

## **KINERJA PEGAWAI SAMSAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT PEMBANTU SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA**

**Dearosa Maharani<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda, dibawah bimbingan yang saya hormati Bapak Dr. H. Muh. Jamal Amin, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Hj. Letizia Dyastari, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing II.*

*Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.*

*Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, penelusuran lapangan, selain itu juga diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan. Berdasarkan jenis penelitiannya peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif; kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan dan verifikasi untuk mengolah data.*

*Hasil penelitian Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda mengenai kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik, dan tanggung jawab pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.*

*Faktor penghambat proses peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda sebagai berikut : masalah jaringan yang sering kali muncul*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dearosa.maharani@yahoo.co.id

*menjadi penghambat dalam proses kinerja pegawai, yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pengerjaan dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Serta ruang tunggu yang kecil dan kurangnya fasilitas pendingin udara (AC).*

**Kata Kunci:** Kinerja, Pegawai, Samsat, Pelayanan Publik

## **Pendahuluan**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan semakin diperjelas dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kehidupan masyarakat banyak mengalami perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan saat ini adalah perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut Pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari Pemerintah.

Pemerintahan modern, dengan kata lain adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. (Rasyid 1997:11)

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Untuk saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan pelayanan yang baku oleh Pemerintah. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan Aparatur Pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan berarti tidak terlepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dikritik dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Samsat tersebut. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan lamanya proses pelayanan yang diberikan, kurangnya fasilitas ruang tunggu yang tidak sesuai dengan kapasitas pengguna jasa pelayanan, masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, dan masalah jaringan yang kerap kali muncul sering mengganggu kinerja pegawai.

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti akan meneliti kinerja pegawai dalam pelaksanaan pemberian pelayanan di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang. Seperti Samsat dikecamatan lainnya, sebagai kepanjangan tangan dari Samsat Pusat agar kosentrasi masyarakat melakukan tidak hanya berpusat disatu titik, yang dimana adalah Samsat Pusat Kota Samarinda.

Samsat Pembantu yang terletak di jalan Patimura Kecamatan Samarinda Seberang ini mempunyai visi dan misi yang sama dengan Samsat Pusat. Yakni visinya adalah “Terwujudnya percepatan, rasa aman, dan legalitas bagi kepemilikan kendaraan bermotor”. Misi :

1. Terwujudnya pelayanan prima bagi pemilik kendaraan bermotor
2. Meningkatkan PAD dan SWDKLL
3. Akurasi data bagi identifikasi dan registrasi kendaraan bermotor

Dengan menjabarkan visi dan misi yang ada di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang, dengan maksud penulis dapat melihat apakah visi dan misi serta strategi sudah tercapai atau belum sehingga bisa jadi bahan pertimbangan bagi peneliti untuk melihat kinerja pegawai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas guna mencapai visi, misi serta strategi dari bahan pengelola itu sendiri.

Pegawai Samsat Pembantu Samarinda Seberang sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya sesuai dengan keahlian masing-masing sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna

jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanann yang sangat baik kepada konsumen serta mendatangkan kepuasan.

Berangkat dari pemikiran diatas dan betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam hal ini maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Samsat dalam Pemberian Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Teori Kinerja***

Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara 2009:22). Fungsi dan tanggung jawab yang dimaksud adalah berupa pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dalam kualitas kinerja seorang pegawai.

Menurut Irawan (2002: 11) kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit dan kinerja pegawai.

Menurut Bilson Simamora (2003: 45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama (Rivai dan Basri 2005:50).

Prawirosentono (2007: 176) menurutnya performance atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Marihot Hariandja T.E (2009: 195) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

### ***Teori Pelayanan Publik***

Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi Pemerintahan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya isitilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Banyak pakar yang mendefinisikan tentang pelayanan publik. Salah satunya yang dikemukakan Moenir (2008: 7) yang mendefinisikan pelayanan

umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa. baik itu orang yang bersifat komersial ataupun non-komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

### ***Kualitas Pelayanan***

Salah satu fungsi pemerintah kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka; bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi Pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996: 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukungnya seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Moenir (2008: 197) mengatakan bahwa pelayanan yang baik dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipetugas pemberi layanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu pelayanan yang efisien.
4. Keramahtamahan.

Pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pendapat tersebut akhirnya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Ibrahim (2008: 22) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusi dan proses serta lingkungan atau bahkan mungkin melebihi harapan.

### ***Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)***

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Samsat merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada suatu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Lokasi Kantor Bernama Samsat umumnya berada dilingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada dimasing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan disetiap kabupaten/kota.

Adapun sejarah pembentukan Kantor Bersama Samsat adalah atas dasar diterbitkannya kebijakan-kebijakan sebagai berikut :

Menurut pasal 13 butir c Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut pasal 15 ayat (2) butir b Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Kewenangan yang dimaksud disini adalah melaksanakan penertiban STNK sebagai bagian dari mekanisme Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) sejak dikeluarkan surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Dirut Jasa Raharja Tahun 1999.

### ***Definisi Konsepsional***

Dalam mengarahkan penelitian pada sarannya, memerlukan batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang hendak diteliti secara tepat. Maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah kinerja pegawai SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik pada kantor SAMSAT Pembantu Samarinda Seberang dimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawainya kepada masyarakat sekitar, dengan acuan berbagai faktor penunjang yang meliputi kualitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan, kuantitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan, tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya demi terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan model deskriptif yang menggambarkan atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada, lebih lanjut dalam penelitian ini menggunakan tiga sumber data yang dapat diklasifikasikan menjadi *Person* (orang) adalah tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang akan diteliti, *Paper* (kertas) adalah berupa dokumen, buku-buku, warkat, keterangan, arsip, pedoman, surat keputusan (SK), dan sebagainya, kemudian *Place* (tempat) merupakan sumber data keadaan ditempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Sehingga dapat dikatakan bahwa sumber data ini adalah tempat, orang, atau benda yang dapat memberikan data sebagai bahan penyusunan informasi bagi peneliti. Pemilihan informan didasarkan pada subyek yang banyak memiliki informasi berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data, pemilihan informan melalui menggunakan Teknik *Purposive Sampling* yaitu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan/ menjelaskan dan menganalisis suatu keadaan dengan bersumber pada fakta-fakta dalam memperoleh gambaran tentang kinerja pegawai Samsat dalam pemberian pelayanan public di Kantor Samsat Samarinda Seberang Kota Samarinda.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh di lapangan melalui observasi, analisis dokumen, wawancara, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda.

Adapun Fokus Penelitian ini :

### **Kualitas Kinerja Pegawai**

Menurut Wilson dan Heyel kualitas kinerja pegawai adalah dalam hal melaksanakan tugas-tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Kesesuaian yang dimaksud disini adalah kesesuaian dalam melaksanakan pekerjaan, artinya ada kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelengkapan adalah kelengkapan dari ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan kerapian adalah kerapian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Pegawai Samsat Cabang Samarinda Seberang sudah berupaya selalu agar masyarakat puas menerima pelayanan yang diberikan. Akan tetapi pada kenyataannya, masyarakat banyak yang masih mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Sebagian besar pegawai memberikan pelayanan dengan sikap kurang ramah, seharusnya sebagai pegawai yang bertugas memberikan pelayanan jasa harus memiliki sikap ramah tamah dan harus pandai berkomunikasi dengan masyarakat sehingga tidak membuat masyarakat jera untuk kembali dan menggunakan jasa pelayanan di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

Banyak pegawai yang datang terlambat sehingga pegawai lain yang sudah hadir harus mengambil alih pekerjaan pegawai yang belum ada ditempat. Hal ini mengakibatkan tugas dan pekerjaan pegawai lain menjadi terganggu. Administrasi Pelayanan yang seharusnya memberikan contoh kepada pegawainya pun juga terlambat hadir. Jadi ketika pegawai terlambat hadir Administrasi Pelayanan sebagai penanggung jawab tidak bisa memberikan teguran karena diri sendiri juga masih terlambat hadir.

### **Kuantitas Kinerja Pegawai**

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dengan ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka. Kuantitas dapat juga dikatakan sebagai jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam waktu yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu kerja tertentu dengan kecepatan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu.

Pegawai Samsat Pembantu Samarinda Seberang sudah berupaya menyelesaikan pekerjaannya secara tepat pada waktu yang ditentukan. Tetapi



kenyataan dilapangan adalah para pegawai banyak yang terlambat hadir, sehingga jam pelayanan yang seharusnya sesuai jadwal adalah jam 08.30 menjadi telat hampir sejam, dengan jam buka pelayanan yang telat proses pekerjaannya pun menjadi ikut terhambat. Belum lagi ketika jaringan bermasalah, prosesnya akan menjadi lebih sangat terlambat dari yang seharusnya.

### **Tanggung Jawab Pegawai**

Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Sikap dan tindakan pegawai dalam organisasi harus sesuai dengan sumpah dan jabatan yaitu untuk memelihara kepercayaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan melalaikan tugas dan kewajiban berarti mereka harus bertanggung jawab dengan yang mereka lakukan.

Pegawai di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang para pegawai masih tidak memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugas dan pekerjaannya. Masyarakat mengeluh sekali tentang keterlambatan pegawai. Para pegawai menjadikan perjalanan dari Kantor Samsat Induk ke Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang sebagai alasan mereka sering terlambat karena terkena macet. Apel pagi dan absen pagi mereka lakukan di Kantor Samsat Induk yaitu pukul 07.15, paling lama apel pagi adalah 30 menit, perjalanan dari Kantor Samsat Induk menuju Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang paling lama adalah 40 menit, seharusnya para pegawai bisa tepat waktu jika mereka memang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, akan tetapi pada kenyataannya para pegawai di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang tidak mempunyai rasa tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan.

### **Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai :**

Faktor yang menghambat kinerja pegawai adalah masalah jaringan. Masalah jaringan ini sering sekali mengganggu proses pelayanan yang diberikan pegawai Samsat Pembantu Samarinda Seberang. Ketika jaringan bermasalah para pegawai juga dibuat pusing karena sistem kerja yang ada di Samsat adalah sistem online, jika masalah jaringan muncul pekerjaan pegawai jadi terganggu dan akhirnya membuat masyarakat menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor lain yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai adalah fasilitas tempat yang kecil, ruang tunggu yang sedikit serta tidak adanya pendingin udara (AC) yang membuat masyarakat kurang nyaman menjadi penghambat. Apabila ruangan di Samsat ini diperluas otomatis sumber daya manusia nya akan ditambah. Ruang tunggu menjadi lebih banyak dan luas, serta penambahan fasilitas AC agar masyarakat menjadi lebih nyaman ketika lama menunggu. Dengan begitu pelayanan yang ada di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang menjadi lebih baik dan berkualitas.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang Kota Samarinda adalah kurang baik. Bisa dilihat sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik dari kriteria kinerja pegawai yaitu :
  - a. Kualitas kinerja pegawai  
Berdasarkan kualitas kinerja pegawai di Samsat belum cukup baik. Hal ini diketahui karena adanya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan, pegawai tidak memiliki keramah tamahan dan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan, yang bisa membuat masyarakat jera untuk kembali. Adapula pegawai yang terlambat hadir sehingga menghambat tugas dan pekerjaan pegawai lain yang berakibat proses pelayanan menjadi tidak tepat waktu.
  - b. Kuantitas Kinerja Pegawai  
Berdasarkan kuantitas pegawai di Samsat kurang baik. Pegawai terlambat hadir, jam pelayanan terlambat dibuka, proses pelayanan terganggu karena hanya ada beberapa pegawai ditempat. Ditambah lagi dengan masalah jaringan yang membuat pekerjaan menjadi sangat terganggu. Memang seharusnya pegawai menyelesaikan pekerjaannya tepat pada waktunya. Hanya saja terhalang oleh jaringan yang sering bermasalah, sehingga proses yang seharusnya selesai hanya 5 menit bisa menjadi 15 menit bahkan lebih. Dan akhirnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan tidak bisa memenuhi target yang telah ditentukan.
  - c. Tanggung Jawab Pegawai  
Tanggung jawab para pegawai di Samsat masih sangat kurang. Beberapa pegawai tidak bertanggung jawab dengan pekerjaannya. Mereka datang sangat terlambat sehingga jam buka pelayanan jadi terganggu. Ada yang tidak hadir tanpa alasan yang membuat pegawai lain nya yang mengambil alih pekerjaannya.
2. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai di Samsat Pembantu Samarinda Seberang.  
Faktor penghambatnya adalah masalah jaringan yang masih belum bisa diatasi sehingga sering sekali menghambat proses pelayanan. Kantor Samsat ini memiliki tempat yang kecil, ruang tunggu yang sedikit dan tidak luas berbeda dengan halaman parkir yang luasnya dua kali lipat dari Kantornya, dan tidak memiliki fasilitas pendingin udara (AC). Serta masih sangat kurangnya sumber daya manusinya.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Diperlukan peningkatan kualitas kinerja pegawai yang mengacu pada sikap pegawai agar lebih ramah pada masyarakat, murah senyum dan meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, agar masyarakat tidak jera untuk datang kembali untuk menggunakan jasa pelayanan di Kantor Samsat Cabang Samarinda Seberang.
2. Diperlukan peningkatan kuantitas kinerja pegawai dengan cara pemberian insentif kepada para pegawai dengan tujuan agar pegawai lebih giat dan rajin bekerja dan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.
3. Diperlukan pemberian sanksi atas keterlambatan pegawai, agar para pegawai bisa lebih bertanggung jawab dengan tugas dan pekerjaan yang diberikan.
4. Diperlukan perbaikan website dari Kantor Samsat Pusat dan perlu memperbanyak server data yang ada di Kantor Samsat Pusat agar tidak terjadi gangguan jaringan dan bisa meminimalisir terjadinya gangguan jaringan pada Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.
5. Melakukan renovasi tempat agar kantor nya diperluas, ruang tunggu menjadi lebih banyak dan lebih luas, serta penambahan pendingin udara (AC) agar anggota masyarakat bisa lebih nyaman ketika menunggu.
6. Diperlukan adanya pelatihan kepegawaian agar pegawai bisa lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerjanya, serta bisa lebih bertanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaannya.
7. Diperlukan penambahan sumber daya manusia agar dapat membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja yang ada di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

## **Daftar Pustaka**

### **Sumber Buku:**

- Agus Dwiyanto, 2006. *Reformasi Administrasi Publik di Indonesia*, Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Bilson Simamora, 2003. *Penilaian Kinerja Dalam Manajemen Perusahaan*, Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Ibrahim, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju. Bandung.
- Irawan, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA LAN PRESS. Jakarta.
- Marihot Hariandja. T.E, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Askara. Jakarta.
- Prawirosentono, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE. Yogyakarta.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru*, Yarsif Watampone. Jakarta.
- Rivai dan Basri, 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, 1996. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi. Jakarta.

**Dokumen-dokumen :**

- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

**Sumber Internet :**

- <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-kualitas-kerja/> diakses 18 Oktober 2015.
- <http://id.foursquare.com/v/kantor-samsat-samarinda/4f5d6511e4b0a4baa450631f> diakses 15 Juni 2016.
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_administrasi\\_manunggal\\_satu\\_atap](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap) diakses 12 Oktober 20