

ISBN : 978-602-422-196-6

The 1st Qualitative Research for Civilization Conference (QRCC)

PROCEEDING

PENELITIAN KUALITATIF

SEMINAR NASIONAL
PENELITIAN KUALITATIF MEMBANGUN KEINDONESIAAN

Presented by :



ISBN : 978-602-422-196-6

The 1st Qualitative Research for Civilization Conference (QRCC)

PROCEEDING

PENELITIAN KUALITATIF

SEMINAR NASIONAL
PENELITIAN KUALITATIF MEMBANGUN KEINDONESIAAN

Presented by :



Daftar Isi

	Halaman
Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Pembangunan Infrastruktur Sosial Ekonomi Wilayah di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan Erwan	1 - 25
<i>Social Space of Modern and Traditional Market: A Phenomenological Study in Remdary City</i> Perthadi	24 - 46
Kewirasahaan dan Kebijakan Negara (Studi Kebijakan Pemerintah Terhadap Pelaku UKM di Provinsi Kalimantan Selatan) M. Sayuti Enggok	47 - 69
Pemberdayaan Petani Sebagai Upaya Meningkatkan Ketahanan Pangan (Studi Tentang Program Gabungan Kelompok Tani di Desa Menganti, Kecamatan Menganti, Gresik) Ertien Rining Nawangsari	70 - 85
Implementasi Prinsip-Prinsip Akuntansi Islam pada Pembiayaan Mudharabah di Bank Muamalat Indonesia Siti Nurhasanah	82 - 106
Fenomenologi Komunikasi Anak Jalanan Telaah Gaya Penyesuaian Diri Dalam Lingkungan Orang Dewasa Pada Anak Jalanan di Kota Cirebon Atwar Bajari	107 - 123
Membedah Strategi Program Tayangan India Dalam Industri Televisi Indonesia 2014-2017 Melalui Studi Kasus Melisa Indriana Putri	124 - 144
Pembentukan Citra PT Kereta Api Indonesia (Persero) Melalui Revitalisasi Stasiun Kereta Api (Studi Kasus Revitalisasi Stasiun Besar Yogyakarta) Doddy Wihardi	145 - 172
Implementasi Kebijakan Standar Program Siaran di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Sumatera Selatan Nurmah Semil, Muzhar Apandi	173 - 202
Identitas Kebudayaan Dalam Pesan Iklan di Media Online (Studi Deskriptif Kualitatif Iklan Kit Kat Versi Pendekar Golok Emas dan Kamentok Rider di Youtube) Okaviana Purnamasari	203 - 226
Kajian Netnografi Penggunaan Media Sosial Facebook untuk Komunikasi Menyusui Wichitra Yasya	227 - 248
Peran Media Sosial Twitter Dalam Membentuk Gerakan Sosial AbdelwanAsapdiRiau	249 - 270

Wahyuni, Nani Nurani Muksin	
Persepsi Perempuan Jawa Tengah dan Filipina Dalam Bidang Tenaga Kerja Sebagai Indikator Persepsi	271 – 292
Wahyuni, Nani Nurani Muksin	
Persepsi Akademisi Mengenai Pengangguran Terbuka 2016 di Jawa Barat Serta Dampaknya Dalam Rangka Menanggulangnya	293 – 299
Wahyuni, Dedi Epriadi	
Persepsi Masyarakat Terhadap Pola Penghukuman yang Dilakukan Oleh Bidang Persepsi Polisi Metro Jaya Dalam Menangani Penyimpangan Polisi	300 – 319
Wahyuni, Dedi Epriadi	
Persepsi Pelaksanaan Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kecamatan Persepsi Pemerintah Kabupaten Bungo Provinsi Jambi	320 – 337
Wahyuni, Dedi Epriadi, Hamirul	
Persepsi Masyarakat Sepenuh Hati Dengan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Persepsi Masyarakat Rawabebek DKI Jakarta	338 – 355
Wahyuni, Dedi Epriadi, Mawar	
Persepsi Masyarakat di Surabaya Pada Kepemimpinan Tri Rismaharini Tahun 2010- 2015: Studi Kasus Revitalisasi Kampung Dolly	356 – 385
Wahyuni, Dedi Epriadi	
Persepsi Masyarakat Komunikasi Antar Budaya Membangun Keindonesiaan Melalui Persepsi Media	386 – 409
Wahyuni, Dedi Epriadi	
Persepsi Masyarakat Perilaku Seks Bebas Remaja Putri di Purwokerto	410 – 432
Wahyuni, Dedi Epriadi, Maharrani Dwi K	
Persepsi Masyarakat Virtual Keagamaan: Pendisiplinan Beragama di Era Digital	433 – 448
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Budaya Etnik Cina & Etnik Melayu di Bangka	449 – 483
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Komunikasi Migran Sunda Dengan Masyarakat Desa Babussalam Kecamatan Persepsi Masyarakat Labuhanbatu Utara	484 – 500
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Praktik Tolong Menolong Dalam Program Persaudaraan Madani di Kota Persepsi Masyarakat dari Karitas Menuju Pemberdayaan	501 – 521
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Media Sosial Dalam Budaya Tarian Lego-Lego Masyarakat Alor Nusa Tenggara Tenggara	522 – 549
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Model Penguatan Modal Sosial (Studi Kasus Pada Komunitas Nelayan di Pulau Persepsi Masyarakat Kota Bau-Bau)	550 – 569
Wahyuni, Dedi Epriadi, Nana Sutikna	
Persepsi Masyarakat Peran Diri Dalam Keluarga Pada Suami Buruh Migran: Studi Kasus di Persepsi Masyarakat Kecamatan Sliyeg, Indramayu	570 – 585

Rahmat Wahyana, Meria Octavianti	
Strategi Komunikasi Pemerintah Dalam Kompleksitas Pokokan Fiktif Pengembangan Kambing Kaligesing di Purworejo	586 – 601
Tang Fandika	
Kelembagaan dan Partisipasi Publik (Studi Kasus Kualitatif Tentang Praktik Kelembagaan di Radio Suara Surabaya)	602 – 616
Wah Prjanta Hadi	
Integrasi Pendekatan <i>Top-Down</i> dan <i>Bottom-Up</i> dalam <i>Community Development</i> (Studi Pada Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Kampung <i>Down</i> di Kabupaten Ponorogo)	617 – 632
Wah Susanti, Genut Wahyu Widiono	
Keberhasilan Program Keluarga Berencana Pada Kelompok Masyarakat Adat Tani Baduy di Kabupaten Lebak Banten	633 – 652
Wahid Sihabudin, Lidya Wati Evelina	
Analisis Pelayanan Pos Pembinaan Terpadu Lanjut Usia Kenari di Kelurahan Kemanggisan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan	653 – 671
Wahyanti dan Retnowati Wd Tuti	
Studi Pengembangan Pengentasan Kemiskinan Melalui Program Beras Miskin (Studi Eksploratif Pengembangan Alternatif Intervensi Sosial Berbasis Evaluasi Program Beras Miskin di Dua Kabupaten di Jawa Barat)	672 – 688
Wahyu Bajari, Rini Anisyahrini, Ninis Agustini Damayani	
Kelembagaan Birokrasi di DKI Jakarta	689 - 703
Wahyuni Mufidayati	
Kelembagaan Dalam Penelitian Kualitatif: Sebuah Isu Dalam Pembuatan Kelembagaan Berbasis Bukti	704 – 719
Wah Wifadah Jannah, Muh. Azis Muslim, Marcel Angwyn	
Strategi <i>Integrated Marketing Communication</i> (IMC) Sebagai Upaya Meningkatkan <i>Brand Awareness</i> Net Tv	720 – 740
Rahmat Edi Irawan, Merry Fridha	
Kelembagaan Komisi Pengawasan dan Perlindungan Anak Daerah Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Anak di Kota Tanjungpinang	741 – 759
Rahmi Siti Utari, Billy Jenawi, Desmayeti Arfa, Murniati	
Kelembagaan dan Kelembagaan Sosial Pada Komunitas Petani	760 – 779
Rahyuni Salpiana Jabar, Peribadi	
Kelembagaan Kasundaan Pada Individu Tionghoa di Kabupaten Garut, Jawa Barat	780 – 798
Rahmi Susanti, Dian Sinaga, Fitri Perdana	
Representasi Marxisme dalam Film Sejarah (Kajiansemiotika John Fiske) dan Representasi Kelas Sosial Pada Film Guru Bangsa Tjokroaminoto)	799 – 814
Rahmat Nugroho, Aisyah Nurul K	
Kelembagaan Budaya Masyarakat Desa Pesisir dan Perbatasan Dalam Pemberdayaan Masyarakat di Provinsi Kepulauan Riau	815 – 825
Rahmi Sanopaka, Nurbaiti Usman Siam, Joe Fernandez	

Persepsi Hakam Konsumen Terhadap Keterlambatan Jadwal Penerbangan Jenis-jenis <i>High Performance</i> Dadang Nurrisna, Dikha Anugrah	826 – 873
Persepsi Media Massa Dalam Edukasi Penyadaran Satwa Dilindungi (Studi Kasus Penyadaran Kakaktua Dilindungi di Net Tv dan Trans Tv) Nurrisna, Agustin, Dadang Rahmat Hidayat	874 – 886
Implementasi Manajemen Kewirausahaan Sekolah Berbasis Kreativitas dan inovasi di SMK Negeri 1 Jabon, Kabupaten Sidoarjo Nurrisna, Nurul Laili	887 – 905
Komunikasi Keluarga di Rumah Tidak Layak Huni Hadi Suprpto Arifin, Meria Octavianti	906 – 921
Persepsi Komunitas dan Penanggulangan Bencana Berbasis Kearifan Lokal Dede Wardhana Sjucho dan Leili Kurnia Gustini	922 – 932
Persepsi Jurnalis Dalam Membentuk Profesionalisme Jurnalis Dede Wardhana	933 – 941
Persepsi Model Komunikasi Bisnis Mikro Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Model Komunikasi Bisnis Mikro Berbasis Pemberdayaan Masyarakat di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat) Dede Wardhana, Hadi Suprpto Arifin	942 – 953
Persepsi Kelembagaan Kerjasama Antar Daerah di Jawa Tengah (Studi Kasus Regionalisasi Tempat Pemrosesan Akhir Sampah) Dede Wardhana, Winarni	954 – 970
Persepsi Sdm Sebagai Upaya Peningkatan Pembangunan Adil Gender di Kabupaten Sidoarjo Dede Wardhana, Mashudi	971 – 986
Persepsi Teknik Analisa Interaksi Sistem Flanders (<i>Flanders Interaction Analysis Categories</i>) Dalam Kegiatan Ceramah Agama Nurrisna Hidayati, Nunung Khoeriyah, Ade Rina Farida	987 – 1002

Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Desa Klaten Gunungtal	1003 - 1019
Penyusun: Waha Atma Kadji, Hais Dama	
Manajemen Krisis Government Relations PT. Pertamina EP Asset 4 Field Cepu Pengaruh Kurangnya Pemahaman Pemerintah Terhadap Industri Hulu Migas	1020 - 1034
Penyusun: Niogram, Sa'diyah El Adawiyah	
Manajemen <i>Trial by The Mob</i> (Pengadilan Massa) Dalam Kasus Basuki Tjahaja Munir (Bunak) Ditinjau Dari Aspek Hukum	1035 - 1048
Penyusun: L. Toruan	
Manajemen Pemerintahan Desa Dengan Institusi Adat di Maiwa Kabupaten Jember	1049 - 1058
Penyusun: Bakri, M. Natsir Tompo, Rasyidah Zainuddin, Harifuddin Halim	
Manajemen Kebijakan Program Rintisan Model Desa Berdikari Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 di Kabupaten Blora	1059 - 1078
Penyusun: Perwata	
Manajemen Pemerintah Desa Dalam Menyambut Dana Desa	1079 - 1097
Penyusun: Rizki, Kasidiyono	
Manajemen Karakteristik Lembaga Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Perikanan Tangkap (SIPI) di Jawa Tengah	1098 - 1110
Penyusun: ...	
Manajemen Tipologi Pemilih DKI Dalam Pilkada 2017	1111 - 1128
Penyusun: ...	
Manajemen Publik Berbasis ICT di Desa Ubung Kaja, Denpasar Bali	1129 - 1144
Penyusun: Diah Utari Dewi	
Manajemen Etnografi Komunikasi Dalam Tradisi <i>Makkobar</i> Pada Upacara Pesta Adat Padanglawas Utara	1145 - 1165
Penyusun: Ginting, Iskandar Zulkarnain, Nenggih Susilowati	
Manajemen dan Pengembangan Kesenian Tradisional di Malang Raya	1166 - 1192
Penyusun: Winarno	
Manajemen Komunikasi Produk (Studi Kasus Strategi Komunikasi Produk Merek Sony yang Mengalami Fase <i>Decline</i>)	1193 - 1209
Penyusun: Rahimah, Ayun Maduwinarti	
Demokratisasi di Indonesia : Pergeseran Peran Tokoh Masyarakat Dalam Konteks Sosial Pedesaan (Desa Jambangan) di Kabupaten Ngawi	1210 - 1250
Penyusun: Darmawan, Rachmawati Novaria, Tri Yuliati	
Manajemen Konflik Pertamina VI Balongan Melalui <i>Contentious Politics</i> : Peran Warga Balongan Sebagai Sarana Komunikasi Politik	1251 - 1269
Penyusun: Puspitaning Ayodya, Dewi Sri Andika Rusmana	

<p>Penyempurnaan Konstruksi Perempuan Dalam Iklan Susu Pelangsing WRP Body</p> <p>Penyempurnaan Human Relation Pimpinan Pasca Pergantian Kepemimpinan di Jepangan (Human Relations Kepala Sekolah Pasca Pergantian Kepala Sekolah di SMP Negeri 48 Surabaya)</p> <p>Muhammad Ihsan Romadhan</p> <p>Proses Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang</p> <p>Yusuf Hartono, Anggraeny Puspaningtyas</p> <p>Proses Produk Olahan Ikan Laut UKM Kenjeran Surabaya Berbasis Kelembagaan Syariah</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Analisis Formulasi Perencanaan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (JMD) Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016-2021</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Analisis Pembelajaran PAI Pada Peserta Didik Tuna Grahita SD Kelas Awal di SDN Pembina Tingkat I Cilandak Lebak Bulus Jakarta Selatan</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Analisis Opini Publik Dalam Industri Politik di Indonesia: Kelembagaan, Publikasi, Kelembagaan, dan Tantangan</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Perencanaan Transformatif – Deliberatif; Upaya Mengembangkan Konsep dan Kelembagaan Pendidikan Islam di Indonesia</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Kelembagaan Multi Akad Dalam Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah</p> <p>Nyayu Saraswati, Panji Adam</p> <p>Kelembagaan Peningkatan Mutu Pendidikan (Suatu Studi Tentang Pendidikan Tinggi Pada Akademi Angkatan Laut Surabaya)</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Implementasi Kebijakan Layanan Terapi dan Rehabilitasi Komprehensif pada Kelembagaan Penggunaan Napza Berbasis Rumah Sakit di Rumah Sakit Jiwa Samudra Sumbang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Kelembagaan Ilmu dan Perilaku Manusia: Perspektif Filsafat Islam</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Kelembagaan Dalam Pusaran Alih Fungsi Lahan di Kecamatan Denpasar Selatan Kota</p> <p>Muhammad Zuhdi</p> <p>Kelembagaan Wirata, Ida Ayu Sri Widnyani</p>	<p>1270 – 1281</p> <p>1282 – 1294</p> <p>1295 – 1314</p> <p>1315 - 1327</p> <p>1328 – 1357</p> <p>1358 - 1378</p> <p>1379 - 1400</p> <p>1401 - 1431</p> <p>1432 - 1447</p> <p>1448 - 1501</p> <p>1502 - 1522</p> <p>1523 - 1536</p> <p>1537 - 1551</p>
---	---

<i>Development Resources of Apparature (Case Study The Development of Human Resource Competence in Kantor Pelayanan Perizinan Tempat (KPTT) Kabupaten Banjarnegara)</i>	1552 – 1580
<i>Penyandang Hak Politik Penyandang Disabilitas Dalam Pemilihan Umum Studi Kasus Upaya Pemenuhan Hak Politik Penyandang Disabilitas Kabupaten Kupas Daerah (Pilkada) 2017 Kota Cimahi Jawa Barat)</i>	1581 – 1590
<i>Gerakan Cikapundung Bersih di Kota Bandung</i>	1591 - 1608
<i>Slamet Mulyana</i>	
<i>Telaah Praksis Sosial Politik</i>	1609 – 1615
<i>Hamim</i>	
<i>Indonesianisasi Melalui Penelitian Kualitatif</i>	1616 - 1633
<i>Widyawati</i>	
<i>Corporate Social Responsibility (CSR) Islami dalam Perspektif PT Pertamina Geothermal Energy Area Kamojang</i>	1634 - 1648
<i>Thalita</i>	

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA GORONTALO

Asna Aneta¹ . Maha Atma Kadji². Hais Dama²

Korespondensi : asnaatiek.aneta@ung.ac.id

¹Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Negeri Gorontalo

² Program Studi Manajemen Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan observasi langsung dan wawancara yang difokuskan pada kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo. Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo pada bulan Maret sampai dengan Mei 2017. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo saat ini belum maksimal. Hal ini ditunjukkan oleh : 1). Waktu penyelesaian pelayanan yang masih lama, 2). Prosedur pelayanan yang kurang tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat dan 3). Kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat mengenai syarat-syarat pengurusan administrasi di SAMSAT Kota Gorontalo. Faktor pendukung kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Gorontalo yaitu 1). Aksesibilitas yang mudah dijangkau oleh masyarakat, 2). Kesesuaian biaya yang dibayarkan masyarakat dengan tarif yang berlaku dalam perundang-undangan. Faktor penghambat kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo adalah 1). Alokasi anggaran yang minim dari pemerintah daerah bagi SAMSAT Kota Gorontalo, 2). Sarana dan prasarana yang belum memadai, 2). Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang belum mencukupi, 3) Kurangnya dukungan teknologi informasi.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, SAMSAT, kota Gorontalo*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik sekarang ini menjadi sebuah tuntutan masyarakat terhadap pemerintah terutama yang berhubungan dengan hal-hal pelayanan dasar, harapan mereka sangat sederhana dimana saat mengurus keperluan bisa cepat, mudah murah dan tidak berbelit-belit. Dalam konteks inilah maka pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna, kemudian memberikan

pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna. Sejalan dengan pendapat diatas seperti dikemukakan Peters dan Waterman, serta Drucker dan Deming, bahwa menempatkan pentingnya mendengarkan aspirasi pelanggan atau pengguna, bahkan mereka mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan (Dwiyanto:2014).

Penyediaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sekarang ini masih dianggap kurang cukup, karena masih adanya keluhan masyarakat tentang rendahnya pelayanan publik. Warga pengguna layanan sering diperhadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Ketidakpastian tidak hanya berlaku untuk waktu tetapi terjadi juga dengan biaya layanan dan cara pelayanan (Dwiyanto:2015).

Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan yang dibutuhkan oleh warga/masyarakat, karena berbagai karakter dan nilai-nilai masyarakat yang dinamis maka tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat yang non diskriminatif artinya menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik dan latar belakang sosial masyarakat.

Untuk membangun pelayanan public yang berorientasi kepada kepentingan publik dibutuhkan birokrasi yang profesional yang berlaku untuk semua aparat mulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah. Profesionalisme dimaksud sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing (Kurniawan:2007).

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto:2014) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customer*). Lebih lanjut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain : a) tingkat kompetensi aparat berupa tingkat pendidikan, pengalaman kerja, variasi pelatihan; b)

kuantitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses dan kualitas keluaran (output) yang dihasilkan; budaya birokrasi yaitu budaya paternalisme yang masih mendominasi. Dengan sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik

fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu yang menyebabkan dianggap sulit dan membosankan bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi kepercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering lambat yang memakan waktu lama.

seperti ini tampaknya terjadi di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi bermotor kepada masyarakat atau mendekati kebutuhan masyarakat terutama kendaraan baik roda dua maupun roda empat. SAMSAT berupaya untuk kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan perpanjangan STNK lima tahun.

meskipun pelayanan sudah diupayakan untuk bisa membantu masyarakat dalam administrasi namun masih ada saja keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat kendala yang ditemui dalam pelayanan di SAMSAT Gorontalo antara lain;a) pegawai yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak mendapatkan informasi yang

tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan serta persyaratan pelayanan harus dipenuhi masyarakat tidak jelas; b) pegawai yang belum profesional yang terlihat tidak kehadiran pegawai atau sering datang terlambat sehingga masyarakat yang pelayanan harus menunggu; c) minimnya fasilitas pelayanan bagi pegawai berdampak pada kurangnya maksimalnya hasil pekerjaan) kompetensi pegawai yang memadai terlihat dari pengetahuan, ketrampilan, pengalaman dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan belum memuaskan customer baik internal maupun eksternal. Hal yang mendorong peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan judul " **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo.** Fokus penelitian dalam penelitian ini dirumuskan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo. Tujuan/kontribusi penelitian adalah mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo;

Daftar Pustaka.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Konsep sistem pemerintah desentralistik memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang harus mengenali kebutuhan masyarakat mencari cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara wajar.

Dwiyanto (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik penyelenggara, oleh karena itu pengembangan pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai fokus utama dalam mengembangkan system pelayanan publik. Lebih lanjut diharapkan untuk membuat pelayanan yang responsif aparat birokrasi yang berada digaris

harus diberi kewenangan untuk mengambil diskresi karena mereka dituntut oleh untuk mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Goetsch dan Davis (Tjiptono (2001) mendefinisikan "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan dan tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Dari sisi perspektif kualitas pelayanan Garvin (Tjiptono dkk dalam Mulyadi:2016) mengklasifikasi lima pendekatan yaitu : 1) *transcendental approach*; yaitu kualitas dipandang sebagai *innate excellence* yaitu sesuatu yang bisa dirasakan namun sukar untuk diukur/dirumuskan; b) *product-based approach* yaitu kualitas merupakan karakteristik produk/jasa yang dapat diukur; c) *user-based approach* yaitu kualitas didasarkan pada penilaian pengguna menilai sehingga produk/jasa yang paling memuaskan preferensi pengguna merupakan produk yang paling tinggi; d) *manufacturing based approach* yaitu kualitas pada standar-standar yang ditetapkan oleh suatu organisasi bukan oleh pengguna; e) *value-based approach*, kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, yang menilai kualitas tertinggi belum tentu yang paling bernilai, namun yang paling bernilai adalah yang paling tepat dibeli (*best buy*).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan yang meliputi : a) prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b) waktu pelayanan: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian

menjadi responsif terhadap kepentingan publik dengan selalu berfokus pada kepentingan masyarakat sebagai pelanggan (*customer focused quality*), sehingga produk dan pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan lokus penelitian di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Penelitian ini diharapkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna sejumlah individu dan kelompok orang yang terlibat dalam pelayanan publik dan pengguna layanan di SAMSAT kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan peran peneliti sebagai *key person* dan dibantu oleh tim peneliti lainnya melalui *in-depth interview* (wawancara mendalam) dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*), buku catatan, tape recorder, dokumentasi/camera, diskusi terbatas melalui *focus group discussion* (FGD) dan triangulasi. Sample menggunakan *purposive sampling* (sample purposive) dan *snowball*, wawancara dilakukan terhadap responden yang merupakan aktor yang terlibat dalam proses pelayanan serta masyarakat (*customer*) sebagai user pengguna layanan SAMSAT kota Gorontalo.

Analisa data dilakukan sejak observasi awal/studi pendahuluan, selama kegiatan dilokasi penelitian, dan setelah kembali dari lapangan dengan menggunakan model interaktif dari Huberman (2014) yang terdiri dari tiga alur aktivitas yaitu *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

Data condensation merupakan proses seleksi, memfokuskan penyederhanaan, mengorganisir atau mentransformasikan data yang muncul dari hasil catatan lapangan, wawancara, dokumentasi dan materi empiris lainnya. Langkah selanjutnya adalah *data display* yaitu menampilkan data yang sebelumnya diorganisasikan dalam bentuk teks yang koheren. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan rekomendasi.

Hasil Penelitian

Penelitian

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dibentuk atas dasar keputusan Tiga Menteri yang dituangkan dalam Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri/Pangab, Menteri Keuangan, Menteri Dalam Negeri nomor : Kep/13/XII/1976, Kep/1693/MK/IV/12/1976 dan nomor : 311 Tahun 1976 tanggal 28 Desember 1976, untuk meningkatkan kerjasama antar pemerintah daerah tingkat I, Komando Daerah Militer dan aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya dalam PerPres nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi di Kantor Bersama SAMSAT. Tujuan adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Di kantor bersama SAMSAT terdapat tiga instansi yang berbeda dengan kewenangan dan fungsi yang berbeda pula. Pihak Kepolisian kewenangan dalam hal penerbitan surat nomor kendaraan (STNK), sebagai fungsi regulasi dan security, pihak Dispenda kewenangan dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sebagai fungsi budgeter dan PT Asuransi Jasa Raharja kewenangan dalam pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SKLJ) sebagai fungsi security dan budgeter. Dalam pelaksanaannya ketiga instansi

saling berkomunikasi/berkoordinasi satu sama lain dalam satu kesatuan sistem dan yang diatur dalam Instruksi Bersama (InBers) Menteri Pertahanan Keamanan, Dalam Negeri dan Menteri Keuangan nomor : INS/03/M/X/1999, nomor: 29 Tahun nomor : 6/IMK.014/1999, dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kenderaan Bermotor *Surat Tanda Coba Kenderaan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kenderaan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kenderaan Bermotor (TCKB), dan Pungutan Pajak Kenderaan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kenderaan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).*

Dengan terbentuknya kantor bersama ini adalah upaya pemerintah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan hal-hal yang berhubungan dengan kenderaan bermotor dan jaminan terhadap pengendara kenderaan bermotor secara terintegrasi dan berkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Hasil Penelitian/Pembahasan.

Kualitas pelayanan publik semakin dituntut oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sebagai user (*costumer*), karena perkembangan, percepatan dan perubahan paradigma sehingga mau tidak mau pihak pemerintah daerah khususnya kota Gorontalo sebagai provider harus proaktif mengikuti perkembangan tersebut dengan memperbaiki prosedur pelayanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia serta teknologi informasi sebagai pendukung. Mengacu pada tujuan terbentuknya kantor SAMSAT maka peningkatan efisiensi dengan menggabungkan proses pelayanan maka akan mengurangi perjalanan, waktu tunggu pelanggan serta biaya yang harus dikeluarkan.

Dari hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Gorontalo secara umum sudah cukup baik. Namun demikian, masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu untuk diperbaiki kedepannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Beberapa hal yang menjadi keluhan masyarakat adalah 1).

kurangnya sosialisasi tata acara/prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo, 2). Durasi penyelesaian layanan yang masih cukup lama, 3). Kurangnya jumlah staf/personel yang melayani masyarakat di bagian loket, 4). Perlunya penambahan jam operasional SAMSAT Kota Gorontalo untuk mengoptimalkan layanan serta 5). Diperlukan penambahan sarana berupa computer, kursi antrian untuk masyarakat pengguna layanan. Keluhan-keluhan masyarakat yang ditemukan pada saat penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan, keluhan-keluhan tersebut berkaitan langsung dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dalam paper ini akan fokus mengelaborasi hubungan faktor-faktor tersebut dengan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti mengelaborasi fakta dilapangan dengan teori yang ada terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo yang diuraikan sebagai berikut :

a. **Prosedur pelayanan,**

Maksud dari prosedur pelayanan ialah bagaimana mekanisme tersebut dijalankan dan dipahami oleh klien, dalam hal ini adalah masyarakat wajib pajak. Harus ada pembakuan mengenai prosedur pelayanan tersebut dengan ketentuan yang diberlakukan oleh lembaga tersebut melalui koordinasi dengan pemerintah daerah.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo sudah cukup baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan. Masyarakat merasa prosedur pelayanan sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hampir seluruh masyarakat yang diwawancarai tidak mengetahui prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hal ini mengindikasikan perlunya sosialisasi prosedur layanan yang dilakukan pihak SAMSAT Kota Gorontalo

andahnya sosialisasi tata acara/prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo, 2). Durasi waktu penyelesaian layanan yang masih cukup lama, 3). Kurangnya jumlah staf/personel yang melayani masyarakat di bagian loket, 4). Perlunya penambahan jam operasional SAMSAT Kota Gorontalo untuk mengoptimalkan layanan serta 5). Diperlukan penambahan fasilitas berupa computer, kursi antrian untuk masyarakat pengguna layanan. Keluhan-keluhan masyarakat yang ditemukan pada saat penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan, keluhan-keluhan tersebut berkaitan langsung dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *equity*. Dalam paper ini akan fokus mengelaborasi hubungan faktor-faktor tersebut dengan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti mengelaborasi fakta dilapangan dengan teori yang ada terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di SAMSAT kota Gorontalo yang diuraikan sebagai berikut :

a. **Prosedur pelayanan,**

Maksud dari prosedur pelayanan ialah bagaimana mekanisme tersebut dijalankan dan diterima oleh klien, dalam hal ini adalah masyarakat wajib pajak. Harus ada pembakuan mengenai prosedur pelayanan tersebut dengan ketentuan yang diberlakukan oleh lembaga melalui koordinasi dengan pemerintah daerah.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo sudah cukup baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan. Masyarakat merasa prosedur pelayanan sudah cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Namun demikian, hampir seluruh masyarakat yang diwawancarai tidak mengetahui prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hal ini mengindikasikan perlunya sosialisasi prosedur layanan yang dilakukan pihak SAMSAT Kota Gorontalo

kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan, bentuk sosialisasi prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan oleh SAMSAT Kota Gorontalo hanya berupa *standing banner* maupun diagram alir (*flow-chart*) yang dipajang di dalam kantor. Selain media tersebut, tidak ditemukan media lain yang digunakan SAMSAT Kota Gorontalo dalam mensosialisasikan prosedur pelayanannya.

Kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan dapat mengakibatkan terhambatnya masyarakat memperoleh layanan karena tidak adanya akses informasi terhadap syarat-syarat kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi ketika melakukan pengurusan administrasi kendaraan baik itu pajak kendaraan, STNK, BPKB dan sebagainya. Disamping ketiadaan informasi masyarakat tentang prosedur pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo membuka peluang adanya calo-calo jasa yang memanfaatkan lemahnya akses informasi masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Hal-hal tersebut dapat diminimalisir dengan menambah upaya sosialisasi baik dengan memanfaatkan *website* (laman internet) dan media sosial yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun masyarakat berada. Selain itu sosialisasi menggunakan baliho yang ditempatkan di lokasi strategis juga dapat membantu menyebarkan informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan. Dengan melakukan sosialisasi prosedur pelayanan maka secara simultan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi SAMSAT Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian diketahui akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik (Mila, 2011; Aini *et al.*, 2014). Hal ini sejalan dikemukakan Lenvine bahwa akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan keinginan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat (dalam Lenvine : 2007).

berlaku. Adapun rincian biaya/tarif yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak. Dalam hal pengenaan/penetapan biaya maupun tarif di SAMSAT Kota Gorontalo pada umumnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Hasil wawancara dengan beberapa responden diketahui pengenaan/penetapan biaya/tarif di SAMSAT Kota Gorontalo sudah sesuai aturan baik itu tarif Pajak Kenderaan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kenderaan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Namun demikian, perlu dilakukan sosialisasi biaya/tarif pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo melalui brosur maupun media lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana sangatlah mutlak dalam menunjang praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Selain kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang mengelolanya, ketersediaan sarana/prasarana akan benar-benar mewujudkan apa yang disebut sebagai *excellent service*.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan. Moenir (1992) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain : 1) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, 2) meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa, 3) hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin. Hasil penelitian menunjukkan, sarana dan prasarana di SAMSAT Kota Gorontalo masih memerlukan penambahan terutama pada meja di loket pelayanan dan kursi di ruang tunggu layanan. Jumlah meja di loket dan ruang tunggu layanan saat ini tidak dapat

menampung masyarakat yang mengantri di SAMSAT Gorontalo karena tidak sebandingnya jumlah staf di bagian loket pelayanan dengan jumlah masyarakat pengguna layanan. Hal ini mengakibatkan tingginya jumlah antrian di SAMSAT Kota Gorontalo. Implikasi dari tingginya jumlah antrian ini adalah adanya masyarakat yang tidak mendapatkan kursi di bangku tunggu layanan. Hal ini tentu saja mengurangi kenyamanan masyarakat pengguna layanan dan menurunkan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Gorontalo.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Hal ini berkaitan erat dengan kesiapan sumberdaya manusia (SDM) seperti yang telah disebutkan di atas. Untuk mencapai kualitas kompetensi yang ideal memang dibutuhkan kesiapan dan kemampuan dari SDM terkait. Jika memang kurang memungkinkan, wajib untuk mengatasinya melalui serangkaian program pelatihan yang kedepannya harus memenuhi target-target yang ingin dicapai. Ada beberapa indikator untuk menilai kemampuan dari petugas penyelenggara misalnya keahlian, pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku. Kemampuan dimaksudkan demi mencapai praktik pelayanan publik yang bermutu. Pengetahuan tentang aparatur, tentu saja berkaitan dengan pendidikan dan pengalaman kerja mereka. Pengetahuan berkaitan langsung dengan kecakapan dan kompetensi dalam menjalankan tugas-tugasnya selaku aparatur, kejelasan tugas mereka (*job description*) dalam melayani masyarakat sudah merupakan bagian dari tugas kesehariannya, namun dipihak lain fasilitas sebagai pendukung perlu dilengkapi.

Pada dasarnya petugas SAMSAT Kota Gorontalo telah melayani masyarakat/wajib pajak sesuai dengan bagian atau keahliannya masing-masing namun perlu memotivasi mereka untuk melakukan inovasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman sehingga memuaskan masyarakat dalam hal ini wajib pajak.

Guna memenuhi tuntutan kualitas pelayanan, maka kesiapan dan kemampuan petugas perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di

samping kemampuan petugas dalam melaksanakan fungsi pelayanan. Untuk mengurangi kesenjangan ini para petugas dituntut memiliki kemampuan profesional yang tinggi dan kontinu mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak permasalahan-permasalahan yang memang memerlukan kreatifitas kerja dari pegawai itu sendiri, seperti dalam melakukan layanan yang lebih cepat dengan mengatur sistem antrian yang lebih fokus, sesuai urutan kehadiran dan kelengkapan dokumen yang dimiliki oleh masyarakat (Journal office:Akhmad:2016).

Dengan demikian petugas/pelayan dapat memberikan arti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap wajib pajak di SAMSAT Kota Gorontalo belum maksimal hal ini ditandai dengan durasi waktu penyelesaian pelayanan yang masih cukup lama, menyebabkan antrian yang cukup panjang;
2. Prosedur pelayanan serta inovasi yang menjadi unggulan berupa drive thru, delivery belum tersosialisasi secara meluas dan belum dipahami baik oleh masyarakat.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai serta jumlah staf/personil yang sangat terbatas terutama di bagian loket pelayanan seperti loket pendaftaran dan penetapan (loket 1) serta loket pembayaran, pengesahan dan penyerahan (loket 2) masing-masing hanya menggunakan satu loket.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kiranya perlu menerapkan Standar Manajemen Kualitas dan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

2. Perlu sosialisasi yang lebih baik/terbuka terkait prosedur pelayanan serta inovasi yang dilakukan di SAMSAT Kota Gorontalo untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan.
3. Dengan peningkatan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Gorontalo yang ditunjang dengan faktor-faktor pendukung maka akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin (Ed.) 2007, *"Metode Penelitian Kualitatif" Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.
- Wanto, Agus, 2012, *"[Seri Kajian Birokrasi,] Reformasi Birokrasi Publik Di Indoensia"* Diterbitkan dan dicetak oleh Gajah Mada University Press, Anggota IKAPI.
- (Editor) 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* " Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI.
- , 2015, *"Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif"* Edisi Kedua, Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI.
- , 2016, *"Memimpin Perubahan Di Birokrasi Pemerintah" Catatan Kritis Seorang Akademisi*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press. Anggota IKAPI
- Lawan L.J & Puspitosari H, 2007 *"Wajah Buran Pelayanan Publik"*, Jakarta, YAPPIKA, Aliansi Masyarakat Untuk Demokrasi.
- Lawan, Agung. 2005. *"Transformasi Pelayanan Publik"*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Michel. 1992. *"Memenangkan dan Memelihara Pelanggan."* Jakarta : Pustakaangga
- Lawan, H.A.S. (2006) *"Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia."* Jakarta, Bumi Aksara.
- Lawan D, HT Gedeona, MN Afandi. 2016, *"Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik"*, Penerbit ALFABETA, Bandung.
- Lawan, Paimin, 2007, *"Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction" Prinsip-prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*, Penerbit PT Alumni Bandung.
- Lawan, Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik" dalam konteks Birokrasi Indonesia*. Diterbitkan oleh Aditya Media Publishing, Yogyakarta.
- Lawan Panji. 2012, *"Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance"*, Penerbit PT Refika Aditama, Bandung.
- Lawan, 2010, *"Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Lawan, 2015, *"Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik, Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipasti, Responsif dan Akuntabel"* IPDN Press, Sumedang.
- Lawan, 2009, *"Best Practices Pemerintah Daerah, Inovasi Kelembagaan, sistem & Prosedur Kerja, Pengembangan SDM Aparatur dan Pemantapan Budaya*

Organisasi" Diterbitkan dan dipublikasikan oleh Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan LAN-Jakarta Pusat.

Hendri, Agus Fanar, 2010, *Standar Pelayanan Publik Pemda Berdasarkan ISO 9001/TWA-4*, Penerbit Indonesian Quality Research Agency (IQRA), Banten,

APM, J Hamidi, SP Leksono dan A Alamsyah. 2006, "*Pelayanan Publik bukan Untuk*". YAPIKA. Jakarta.

Regulasi

Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan, Menteri Dalam Negeri nomor : Kep/13/XII/1976, nomor : Kep/1693/MK/IV/12/1976 dan nomor : 311 Tahun 1976 tanggal 28 Desember 1976, *tentang peningkatan kerjasama antar pemerinrah daerah tingkat I*, Komando Daerah Kepolisian dan aparat Departemen Keuangan

Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Otonomi Daerah*.

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang *Penyelenggaraan Sistem Administrasi* *Sanggal Satu Atap (SAMSAT)*

Referensi Jurnal

Admad. 2016, *Pengaruh Profesionalisme SDM terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor SAMSAT Makassar*/Pinrang. Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar. Journal Office 2(3): 103-108.

Mila. 2011. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer. Bandung.

N, Sabran dan Syahrudin S. 2016. *Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Kantor Desa Kerta Buana Kecamatan Tenggarong Seberang*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia 16(2) : 10-23.

Co Host :



APSSI



ASPIKOM



ADPIKS

APIKI