

Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya Selatan

¹Dani Soetrisno, ²Maulana Arief, ³Widiyatmo Ekoputro

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

danisoetrisno@gmail.com

Abstract

The South Surabaya Ketintang Samsat Office is an institution provided by the government to take care of validating STNK and its renewal, as well as paying taxes and the purpose of making it easy for the people of Surabaya to take care of tax extensions with facilities including Mobile Samsat, Samsat Corner, Samsat Drive Through and service facilities provided for use public. However, this public service still has many weaknesses so that it has not been able to meet the quality expected by the community which is marked by the existence of various public complaints submitted through researchers' observations in terms of difficulties related to the information provided by officers regarding the administration of motorized vehicles is unclear, queues accumulate at several counters, as well as communication delivered by officers sometimes using language that is difficult for ordinary people to understand about vehicle administration. The aim of the study was to find out how good the quality of service communication and information is for service users at the South Surabaya Samsat Office. This research is a qualitative research with descriptive method. The respondents studied were all vehicle owners and taxpayers. Data analysis techniques used are Observation, Interview, and Documentation. The results of the study show that the quality of service and non-verbal information provided by the South Surabaya Samsat is not good. The lack of pictures of administrative flow causes people to crowd at information counters.

Keywords: *Quality, Communication, Service*

Abstrak

Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan merupakan intitusi yang disediakan pemerintah untuk mengurus pengesahan STNK dan perpanjangannya, serta pembayaran pajak dan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat Surabaya didalam mengurus perpanjangan pajak dengan fasilitas diantaranya Samsat Keliling, Samsat Corner, Samsat Drive Through dan fasilitas pelayanan yang disediakan untuk digunakan masyarakat. Namun pelayanan publik ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat yang ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui observasi peneliti dalam hal sulitnya terkait informasi yang diberikan petugas mengenai pengurusan administrasi kendaraan bermotor kurang jelas, antrian menumpuk pada beberapa loket, serta komunikasi yang disampaikan petugas terkadang menggunakan bahasa yang sulit dipahami bagi masyarakat yang awam mengenai administrasi kendaraan. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa baik kualitas komunikasi pelayanan dan informasi terhadap pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Surabaya Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Responden yang diteliti adalah semua pemilik kendaraan dan pembayar pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan, dan informasi non verbal yang diberikan oleh Samsat Surabaya Selatan kurang baik. Kurangnya gambar gambar alur administrasi menyebabkan masyarakat berkerumun di loket informasi.

Kata kunci: Kualitas, Komunikasi, Pelayanan

A. Pendahuluan

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi sebenarnya tergantung pada beberapa faktor, keterampilan dan pengetahuan anggota organisasi jelas mempengaruhi pencapaian tujuan. Selain itu, faktor yang diperlukan untuk mencapai tujuan ini ialah komunikasi yang diatur dan diurus dengan baik oleh organisasi. (Rana et al., 2017).

Faktor komunikasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, faktor komunikatif harus menjadi perhatian serius dalam organisasi pelayanan publik. Ketidakmampuan untuk menjalin komunikasi publik dapat mengakibatkan terganggunya atau terbatasnya arus informasi pelayanan publik dan tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat/warga terhadap penyelenggara pelayanan publik, menurunnya kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan masyarakat terhadap pemerintah atau kepala negara/daerah masyarakat tidak akan menolak untuk menarik dukungan dari pemerintah/pemerintah daerah. Jika demikian, besar kemungkinan kepala negara/daerah tidak akan diangkat kembali (tidak terpilih) dalam pemilihan kepala negara/daerah (Saleh, 2021).

Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat merupakan suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tetap bertahan. Oleh karena itu, tidak heran jika dalam setiap selogan prapemilu dalam pemilihan kepala negara/daerah, pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik akan sangat didengungkan demi meraih dukungan publik. Misalnya Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, kartu tanda penduduk. Izin Mendirikan Bangunan, berobat, pendidikan dan lain akan diberikan secara cuma-cuma. Trademark seperti ini bekerja keras selama kampanye untuk mengumpulkan simpati, dukungan, dan suara sebanyak mungkin.

Komunikasi pelayanan harus dilakukan secara intensif selama kampanye pemilu, namun harus dilakukan secara terus-menerus bersamaan dengan kegiatan pelayanan publik. Komunikasi layanan publik yang dibangun dengan baik harus memiliki beberapa aspek, tidak hanya kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan layanan publik, tetapi lebih bagaimana semua elemen atau elemen komunikasi layanan publik dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Bukan hanya sekedar trademark, namun realita yang harus diterapkan dalam kehidupan nyata. Sehingga kehadiran komunikasi dalam pelayanan publik bukan sekedar retorika atau "kiasan". Namun harus mampu memenuhi tuntutan zaman dan tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik lebih berkualitas dan lebih baik daripada sebelumnya (Hardiyansyah, 2015)

Dari sudut pandang ilmu komunikasi, kajian dan kajian tentang proses penyampaian pesan dari satu orang ke orang lain pada gilirannya akan mempengaruhi pemikiran, sikap dan perilaku mereka dalam konteks komunikasi. Utilitas, komunikasi. Pertama, proses ini dikemukakan oleh Effendi (1992: 18): Proses dasar komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau lambang sebagai alat komunikasi, salah satunya adalah bahasa. Bahasa lebih banyak digunakan dalam komunikasi karena hanya bahasa yang dapat menyampaikan pikiran kepada orang lain yang disampaikan melalui pesan. Proses komunikasi juga memiliki dua komponen, keduanya manusia. (Mathematics, 2016).

Komponen yang dibahas dalam penelitian ini adalah masalah komunikasi yaitu masyarakat atau masyarakat sebagai penerima layanan. Mungkin menafsirkan dan menerjemahkan isi pesan, baik berupa masukan seperti dukungan dan permintaan, maupun berupa keluaran, penerimaan masyarakat dan kepercayaan terhadap birokrat.

SAMSAT merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Menurut Peraturan Presiden (PP) No 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan SAMSAT. SAMSAT

sendiri merupakan sebuah rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Berkembangnya SAMSAT tidak lepas dari fungsinya yang terbagi menjadi tiga lembaga pelaksana dan disebut Kelompok Pembina SAMSAT.

Yang pertama adalah tim Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) yang mengelola pajak mobil. Kedua, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah yang berfungsi sebagai Regiden Ranmor. Ketiga P.T. Jasa Raharja bertanggung jawab mengelola Dana Sumbangan Wajib Kecelakaan Jalan (*Kepanjangan SAMSAT Dan Fungsinya Bagi Pengendara | Auto2000*, n.d.).

Masalah yang dihadapi oleh kantor SAMSAT Surabaya Selatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pegawai seringkali tidak jelas sehingga mengakibatkan pelayanan tidak efektif.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ialah langkah responsif objektif tentang gejala yang ada di dalam masalah yang diteliti. Sehingga memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.

Penggunaan metode kualitatif bertujuan agar peneliti dapat mengobservasi lebih detail dan terperinci dilakukan melalui pendekatan secara langsung dengan obyek yang akan diteliti. Hal itu didukung melalui beberapa hal yang akan dilakukan peneliti dengan mendeskripsikan yang diamati. Penelitian ini mewajibkan peneliti untuk melakukan pendekatan kepada Kepala PDPP (Pengelola Data Pelayanan Perpajakan) dan juga para staff yang bekerja untuk menemukan jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan. Lokasi peneliti merupakan tempat peneliti menggali informasi dan menggali data. Alasan penulis meneliti ini karena untuk mengkaji lebih dalam tentang kualitas komunikasi pelayanan publik petugas yang ada di SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan dalam memberikan informasi administrasi kendaraan kepada masyarakat akan pembayaran wajib pajak. pada penelitian ini peneliti menggunakan acuan teori kesantunan yang dikemukakan oleh Brown dan Levinson (Siti Rohmah, 2021) yang memiliki 5 indikator yaitu Strategi bertutur terus terang tanpa basa-basi, Strategi bertutur dengan basa-basi kesantunan positif, Strategi bertutur dengan basabasi kesantunan negative, Strategi bertutur samar-samar, Strategi bertutur dalam hati. Yang dimana itu dapat mengukur apakah kualitas komunikasi sudah terlaksana dengan baik atau belum. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data model interaktif yang dipopulerkan oleh (Latifah & Supena, 2021).

C. Hasil dan Pembahasan

Pelnellitian ini melrulpakan pelnellitian telntang bagaimana kulalitas komulnikasi yang ada di Kantor KB SAMSAT Sulrabaya Sellatan delngan melngamati komulnikasi di KB SAMSAT Sulrabaya Sellatan delngan melnggulggunakan telori Hardiansyah yang belrfokuls pada indikator komulnikator pelsan. Untulk lebih jellasnya hasil pelnellitian diulraikan selbagai belrikult:

Pesan

Dalam tahapan layanan pulblik, informasi yang diharapkan melrulpakan sulatul informasi yang melnjellaskan telrkait belrmacam-macam pelrihal yang belrkaitan delngan layanan

publik itu sendiri. Sebagai contoh seperti halnya tarif layanan, syarat-syarat, aturan-aturan maupun waktu yang dibutuhkan untuk layanan tersebut dapat berjalan. Untuk mengetahui lebih jelas tentang pesan yang ada di Kantor SAMSAT Surabaya Selatan, berikut pernyataan wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan:

1. 3S (Senyum, Sapa, Salam)

Senyum, sapa, salam menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam kualitas komunikasi pelayanan di KB SAMSAT Surabaya Selatan, bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan dan juga staff bagian layanan informasi menyatakan bahwa senyum, sapa, salam sudah diterapkan pada kantor SAMSAT Surabaya Selatan. Namun pada wawancara yang dihasilkan dengan masyarakat wajib pajak menyatakan bahwa tidak semua loket menerapkan senyum, sapa, salam hal ini bertentangan dengan teori komunikasi pelayanan public oleh Hardiansyah.

2. Kesantunan

Kesantunan menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam kualitas komunikasi pelayanan di KB SAMSAT Surabaya Selatan, bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan dan juga staff bagian layanan informasi menyatakan bahwa kesantunan yang ada sudah baik, petugas diharuskan bersikap sopan snatun dalam kondisi kondusif maupun tidak, petugas harus sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama komunikasinya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan masyarakat juga menyatakan bahwa kesantunan petugas sudah terlaksana dengan baik dan sudah berjalan sesuai dengan teori kesantunan oleh Brown dan Levinson (1978) yang menjelaskan lima strategi kesantunan berbahasa, yaitu:

1. strategi bertutur terus terang tanpa basa-basi.
2. strategi bertutur dengan basa-basi kesantunan positif.
3. strategi bertutur dengan basabasi kesantunan negatif.
4. strategi bertutur samar-samar.
5. strategi bertutur dalam hati.

3. Standar Pelayanan

Standar pelayanan menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam kualitas komunikasi pelayanan di KB SAMSAT Surabaya Selatan, bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan dan juga staff bagian layanan informasi menyatakan bahwa standar pelayanan yang ada sudah baik, tidak hanya berdasarkan petugas saja yang mengatakan sudah baik namun masyarakat juga menyatakan demikian, dengan begitu standart pelayanan SAMSAT Surabaya Selatan sesuai dengan teori Hardiansyah karena pemberian pelayanan sesuai standar pelayanan

4. Kualitas Komunikasi

Kualitas komunikasi menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam kualitas komunikasi pelayanan di KB SAMSAT Surabaya Selatan, bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan dan juga staff bagian layanan informasi menyatakan bahwa kualitas komunikasi petugas sudah baik. Karena setiap diwajibkan memberikan informasi kepada tiap masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami, dan tiap loket wajib paham semua alur administrasi. Menurut hasil wawancara yang

dilakukan Bersama masyarakat juga menyatakan kualitas komunikasi sudah baik karena menggunakan Bahasa yang mudah dipahami sehingga masyarakat paham akan apa yang dijelaskan dan sesuai dengan teori Hardiansyah dalam indicator pesan yaitu pesan adalah segala sesuatu yang berkaitan informasi, keterangan, penjelasan, prosedur, persyaratan, simbol, lambang, dan lain-lain, baik verbal maupun non-verbal dalam prosels pelayanan publik.

5. Informasi Non-Verbal

Informasi non-verbal salah satu faktor keberhasilan dalam kualitas komunikasi pelayanan di KB SAMSAT Surabaya Selatan, bahwa dalam hal ini delngan hasil wawancara dari Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan dan juga staff bagian layanan informasi menyatakan bahwa informasi non-verbal yang ada di kantor SAMSAT Surabaya Selatan cenderung harus ditingkatkan lagi karena kurang alur arahan administrasi dan tidak sesuai dengan teori Hardiansyah dalam indicator pesan yaitu pesan adalah segala sesuatu yang berkaitan informasi, keterangan, penjelasan, prosedur, persyaratan, simbol, lambang, dan lain-lain, baik verbal maupun non-verbal dalam proses pelayanan publik.

D. Kesimpulan

Dari hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas komunikasi pada pelayanan di Kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan dengan menggunakan teori Hardiansyah yaitu pesan. dengan demikian penulis menarik kesimpulan dalam mengukur kualitas komunikasi di Kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan sesuai dengan indikator yang ada sudah terlaksana dengan cukup baik namun ada beberapa yang perlu untuk diperbaiki kembali agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

Pada indikator pertama, 3S (Senyum, Sapa, Salam). penelitian yang dihasilkan memiliki hasil cenderung baik, Indikator kedua, kesantuan. penelitian yang dihasilkan menunjukkan kesantunan yang ada pada kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan sudah terlaksana dengan baik. Indikator ketiga, standar pelayanan. penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa sikap mendukung yang ada pada kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan sudah terlaksana dengan baik. Indikator keempat, kualitas komunikas. penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi yang ada pada kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan sudah terlaksana dengan baik Indikator kelima, Informasi non verbal. Penelitian menunjukkan informasi non verbal yang ada pada kantor KB SAMSAT Surabaya Selatan sudah terlaksana dengan baik. Namun masih harus ditingkatkan kembali,

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Memasang lebih banyak alur arahan administrasi sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi.
2. Dalam proses pelayanan lebih baik komunikator tidak boleh memasang raut muka musam ketika menjawab segala jenis pertanyaan yang dilontarkan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. In *Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*. [http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi Pelayanan Publik buku.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik%20buku.pdf)
- Kepanjangan SAMSAT dan Fungsinya Bagi Pengendara | Auto2000*. (n.d.). Retrieved June 14, 2023, from <https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/kepanjangan-samsat?cv=1#>
- Latifah, N., & Supena, A. (2021). Analisis Attention Siswa Sekolah Dasar Dalam Pembelajaran Jarak Jauh di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1175–1182.
- Mathematics, A. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.
- Rana, O., Fitriawan, A., Kurnia, D., Putra, S., & Nugroho, C. (2017). *Layanan Publik di Wilayah*. 59–82.
- Saleh, A. M. (2021). Komunikasi Pelayanan Publik. *Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 189.
- Siti Rohmah. (2021). *Teori-teori komunikasi*.
- Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. In *Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*. [http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi Pelayanan Publik buku.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/2679/1/Komunikasi%20Pelayanan%20Publik%20buku.pdf)
- Kepanjangan SAMSAT dan Fungsinya Bagi Pengendara | Auto2000*. (n.d.). Retrieved June 14, 2023, from <https://auto2000.co.id/berita-dan-tips/kepanjangan-samsat?cv=1#>
- Latifah, N., & Supena, A. (2021). Analisis Attention Siswa Sekolah Dasar Dalam Pembelajaran Jarak Jauh di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1175–1182.
- Mathematics, A. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.
- Rana, O., Fitriawan, A., Kurnia, D., Putra, S., & Nugroho, C. (2017). *Layanan Publik di Wilayah*. 59–82.
- Saleh, A. M. (2021). Komunikasi Pelayanan Publik. *Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 189.
- Siti Rohmah. (2021). *Teori-teori komunikasi*.