan untuk menciptakan sesuatu hal yang lebih baik, efektif, dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Melihat peran utama pemerintahan adalah melayani kebutuhan masyarakat untuk itu pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan ditentukan oleh kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

Pelayanan publik merupakan faktor utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk itu pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah karena pada dasarnya setiap manusia sangat

mebutuhkan pelayanan (Cahyani, 2019). Pemerintah yang baik adalah Pemerintah yang harus menyediakan layanan publik sebagai dasar pelayanan kepada masyarakat karena mereka adalah warga negara dan penyumbang pajak bagi pemerintahan (Supromin dan Choonhakhlai, 2019).

Masyarakat yang menerima pelayanan publik harus mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena tuntutan masyarakat yang beranggapan pemerintah memiliki tujuan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pemberi layanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan akses kemudahan serta kenyamanan kepada masyarakat atau

penerima layanan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pemberian pelayanan yang maksimal oleh pemerintah perlu meningkatkan persiapan pada bidang sumber daya manusia, baik dari tingkat pusat maupun tingkat daerah karena hal ini akan menguji sejauh mana tuntutan pelayanan masyarakat dapat diterapkan dengan kemampuan Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan fungsi-fungsi dari pelayanan

Warga Indonesia berhak mendapatkan pelayanan yang baik oleh negara, dan juga suara serta hak-haknya dapat didengarkan oleh pemerintah, yang berarti masyarakat memiliki hak untuk menilai sebuah kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah apakah sudah sesuai atau belum dengan standar yang diberikan (Kurniawan, 2017).

Layanan kepada publik sangatlah penting karena Layanan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam membangun negara kesejahteraan (Savira dan Tasrin, 2018), dengan hal ini pemberian pelayanan yang bermutu yang diterima oleh masyarakat meminta adanya kerjasama antara seluruh elemen pegawai, bukan hanya petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat, tetapi juga

pegawai yang ada di belakang layar yang menghasilkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat memiliki inti bersahabat, profesionalisme dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat puas pada pelayanan yang diterima.

Pelayanan publik tentunya tak bisa lepas dari unsur kualitas dalam pelayanan. Kualitas dalam pelayanan publik memang sangat bergantung pada usaha serta upaya dalam pemberian *service* atau layanan kepada masyarakat karena pelayanan publik memberikan citra sebuah pemerintahan yang terbentuk ke masyarakat.

Meningkatkan pelayanan yang mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan publik memerlukan adanya pemberian dan perubahan dalam pelayanan, salah satunya adalah dengan memperbaiki sistem regulasi dalam yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tanggung jawab dari kegiatan utama pemerintah dalam melayani warga negaranya melalui apa yang disebut pelayanan publik

Pelayanan publik didukung dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009

mengenai Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan pelayanan publik (Kemal, 2009).

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 mengenai pelayanan publik di Provinsi Jawa timur yang dapat dijadikan landasan hukum untuk meningkatkan kualitas pelayanan di daerah Jawa Timur. Berpedoman pada landasan hukum tersebut maka hal ini dapat dijadikan sebagai acuan pemerintah untuk selalu menciptakan standar pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa aparat pemerintahan sering kali dijumpai keluhan oleh beberapa masyarakat, memang dalam hal pelayanan tidak ada kata sempurna namun pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. seiring dengan berkembang teknologi modern serta digitalisasi global masyarakat semakin mudah memberikan tanggapan serta keluhan yang diterima

bila pelayanan tidak sesuai, hal ini seperti memberikan tanggapan melalui media masa yang kemudian dibaca oleh masyarakat luas yang dapat memberikan citra buruk kepada organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di birokrasi pemerintahan kerap kali menjadi keluhan masyarakat, hal ini terjadi karena di dalam proses pelayanan yang alurnya seringkali tidak jelas dan berbelit-belit, karena umumnya standar pelayanan di dalam setiap organisasi pemerintahan pasti ada. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan menambah rasa percaya masyarakat kepada penyedia jasa layanan (Isbandono dan Pawastri, 2019).

Pelayanan publik adalah sebuah usaha yang dilakukan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan tujuan tertentu (Hidayah, 2020). Pemerintah atau organisasi pemerintahan sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, namun karena beberapa permasalahan yang terjadi seperti kurangnya fasilitas yang memadai, aparatur sipil negara yang belum siap menerima informasi digital ataupun kegiatan pelayanan yang masih bersistem

terpusat membuat pelayanan kurang maksimal diterima oleh masyarakat.

Permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi di Indonesia adalah pelayanan administratif, baik Proses pembuatan kartu BPJS, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan SIM maupun dari segi pelayanan jasa publik seperti transportasi. Kondisi ini membuat citra pelayanan publik pemerintahan di mata masyarakat turun karena masyarakat sendiri sangat bergantung pada pelayanan pemerintahan. Salah satu instansi yang mendukung penuh program pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik adalah Kantor Bersama Samsat Sidoarjo Kabupaten.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi pelayanan yang bergerak di bidang pelayanan administratif kendaraan bermotor. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo berlokasi di Jalan Raya Cemeng Kalang No.12, Ngemplak, Cemengkalang, Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dikatakan sebagai Kantor Sistem Manunggal Satu Atap karena dalam kantor terdiri dari tiga organisasi (unit kerja) yang bernaung dan bersinergi dalam mewujudkan pelayanan menuju Jawa Timur tertib administratif kendaraan

bermotor. Kantor Samsat terdiri dari 3 unit kerja yang saling berhubungan yaitu, Kepolisian Negara, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja. Ketiga unit tersebut diharapkan bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat serta tujuan pemerintah untuk melayani pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat.

Penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo yang merupakan sistem rangkaian kegiatan pemberian pelayanan dengan menyelenggarakan registrasi dan identifikasi, bea balik nama, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. Penelitian ini berfokus pada bagian layanan informasi di *front office*, hal ini dikarenakan permasalahan pada Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian informasi yang kurang memadai karena hanya ada dua orang pegawai yang melayani pengambilan nomor antrian, menjawab alur dan pertanyaan setiap pewajib pajak, membuka pintu otomatis, dan mengentri nomor telepon pewajib pajak guna mendapat SMS himbauan membayar pajak.

Sumber masalah yang kedua adalah kendala pada fasilitas yaitu gangguan teknis pada *wifi* sehingga jaringan tidak menyambung yang harus segera diperbaiki, hal ini berpengaruh terhadap sistem pelayanan dan mengganggu kelancaran penerima layanan dalam mencari informasi yang dibutuhkan ketika berada di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo. Kemudian, kurangnya wawasan masyarakat dalam hal ini beberapa orang tidak tahu prosedur apa yang harus dilakukan ketika ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau melakukan kepengurusan pajak lainnya di kantor bersama samsat Kabupaten Sidoarjo, wajib pajak kekurangan informasi mengenai prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan dalam melakukan kepengurusan sehingga dapat menyebabkan timbul opini masyarakat mengenai pelayanan publik yang mempersulit masyarakat dengan pelayanan yang berbelit-belit.

Berdasarkan pemaparan di atas, melihat pentingnya kualitas pelayanan publik di suatu badan pemerintahan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo khususnya di bagian layanan informasi, untuk itu tujuan penelitian dalam artikel ini adalah untuk

mendeskripsikan sejauh mana kualitas pelayanan informasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo.

## KAJIAN LITERATUR

Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan perbandingan dan acuan serta untuk menghindari anggapan kesamaan dari penelitian sebelumnya. Hasil penelitian dari (Bahrul 2015), yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Elektronik Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Ketoarjo Surabaya Timur*” penelitian ini menggunakan metode dekskriptif kualitatif dengan fokus menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Elektronic Samsat* dengan berpedoman pada penyelenggara pelayanan publik dengan sepuluh dimensi dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003. Hasil dari penelitian ini yaitu program *Electroic Samsat* ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan di bidang layanan informasi Kantor b

Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berpedoman menurut (Hardiyansyah 2011) berdasarkan teori

Zeithaml yaitu menggunakan lima dimensi yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati.

Menurut (Hardiyansyah, 2011) indikator dalam lima dimensi kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*Tangibles*) terdiri dari penampilan pemberi layanan, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam transaksi pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dalam memberi layanan, serta penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.

Keandalan (*Reliability*) terdiri dari kecermatan petugas dalam memberi layanan, standarpelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam membantu proses pelayanan.

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu merespon setiap permohonan penerima layanan, pemberi layanan melakukan pelayanan secara tepat, cepat, dan cermat. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari pemberi layanan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan, memberikan jaminan biaya, serta legalitas dalam pelayanan. Terakhir empati terdiri dari pemberi layanan memberikan

kepastian biaya, melayani dengan sopan dan ramah, serta tidak membeda-bedakan terhadap penerima layanan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang dijalankan dengan cara lebih ambigu, kurang teratur serta terikat pada kasus-kasus yang spesifik (Somantri, 2005). Hal ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah untuk penulis dipandang sebagai instrumen yang memandang realitas dan gejala fenomena yang dapat diklasifikasikan yang bersifat sebab akibat.

Fokus penelitian ini berpacu pada kualitas pelayanan publik dalam bidang layanan informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. Terdapat lima dimensi pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian ini yaitu Bukti langsung (*Tangibles*) yang berarti Bukti konkret kesanggupan instansi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat, Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan instansi guna memberi pelayanan yang sepadan dan keinginan masyarakat terkait kecepatan, ketepatan waktu, dan lain sebagainya, Daya Tanggap (*Responsivines*) adalah tanggap

dalam memberi pelayanan yang cepat disertai cara penyampaian yang mudah dimengerti, kemudian ada Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan dengan memberikan jaminan bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan, dan yang terakhir Empati yang berarti Sikap tegas serta perhatian penuh dari pegawai terhadap masyarakat.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang berasal dari sumber asli yang di dapatkan dari observasi serta wawancara kepada pihak yang terkait. Pada penelitian ini, terdapat informan atau narasumber dalam melakukan wawancara dan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh oleh sumber internal organisasi berupa laporan profil, laporan kinerja, dan dokumentasi, buku, jurnal dan media informasi yang dapat dipertanggung jawabkan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi pada penelitian ini didapatkan dari hasil proses pengamatan selama di bidang layanan informasi yang dilakukan penulis.

Metode wawancara yang dilakukan dengan narasumber dan informan selaku pegawai kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo

pada bidang layanan informasi dan masyarakat sebagai penerima layanan informasi. Teknik pengumpulan data berikutnya melalui metode dokumentasi yang menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang didukung dalam penelitian ini dengan cara melihat atau mengamati, mencatat, serta memfoto bagaimana kondisi di Lapangan dalam bidang pelayanan informasi di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive. Purposive sampling yaitu pertimbangan karena memiliki sebuah karakteristik tertentu yang dapat menjawab penelitian (Gunawan dkk. 2015). Penentuan informan dalam penelitian ini dinilai karena berhubungan langsung dengan kegiatan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik menurut (Creswell, 2002) yaitu reduksi, penyajian, dan menarik kesimpulan. Reduksi yaitu data yang didapat dari lapangan dicatat secara teliti ke dalam bentuk laporan. Laporan tersebut disusun berdasarkan analisis melalui reduksi yaitu dengan memilih hal-hal pokok, dan terfokus pada tema dan pola

yang sama terkait dengan data kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai dengan kriteria penilaian yang telah di dapat yang kemudian dilakukan teknik penyajian data. Teknik penyajian data dalam penelitian ini dalam bentuk laporan hasil penelitian yang kemudian di analisis agar data yang telah diperoleh dan dikumpulkan sesuai dengan bentuk yang ingin disajikan Kemudian dilakukan proses penarikan kesimpulan dalam metode penelitian ini dengan menganalisis setiap dimensi – dimensi penilaian yang akan dinilai, kemudian mencari makna sesungguhnya dari data yang ada sehingga akan menghasilkan sebuah hasil dari dari penelitian.

Data terkait dengan kualitas pelayanan publik yang bersumber dengan metode lima dimensi penilaian kualitas pelayanan kemudian akan disajikan kedalam bentuk data. Penyajian data berupa menyajikan tulisan yang diperoleh di lapangan dengan terorganisasi dan dikategorikan menurut permasalahannya sehingga akan mudah dipahami oleh penulis guna melihat data yang satu dengan data lainnya. kualitas pelayanan publik digunakan dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana pelayanan yang telah diberikan mampu dilakukan kemudian yang terakhir adalah menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan adalah langkah dalam teknik analisis penelitian artikel ini, dikarenakan kesimpulan pada awal penelitian atau sementara yang dikemukakan masih belum dapat ditarik maknanya atau belum pasti maka, kesimpulan awal atau sementara perlu diverifikasi ulang dan di kaji kemudian akan ditarik kesimpulan dari Kualitas Pelayanan Publik yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan penulis.

#### **HASIL PENELITIAN**

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo adalah lembaga pemerintah untuk kepengurusan pajak kendaraan bermotor yang berada di bawah naungan Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur yang bertempat di Sidoarjo. Ada dua Kantor Bersama Samsat pada Sidoarjo, yaitu Samsat Kabupaten dan Samsat Krian. Kantor Bersama ini pada dasarnya bukan suatu lembaga yang berdiri sendiri, melainkan merupakan salah satu fasilitas dari Badan Pendapatan Daerah agar dapat menjangkau masyarakat dalam berbagai daerah dan mempermudah dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Bidang layanan informasi adalah bagian dari sistem pelayanan yang ada di

KB Samsat Kabupaten Sidoarjo yang memungkinkan masyarakat memahami dan menerima berbagai macam informasi yang diperlukan. Bidang layanan informasi bertugas sebagai pemberikan informasi kepada wajib pajak atau masyarakat dan menerima aspirasi serta menjawab pertanyaan dari publik. Bidang layanan informasi memiliki fungsi melaksanakan pelayanan informasi publik, melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat atau wajib pajak, serta melakukan tugas yang diberikan oleh kepala bidang sesuai bidang tugasnya masing-masing.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo merupakan kantor pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang bernaung dan bersinergi dalam mewujudkan pelayanan di Jawa Timur tertib administrasi. Serta meningkatkan pelayanan yang selaras sesuai keinginan dan impian masyarakat serta tujuan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan pelayanannya di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo masih terdapat kendala yang dihadapi sesuai paparan penulis sebelumnya.

Permasalahan tersebut berdasarkan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) di

bagian Informasi yang kurang memadai karena hanya ada dua orang pegawai yang melayani masyarakat dalam hal pengambilan nomor antrean, menjawab alur dan pertanyaan setiap wajib pajak, membuka pintu otomatis, dan mengentri nomor telepon wajib pajak guna mendapat SMS himbauan membayar pajak. Kemudian kurangnya wawasan dan kurangnya budaya membaca pada masyarakat. Beberapa orang tidak tahu prosedur apa yang harus dilakukan ketika membayar pajak kendaraan bermotor atau kepengurusan pajak lainnya padahal sudah tersedia papan informasi dalam hal kepengurusan pajak bermotor sehingga hal ini dapat menimbulkan opini masyarakat mengenai pelayanan publik yang mempersulit masyarakat. Adanya kendala fasilitas *wifi* yang mengalami gangguan teknis sebagai salah satu bentuk fasilitas publik.

Penulis menggunakan teori pelayanan informasi ditinjau dari teori kualitas pelayanan menurut (Hardiyansyah, 2011) yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati dalam melihat seberapa jauh kualitas pelayanan publik yang ada pada bidang layanan informasi di Kantor

Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo guna melihat seberapa baik pelayanan yang telah diberikan untuk wajib pajak selaku penerima layanan.

Bukti langsung adalah dimensi dengan indikator yang dapat ditemukan seperti peralatan, sarana prasarana komunikasi dan penampilan fisik dari fasilitas dan aparatur. bidang layanan informasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo tersedianya fasilitas maupun sarana dan prasarana dinilai sangatlah penting karena untuk menunjang sistem layanan yang maksimal dan berkualitas.

Kemudian terkait dengan papan informasi alur prosedur pembayaran pajak sudah cukup baik namun sebagian masyarakat tidak tahu mengenai papan informasi tersebut, sebaiknya papan informasi tersebut diletakkan sebelum memasuki ruangan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo agar masyarakat dapat melihat dengan jelas mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak karena tanpa ada fasilitas yang menunjang berakibat sistem pelayanan tidak beroperasi dengan lancar. Berdasarkan hal ini dapat menghambat pemberian kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Di dalam penelitian ini pengamatan observasi yang dilakukan oleh penulis perihal sarana dan prasarana yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo yaitu mushola untuk menunjang kegiatan beribadah, toilet, ruang tunggu, *wifi*, ruang ibu dan anak, mesin minuman otomatis, perpustakaan mini, *charger*, ruangan ber AC, ruangan merokok dan dengan menunjang kesehatan bersama pada masa pandemi Covid 19 Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo menyediakan wastafel serta sebelum masuk ke ruangan terdapat alat penyemprot desinfektan otomatis.

Di depan bagian layanan informasi sudah tersedia papan informasi mengenai proses dan prosedur pada layanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo, namun banyak masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut dan bertanya kepada pihak layanan informasi padahal sudah tertera jelas pada papan informasi yang dipasang dan juga untuk mendukung proses pelayanan telah tersedia perangkat seperti komputer dan mesin pencetak kartu antrian yang berfungsi memudahkan pegawai dalam melayani masyarakat.

Selain fasilitas, penampilan pegawai pada dimensi bukti langsung atau *tangibles* pada Kantor Bersama Samsat

Kabupaten Sidoarjo berpakaian sopan, dan rapi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai dengan pakaian sopan dan rapi akan mendapatkan pandangan yang baik bagi masyarakat, begitu pula sebaliknya. Untuk itu penampilan pegawai di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik.

Pada aparatur atau pegawai di bidang layanan sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Meskipun, pada aparatur atau pegawai yang melayani antara jumlah pegawai dan wajib pajak yang akan melakukan proses pembayaran pajak tidakimbang, Berdasarkan observasi pada bagian layanan informasi pada awal bulan jumlah wajib pajak yang membayar pajak lebih banyak sedangkan pegawai yang melayani layanan berjumlah dua orang dan bertugas mengentri nomor telepon ke dalam komputer, memberikan nomor antrian dengan kode masing-masing untuk keperluan yang berbeda-beda.

Menjawab informasi mengenai alur prosedur pembayaran, menjawab setiap pertanyaan yang diberikan wajib pajak. Jumlah pegawai yang hanya dua orang pada bagian layanan informasi ini membuat antrian bertumpuk. Namun, petugas layanan informasi tetap berusaha memberikan pelayanan dan berusaha

melakukan tugasnya dengan maksimal agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Hasil observasi dalam pemaparan di atas telah terbukti berdasarkan dimensi Bukti langsung atau *Tangibles* Pada bidang layanan informasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo di nilai cukup baik ketika memberikan pelayanan untuk wajib pajak.

Dimensi Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pegawai saat memberi jaminan ketepatan waktu serta kepastian biaya pada saat proses pembayaran pajak. Dimensi keandalan menjelaskan sampai manakah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang mampu menjanjikan dengan cepat, akurat, dan maksimal. dimensi keandalan (*Reability*) ini terkait dengan ketepatan waktu, akurat, serta kemampuan memberikan pelayanan yang terdapat di bidang layanan informasi di Kantor Bersama samsat Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut A.R selaku pegawai bidang layanan informasi mengatakan bahwa

“Pemberian pelayanan yang baik di bidang layanan informasi dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan segera karena pada bidang layanan informasi ini sendiri memiliki tugas khusus yaitu

memberikan informasi kepada pewajib pajak atau masyarakat yang mengalami kesulitan dalam prosedur pembayaran pajak”. (Wawancara pada 31 Maret 2020).

Hasil wawancara yang dilakukan penulis membuktikan kemampuan memberikan informasi kepada masyarakat sudah cukup baik karena petugas bidang layanan informasi berusaha menjawab setiap pertanyaan yang diberikan pewajib pajak.

Kemudian, terkait kemampuan memberikan janji dalam pemberian pelayanan yang cepat dan pasti sudah cukup baik khususnya dalam bidang layanan informasi dalam memberikan petunjuk prosedur yang dilakukan pewajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan apa yang dituturkan oleh salah satu informan pewajib pajak atau penerima layanan.

“Pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat, ketika saya bertanya pegawai dengan cepat menanggapi pertanyaan saya, waktu saya mau masuk pun ditanya keperluan saya” (wawancara, 31 Maret 2020)

Berdasarkan pernyataan tersebut dalam memberikan janji memberikan pelayanan di bidang layanan informasi yang dilakukan oleh pegawai sudah memberikan hasil yang baik. Namun perlu lagi ditingkatkan dan memberikan inovasi

pelayanan agar dapat rasa puas kepada masyarakat.

Dimensi daya tanggap atau *Responsiveness* adalah kesadaran serta kesediaan aparatur untuk berupaya penuh merespon permohonan dengan tepat, cepat, dan cermat dalam setiap layanan, serta menjawab keluhan dari pewajib pajak. Daya tanggap pada bidang layanan informasi di Kantor Bersama Sidoarjo menyangkut tentang keinginan petugas merespon dengan cepat setiap keluhan dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dalam membantu masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut A.R selaku pegawai bidang layanan informasi mengatakan bahwa

“Upaya petugas untuk memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo yaitu terdapat papan informasi mengenai waktu yang diperlukan tiap kepengurusan pajak, hal ini dapat memudahkan pewajib pajak menghitung estimasi waktu prosedur mereka akan lakukan. Semua keluhan pewajib pajak direspon oleh petugas bidang layanan informasi jika pewajib pajak mengalami kesulitan dalam prosedur pembayaran pajak” (wawancara, 31 Maret 2020)

Hasil yang diperoleh penulis selama melakukan observasi serta wawancara terkait keinginan pegawai dalam membantu pewajib pajak atau masyarakat sebagai

pengguna pelayanan dilakukan secara cepat, tanggap, dan peduli.

Wawancara tersebut terkait dengan keinginan pegawai bidang layanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo dalam upaya membantu pewajib pajak atau masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintahan sudah cukup baik dalam membantu masyarakat agar tidak kebingungan mengenai prosedur pembayaran pajak yang dilakukan.

Terkait dengan prosedur pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo beserta bidang layanan senantiasa menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik yang berlaku dan jika tidak sesuai maka pegawai bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Hal ini senada dengan maklumat Samsat Kabupaten Sidoarjo. Hal ini juga dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan merasakan bahwa pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo direspon dengan cepat tanggap.

Mengenai hal itu masyarakat sebagai penerima layanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo telah membuktikan bahwa dimensi daya tanggap atau *responsiveness* dinilai sudah cukup baik

karena telah memberikan pelayanan yang maksimal.

Dimensi Jaminan atau *Assurance* adalah kemampuan pegawai dalam memberi jaminan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko serta mencakup kepercayaan. Pengertian dimensi tersebut berarti bahwa pegawai berupaya memberikan rasa aman serta bebas dari resiko terhadap masyarakat ke setiap prosedur pelayanan yang dilakukan termasuk pelayanan di bidang layanan informasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. Jaminan ini untuk meningkatkan pemahaman mengenai jaminan privasi organisasi dan masalah privasi masyarakat mengenai masalah kepercayaan dan perilaku.

Pada pelayanan di layanan informasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah cukup baik. Hal ini terlihat dalam pemberian jaminan pelayanan yang bebas dari bahaya serta resiko telah sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Menurut A.R selaku pegawai bidang layanan informasi mengatakan bahwa:

“menjamin privasi setiap identitas pribadi pewajib pajak dengan tidak memberitahu siapapun mengenai apapun kepada orang lain dengan setiap orang yang membayar pajak

wajib membawa kartu tanda pengenal sebagai bukti bahwa yang bersangkutan benar-benar pemilik kendaraan bermotor”. (Wawancara, 31 Maret 2020).

Selain jaminan memberikan pelayanan yang bebas dari resiko. Dimensi ini juga mencakup kesopanan dan pengetahuan dalam memberikan informasi mengenai apa yang dibutuhkan dalam bidang layanan informasi. Hal ini diungkapkan oleh Informan :

“Cara penyampaian informasi sangat sopan ketika menjawab pertanyaan saya dan mampu menjawab semua pertanyaan yang saya berikan” (Wawancara 31 Maret 2020)

Hal ini dapat dibuktikan dari pewajib pajak yang membayarkan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. Dalam pemberian layanan petugas bidang layanan informasi dapat mengatasi persoalan yang ada seperti menjawab pertanyaan pewajib pajak dan dengan bahasa yang sopan dan santun. Hal ini membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Dimensi empati merupakan dimensi yang memiliki makna meliputi pribadi yang baik, perhatian pribadi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta kemudahan pegawai untuk melakukan hubungan komunikasi yang baik. Dalam empati bidang layanan informasi Kantor Bersama

Samsat Kabupaten Sidoarjo meliputi perhatian pribadi, usaha berkomunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dalam layanan informasi. Menurut A.R selaku pegawai bidang layanan informasi mengatakan bahwa:

“Pegawai memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat di bidang layanan informasi telah diupayakan secara maksimal dengan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pewajib pajak sebagai pengguna layanan hari itu juga dan secara bertanggung jawab.” (Wawancara, 31 Maret 2020)

Selain komunikasi yang baik, dimensi ini juga meliputi usaha untuk memahami kebutuhan masyarakat dan perhatian pribadi untuk memahami kebutuhan masyarakat dalam layanan informasi. Hal ini diungkapkan oleh Informan selaku pewajib pajak atau penerima layanan

“Adanya *charger* disini membuat saya nyaman berada di Kantor Samsat ini ya ada pula mesin minuman otomatis jadi tidak jauh-jauh kalau mau beli air minum” (Wawancara 31 Maret 2020)

Hal tersebut membuktikan bahwa pewajib pajak yang pernah melakukan pembayaran pajak atau prosedur lainnya di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Adanya penunjang *wifi* dan *charger* bagi pewajib pajak yang di tunjukan melalui papan informasi dan yang tertera jelas merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar dapat memudahkan untuk mencari informasi yang dirasa belum terpuaskan terhadap informasi yang diterima dan mencari informasi mengenai layanan publik. Namun pada saat melakukan observasi pada bulan Januari 2020 *wifi* Jaringan internet pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo mengalami gangguan teknis, sehingga *wifi* tidak berjalan lancar hal ini dapat menghambat proses pencarian informasi pada masyarakat dan mengganggu kelancaran dalam penunjang pemberian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai dimensi empati kapada pewajib pajak melalui perhatian pribadi, jalinan hubungan komunikasi yang baik, dan usaha memahami kebutuhan masyarakat di nilai sudah cukup baik. Bidang layanan informasi sudah berusaha untuk mengajak masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan dan memberikan pelayanan sepenuh hati agar terciptanya standar kualitas pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan teori Zeithaml *et al* dalam buku yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik oleh (Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan dalam teori ini yang mengandung lima unsur dalam penilaian kualitas pelayanan di tinjau dari beberapa teori yang dilihat dari sudut pandang yang sesuai dengan kriteria – kriteria penliaian kualitas pelayanan, untuk itu guna melihat seberapa jauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada pemberi layanan dalam bidang layanan informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo, untuk melihat seberapa baik kualitas pelayanannya yang telah diberikan untuk masyarakat.

Bukti langsung adalah bukti konkrit kemampuan organisasi untuk menampilkan yang paling baik bagi masyarakat. bukti langsung terlihat paling dahulu dimana bukti ini yang sangat terpampang jelas dalam setiap peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan. Bukti langsung meliputi banyak hal seperti kelengkapan penampilan pegawai, kebersihan pegawai, dan kerapian pegawai dalam penampilan ketika melayani masyarakat. Serta adanya bukti fasilitas fisik adalah komponen dari bukti langsung (Hardiyansyah, 2011).

## PEMBAHASAN

Salah satu indikator dari bukti langsung adalah fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam menunjang fasilitas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal tersebut fasilitas fisik yang ada dalam bidang layanan informasi maupun Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo sudah memadai terbukti dari beberapa fasilitas publik yang telah tersedia di wilayah Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo sangat baik.

Pelayanan pada bidang layanan informasi ditunjang dengan beberapa fasilitas serta peralatan komputer dan alat pencetak kartu antrean, kartu antrean ini digunakan untuk memberikan urutan seseorang yang akan melakukan pelayanan administratif di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo yang hal ini mempermudah pegawai melakukan pelayanan untuk masyarakat dan serta hal ini dapat membuat masyarakat menjadi lebih disiplin dalam melakukan pelayanan ini sepadan dengan peralatan yang digunakan sesuai dan dapat dijadikan penilaian dalam bukti langsung. Komputer dianggap sebagai teknologi dan perkembangan zaman yang dapat mempermudah proses pemberian pelayanan yang baik. Memperlakukan komputer dan teknologi digital sebagai dari

proses administrasi internal (Lindgren dkk, 2019).

Bukti langsung adalah bukti yang sudah sangat terlihat jelas meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan personil (Hardiyansyah, 2011), serta juga bukti langsung yang terlihat dalam proses penyedia pelayanan kepada masyarakat, seperti yang telah terlihat jelas dari fasilitas yang ada pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo, fasilitas yang tersedia sudah sangat memadai bagi pewajib pajak.

Bukti langsung dengan fasilitas yang ada mendukung tingkat kualitas pelayanan semakin baik, pada fasilitas yang tersedia di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo ini memberi jaminan kenyamanan kepada masyarakat, fasilitas yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo ini diantaranya adalah toilet yang bersih, musala, mesin minuman di ruang tunggu layanan informasi, serta stop kontak disediakan dengan bebas.

Jadi dapat disimpulkan tersedianya fasilitas di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam bidang layanan informasi terbilang cukup baik dan telah menjamin bukti langsung yang terlihat dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui fasilitas bertujuan untuk membantu pengguna layanan

mencapai kepuasan dan meningkatkan kualitas serta kenyamanan yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kehandalan berarti memberikan pelayanan yang tepat guna sejak awal. Kehandalan berupa keinginan memproduksi jasa secara tepat sesuai dengan harapan yang hendak dicapai (Hardiyansyah, 2011). Keandalan berupa keahlian dalam memberikan sebuah proses pelayanan sesuai dengan *standart operational prosedure* yang telah disepakati sebelumnya. Keandalan dapat diartikan juga sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah disepakati guna membantu memberikan informasi secara cepat, tepat, dan tanggap dalam membantu masyarakat untuk menyelesaikan masalah dengan memberikan pelayanan yang bertanggungjawab.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kemampuan pegawai di bidang layanan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan segera. Berdasarkan hal tersebut bidang layanan informasi telah memberikan pelayanan secara maksimal dengan cepat tanggap, tentunya pegawai juga mampu menguasai setiap informasi

yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga pelayanan dan proses administrasi yang terjadi saat proses pengurusan kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan semestinya. Meskipun tidak sedikit pertanyaan yang dilontarkan penerima layanan secara berulang-ulang namun seorang pemberi layanan tetap sabar dalam menghadapinya.

Kehandalan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Kehandalan mewujudkan perilaku pemberian pelayanan dengan cepat, tepat, serta dapat diandalkan (Pribadi, 2012). Pelayanan seperti yang sudah terlihat dalam pemberian jaminan ketepatan waktu dalam memberikan solusi dari setiap masalah yang ada yang dapat berjalan secara efisien, serta biaya yang dikeluarkan untuk proses kehandalan dapat diminimalisir, dan proses pembayaran pajak sudah sangat sesuai dengan prosedur karena ada petunjuk papan informasi mengenai alur pelayanan yang akan dilakukan oleh masyarakat atau pewajib pajak yang telah disediakan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo.

Jadi berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang

diberikan dalam bidang layanan informasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan cepat, tepat, dan akurat dan sudah terlihat cukup baik, dengan terpenuhinya dimensi kehandalan ini memberikan penilaian kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat guna terciptanya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di bidang layanan informasi. Cukup dikatakan bahwa dimensi penilaian kehandalan harus dipertahankan.

Daya tanggap adalah kemampuan untuk bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada penerima layanan. keahlian dalam menghasilkan jasa yang sesuai dengan yang diharapkan (Hardiyansyah, 2011).

Daya tanggap ini adalah upaya aparatur sipil negara untuk memberikan pelayanan secara responsif kepada penerima layanan. Daya tanggap dianggap sebagai respon utama dari masyarakat mengenai kinerja seorang pemberi layanan karena dilihat dari ketangkasan dalam memberi pelayanan.

Daya tanggap ini membuat bidang layanan informasi untuk menginformasikan hal-hal penting kepada masyarakat secara jelas dan bertanggungjawab karena setiap masyarakat yang menerima pelayanan

membutuhkan penjelasan agar pelayanan yang diberikan mudah untuk dimengerti.

Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Keadaan pelayanan dengan sadar merespon setiap permasalahan yang ada serta keluhan yang dialami masyarakat secara tepat, cermat, dan cepat. Hal ini sesuai keinginan pegawai dalam membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dengan merespon dengan cepat setiap keluhan, permintaan, dan masalah yang dihadapi pewajib pajak selaku pengguna pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut bidang layanan informasi dinilai sudah cukup baik dalam membantu pewajib pajak sebagai pengguna layanan dalam mengatasi keluhan yang dirasakan oleh pewajib pajak.

Jaminan dalam proses pelayanan memberikan jaminan bebas dari bahaya, keraguan, kesopanan, dan dapat dipercaya. jaminan merupakan bentuk pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan melalui kinerja pelayanan yang diberikan (Siham, 2014). Jaminan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yaitu mampu memberikan pelayanan yang handal serta profesional karena akan

berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Jaminan terdiri dari perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga terkait dengan kemampuan karyawan meningkatkan jaminan dan keyakinan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi hal ini telah sesuai dengan perilaku yang baik dan sopan santun yang diberikan pegawai pada bidang layanan informasi dalam memberikan informasi serta kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan kepada masyarakat mampu memberikan keyakinan penuh agar percaya terhadap prosedur yang dijalankan sehingga masyarakat merasa terpenuhi mengenai jaminan pelayanan di bidang layanan informasi.

Berdasarkan hal tersebut mengenai dimensi jaminan (*Assurance*) tentang kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan pelayanan yang bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, serta mencakup kesopanan, dan dapat dipercaya sudah cukup baik dalam memberikan layanan, beserta sikap sopan pegawai yang dinilai cukup baik dalam memberikan informasi kepada pembayar pajak.

Empati merupakan perhatian yang dilakukan oleh pegawai melalui komunikasi yang baik, perhatian pribadi serta memahami kebutuhan masyarakat dengan sikap tegas dan penuh perhatian. Pemberian perhatian pegawai kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2011). Empati mencakup aspek kemudahan dalam melakukan sebuah pendekatan dalam hubungan, cara berkomunikasi yang baik, perhatian kepada sesama, serta memahami kebutuhan penerima masyarakat.

Empati berkaitan dengan pemberi layanan atau Aparatur Sipil Negara yang membutuhkan kemampuan untuk memahami dan menjalankan sistem pelayanan yang baik yang akan diterima oleh masyarakat, dalam hal tersebut merupakan indikator – indikator penilaian dalam unsur empati dalam pelayanan. Unsur empati ini merupakan salah satu cara dalam menjaga hubungan yang baik antara manusia yang berarti hal ini dapat dilakukan sebagai penilaian unsur yang mana seseorang yang merasa diberi empati akan mengalami hal yang sama persis antara penerima dan pemberi. Hal ini tentunya membuat unsur empati dinilai terkait dalam penilaian pelayanan, dalam pelayanan di bidang layanan informasi

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo seorang penerima layanan yang merasa dihargai oleh pemberi layanan akan merasa tersentuh dan dapat memberikan respon positif terhadap pemberi layanan.

Untuk memahami kebutuhan masyarakat pegawai dalam bidang layanan informasi berupaya penuh memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan administratif di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo guna memahami kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas yang ada di ruang tunggu dalam pelayanan, fasilitas ini menunjang unsur dalam penilaian kepuasan pelanggan untuk menerima layanan yang dapat menimbulkan kenyamanan serta perlindungan rasa aman ketika melakukan kegiatan administratif.

Fasilitas-fasilitas tersebut merupakan bagian dari empati yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberi perhatian, dan memahami kebutuhan penerima fasilitas untuk masyarakat. Masyarakat yang mendapat kenyamanan dan fasilitas akan merasa senang karena diperhatikan oleh organisasi atau instansi yang terkait sehingga hal tersebut dapat membuat masyarakat dapat memberikan penilaian positif.

Meskipun pada saat melakukan observasi ada terkendala pada *wifi* yang sedang bermasalah dan tidak dapat digunakan mengingat kebutuhan internet sangatlah penting di era sekarang ini karena internet sebagai sumber informasi yang cepat dan tepat, namun terkait kendala hal tersebut pihak yang berwenang segera akan diatasi oleh pihak penyedia layanan publik guna memberikan fasilitas nyaman yang memadai.

Empati adalah perhatian pegawai terhadap masyarakat. Tentunya empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang dibutuhkan (Rukayat, 2017) sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat. Hal ini terlihat pada pelayanan pegawai dalam bidang layanan informasi yang memberikan pelayanan dengan berusaha memahami dan peduli akan kebutuhan masyarakat dan membuktikan pegawai memberikan perhatian penuh kepada masyarakat selaku penerima layanan agar merasa nyaman.

Berdasarkan hal tersebut dalam bidang layanan informasi dinilai sudah cukup baik dalam penunjang rasa nyaman kepada masyarakat dalam pemberian layanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan agar

mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik dalam bidang layanan informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo terlihat sangat baik. Ini dapat diketahui dari lima fokus dimensi yang telah dijelaskan sebelumnya

Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) bidang layanan informasi relatif cukup baik dalam pemberian layanan informasi kepada masyarakat. Terbukti dari indikator yang telah dilaksanakan. Namun masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya maksimal. Hal tersebut terlihat adanya penumpukan jumlah wajib pajak yang membayar pada awal bulan karena dalam pelayanan di bidang informasi hanya terdapat dua orang petugas.

Dimensi Keandalan (*Reliability*) pada kemampuan pegawai bidang layanan informasi pada saat memberikan layanan cepat, tanggap, serta akurat dalam memberikan layanan informasi kepada penerima layanan dinilai sudah cukup memuaskan yang terbukti dari dilihat beberapa unsur penilaian dalam dimensi keandalan yang sudah terpenuhi dan

tentunya hal ini harus dipertahankan oleh pihak-pihak terkait.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada pegawai pada bidang layanan informasi mengenai kesadaran dan kesediaan pegawai dalam berupaya penuh merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak dan merespon setiap permohonan layanan dengan cepat, tepat, dan cermat relatif cukup baik. Hal ini sesuai dengan penerima layanan atau masyarakat merasa direspon dengan cepat dan tanggap.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam kemampuan dan jaminan petugas bidang layanan informasi di cukup baik. Terbukti dengan setiap wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor diwajibkan membawa kartu tanda pengenal sebagai bukti bahwa yang tertera dalam surat tanda kendaraan bermotor sesuai dengan identitas yang dibawa untuk menghindari ancaman resiko yang terjadi dalam penggunaan pelayanan.

Empati pada bidang layanan informasi dinilai sangat baik karena petugas berupaya penuh untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi wajib pajak dan bertanggung jawab, dan memberi pelayanan sepenuh hati, ramah, agar terciptanya standar

kualitas pelayanan publik yang memuaskan.

## REFERENSI

- Bahrul, Ulum. 2015. “Kualitas Pelayanan Eletronic Samsat Pada Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Manyar Kertoarjo Surabaya Timur.” *Jurnal Publika Unesa*. 01:1–12.
- Cahyani, Ayu Dewi & Meirinawati.(2019).*Kualitas Pelayanan Sein Militan (Jam Pimpinan, Sosialisasi dan Cangkrukan) di Polres Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (Studi Kelurahan Asemrowo Kecamatan Asemrowo)*. *Jurnal Publika Unesa*. Vol 7 No 9.
- Creswell, John W. 2002. “Desain Penelitian.” *Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*, Jakarta: KIK Press.
- Gunawan, I Ketut, dkk. (2015). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, dan Leverage Terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*.Vo.3 No.1.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik - Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit gava Media
- Hidayah, Dasep Dodi. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabuoaten Tasikmalaya)*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.7(1):28–34.
- Isbandono, Prasetyo, dan Dhiah Ayu Pawastri. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Surabaya*.*JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 4(1):48.
- Siham, Yusri dan Meirinawati.(2019). *Kualitas Pelayanan Pajak Online E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Barat*. *Jurnal Publika Unesa*. Vol 7 No 9.
- Kemal, K. (2017). The Implementation of Integrated Administration Services (PATEN) in Siak Regency Riau. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 9(1), 137-148.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2017. “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3):569–86.
- Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lindgren, Ida, Christian stergaard Madsen, Sara Hofmann, and Ulf Melin. 2019. *Close Encounters of the Digital Kind: A Research Agenda for the Digitalization of Public Services*. *Government Information Quarterly* 36(3):427–36.
- Pribadi, Frita Ayu dan Niswah, Fitrotun. (2020).*Kualitas Pelayanan Elektronik Cepat Mule(Cepat, Tepat, Mudah, dan Tidak Bertele-tele)*.*Jurnal Publika Unesa*. Vol 7 No 8.
- Rukayat, Yayat.(2018).*Kualitas Pelayanan*

as a Value and an Instrument for Internalization of Public Service Innovation.” *Bisnis & Birokrasi Journal* 24(1):1–13.

*Journal of Social Sciences* 40(3):619–27.

Somantri, Gumilar Rusliwa. 2005. “Makara Human Behavior Studies in Asia Memahami Metode Kualitatif.” 9(2):57–65.

Supromin, Chaimongkhon, and Sirirat Choonhakhlai. 2019. “The Provision of Public Services in Municipalities in Thailand to Improve the Quality of Life of Elderly People.” *Kasetsart*