

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Penyelenggaraan pemerintah mempunyai tiga aspek pokok yaitu pelayanan masyarakat pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.¹ Aspek pelayanan ini telah tertuang dalam pembukaan UUD 1945 sebagai landasan konstitusional dalam negara Indonesia, untuk menghadapi tantangan yang semakin berat didalam pembangunan dalam upaya meningkatkan kualitas manusia dan usaha pemberdayaan masyarakat Indonesia yang dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan kemampuan nasional, maka sudah saatnya pemerintah dan swasta maupun masyarakat dituntut untuk lebih meningkatkan kualitasnya dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan semakin majunya perkembangan jaman saat ini.

Demikian halnya juga menyangkut pemerintah khususnya, baik pemerintah lapisan pusat hingga pemerintah daerah dan jajarannya serta organisasi pemerintah lainnya juga dituntut untuk meningkatkan kualitas kerja aparatur pemerintahnya yang tentu berhubungan dengan tugas pemerintah dan pembangunan serta pelayanan pada masyarakat, hal tersebut merupakan konsekuensi logis terhadap fungsi dan kedudukan aparatur pemerintah itu sendiri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sebagai aktor yang berfungsi

¹ Ir. Sujanto, *Otonomi, Birokrasi Partisipasi*, 1992, hal 85-86

memberikan pelayanan, lebih jauh sebagai pemenuhan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam menyukseskan agenda pembangunan.

Kebijakan pemerintah mengenai pembangunan nasional lebih menitik beratkan pada pembangunan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan kembali fungsi-fungsi pelayanan untuk menghadapi perubahan yang bervariasi, intensitas dan cakupan yang belum pernah dialami dalam pelaksanaannya, memang pada kenyataannya kebijakan tidak pernah statik dan tidak pernah bergerak pada posisi mundur, tuntutan mewujudkan pembangunan dapat timbul dari dua sumber yaitu dari dalam organisasi pemerintah dan lingkungannya, dengan demikian harus ada kepekaan dari pemerintah khususnya untuk melihat aspirasi, tuntutan dan kebutuhan berbagai kelompok masyarakat diluar institusi negara, mulai dari kelompok kepentingan (*interest groups*), kelompok penekan (*pressure groups*), serta kelompok lainnya yang dianggap sebagai kelompok yang mewakili (merepresentasikan) kepentingan rakyat.

Para pegawai sebagai pihak yang berkepentingan terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan, mental harus dipersiapkan untuk menerima perubahan dan keluhan, karena hanya demikianlah produktifitas kerjanya dapat ditingkatkan, yang jelas orientasi pelayanan diarahkan bagaimana produk yang dihasilkan baik barang maupun jasa dapat dinikmati konsumen/ masyarakat dengan layak dan mampu menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang dikerjakan oleh para pegawai, tidak terlepas juga dari kemampuan para pegawai dalam berkomunikasi dengan baik serta informasi yang jelas karena pegawai

merupakan salah satu ujung tombak penyelenggaraan pelayanan, juga dengan kecakapan pegawai akan lebih meningkatkan profesionalisme kerjanya dalam pelayanan.

Sejak muncul iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan saat ini, kinerja instansi pemerintah semakin sorotan dan perhatian dari masyarakat dan masyarakat mulai banyak menuntut nilai yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dikarenakan prosedur yang masih berbelit-belit, masih belum maksimalnya dalam memberikan pelayanan dalam arti waktu yang diberikan terkadang masih tidak tepat dengan alasan yang bermacam-macam hal ini yang membuat masyarakat geram dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka masyarakat mengharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, bersahabat, mudah dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini merupakan tuntutan pemenuhan yang memang harus diselenggarakan pemerintah untuk mampu menjalankan roda instansi pada pelayanan publik sehingga produktifitas dalam suatu instansi dalam melayani kepentingan masyarakat dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan terhadap barang dan jasa adalah pada kantor SAMSAT Kota Yogyakarta, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang salah satunya dalam pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), karena STNK merupakan salah satu kewajiban bagi pemilik dan pengendara kendaraan bermotor (sepeda motor, mobil dan lainnya), karena STNK

memang sangat diperlukan bagi pemilik dan pengendara yang menyangkut keselamatan jiwa manusia dan harta benda.

STNK pada saat sekarang ini sangat penting dan banyak diperlukan oleh masyarakat khususnya bagi pengendara kemanapun pergi dengan membawa kendaraan maka wajib harus membawa STNK, dikarenakan pada saat sekarang ini masyarakat jogja sudah banyak yang memiliki kendaraan bermotor maupun mobil sebagai salah satu alat transportasi mereka untuk melakukan aktifitas sehari-hari, belum lagi ditambah juga dengan banyaknya Kantor-kantor, baik kantor Pemerintah maupun kantor swasta yang juga memerlukan kendaraan bermotor sebagai salah satu alat transportasi dan mobilisasi yang memang notabenenya memerlukan STNK dan wajib harus dibawa pada saat mengendarai kendaraannya tersebut, hasil wawancara dengan Bapak Budiyanto mengatakan hal yang paling dirasakan dalam pelayanan STNK tentang waktu jadinya memakan waktu sampai dua jam.

Melihat fenomena ini maka sudah menjadi kewajiban bagi Kantor Samsat Kota Yogyakarta khususnya, untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam pembuatan STNK mengingat semakin banyaknya masyarakat yang memakai kendaraan bermotor dan mobil untuk melakukan aktifitas mereka sehari-hari, kenyataanya tidak sedikit pula masyarakat yang masih merasakan bahwa pelayanan STNK oleh Samsat masih memerlukan waktu yang relatif lama, Bahkan salah satu pengguna jasa Samsat mengatakan, ketika itu ia ingin mengurus bea balik nama (BBN), maka STNK sudah pasti harus diganti namun dalam pembuatan STNK memakan waktu 1 Minggu, hal ini dirasakan

masih terlalu lama karena jelas sangat mengganggu dalam beraktifitas, jika mengendarai kendaraan tidak membawa STNK, karena STNK wajib harus dibawa ketika mengendarai kendaraan.²

Salah satu yang menjadi faktor masyarakat mengeluhkan pelayanan STNK di Samsat, mereka pun enggan untuk mengurus STNK sendiri yang dikarenakan proses dalam pembuatan STNK masih belum efisien, bahkan masyarakat lebih banyak dan sering meminta bantuan pada calo-calo karena melalui calo-calo kebanyakan proses dalam pembuatan STNK dapat berlangsung dengan cepat jadinya, apabila datang dengan sendiri biasanya pelayanan STNK memerlukan waktu yang lama dan proses yang berbelit-belit, hal ini tentu saja sangat mengganggu aktifitas masyarakat selaku pengguna jasa, sehingga mereka juga enggan untuk meninggalkan pekerjaan dan aktifitasnya.

Di satu sisi pada saat sekarang ini juga kehadiran calo-calo yang semakin banyak jumlahnya tidak jarang juga meresahkan aktifitas masyarakat yang akan mengurus STNK sendiri karena cal-calo ini terkadang membuat geram karena kelakuannya sering memaksa para pengguna jasa (pelanggan) agar menggunakan bantuannya, bahkan mereka pun menjanjikan dalam proses pelaksanaannya tidak membutuhkan waktu yang cukup lama, pada dasarnya sasaran dan pelayanan publik adalah kepuasan maka Kantor SAMSAT sebagai organisasi pelayanan public harus mampu melayani masyarakat secara optimal, baik dalam bentuk pelayanannya, produktifitas kerjanya, maupun

² wawancara dengan Saudara Reza Sukmawan, tanggal 17. 11. 2006. jam 10,30 Wib.

mekanisme kerjanya yang kesemua tersebut akan mampu menampilkan performance organisasi kantor pelayanan SAMSAT tersebut, adapun kinerja dalam organisasi akan mempengaruhi setiap bentuk pelayanan yang ada dalam kantor SAMSAT itu sendiri, maka diharapkan kantor SAMSAT saat ini lebih merespon dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat khususnya pengguna jasa atau pelanggan SAMSAT dalam pembuatan STNK.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut;” **Bagaimana kinerja pelayanan Kantor SAMSAT dalam pembuatan STNK dari perspektif Customer”?**

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Kantor SAMSAT dalam pembuatan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- b. Memberikan masukan yang berguna dan bermanfaat bagi Kantor Samsat dalam pengembangan dan peningkatan pembuatan STNK.

2. Manfaat penelitian

Manfaat bagi penyusun dengan penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan menjadikan perbandingan dari teori yang telah diterima selama dibangku perkuliahan dengan realita yang nyata.

D. KERANGKA DASAR TEORI

Dalam penelitian ini orientasinya adalah pada kinerja organisasi pelayanan publik, sehingga gagasan teori yang digunakan sebagai sarana pemecahan suatu masalah.

Kerangka dasar teori adalah uraian yang menjelaskan variabel-variabel dan hubungan antar variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu, ini tentunya dapat menghasilkan sesuatu yang baru, yang muncul atau didapat dari penelitian untuk memperkuat teori sebelumnya, konsep dan variabel dalam penelitian sangat bervariasi yang mendorong dan memberi suatu arah penelitian dan tahap konseptual ketahap operasional, pada proses itu terdapat konsep yang bersifat abstrak sebagai variabel yang dapat diamati.³

Sedangkan kerangka dasar teori merupakan uraian yang menjelaskan variabel-variabel-variabel yang didasarkan pada konsep dan definisi tertentu dalam penelitian, Koentjaraningrat mendefinisikan teori sebagai berikut: Teori adalah pernyataan sebab akibat atau mengenal suatu hubungan positif antar gejala-gejala yang diteliti dari satu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat.⁴

1. Pengertian Organisasi

Untuk mengadakan pengkajian tentang pelayanan publik (*publik service*) pertama yang harus dipahami wadah dimana sekelompok orang berkumpul mengikatkan diri dalam suatu wadah, sedangkan tujuan yang sama

³ Jalaludin, Rakhmad, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1997. hal. 11.

⁴ Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia, Jakarta, 1991. Hal 9

merupakan pengikat aktivitas-aktivitas, individu dalam organisasi, proses semua aktifitas yang dilakukan diatur menurut tugas masing-masing dengan segala peralatan dan perlengkapannya untuk mencapai suatu tujuan yang lebih besar secara cepat dan tepat.

Menurut M. Manulang organisasi disebutkan sebagai sebuah system yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam melakukan tindakan atau aktifitas dalam rangka menjalankan organisasi sebagai sebuah proses pencapaian tujuan.

Chester I. Benard, Dwight Waldo, Josep L, Maisse mendefinisikan organisasi sebagai berikut:⁵

- a. Organisasi adalah suatu system dari aktifitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (Chester I. Benard).
- b. Organisasi adalah struktur hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam sistem administrasi (Dwight Waldo).
- c. Organisasi dirumuskan sebagai struktur dan proses kelompok orang yang bekerjasama yang membagi tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan yang menyatakan aktifitas kearah tujuan bersama (Josep L. Mzisse).

Dengan melihat berbagai pengertian atau definisi tentang organisasi maka ada beberapa karakteristik atau unsur dalam suatu organisasi yaitu:

1. Sekelompok orang yang bekerjasama

⁵ Manulang M, *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia, 1981.

2. Proses interaksi hubungan kerja
3. Adanya pembagian kerja
4. Adanya suatu pencapaian tujuan.

Maka dengan demikian organisasi akan terbentuk apabila ada sekelompok orang yang menjalin kerjasama dalam suatu proses kerja yang disertai adanya pembagian kerja untuk mencapai tujuan tertentu yang telah disepakati oleh kelompok orang tersebut.

2. Pengertian Kinerja Organisasi

Dalam bahasa Inggris padanan kata untuk istilah kinerja yakni "*Performance*" menurut The Scribner – Batam English Dictionary 1979, Kinerja berasal dari kata "to perform" yang mempunyai istilah beberapa "entries" sebagai berikut:⁶

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan.
2. Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
4. Melakukan suatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin
5. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan
7. Memainkan (pertunjukan) musik
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Dalam kaitannya dengan kinerja maka "*entries*" yang paling tepat adalah 1), 2), 5) dan 8), yakni melakukan suatu kegiatan dan

⁶ Suyudi Prawiro Sentana, Kebijakan Kinerja Karyawan, BPFE, Yogyakarta, Th 1999.

menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang diharapkan, menurut Suyudi Prawira sentana:⁷

“*Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Jadi pengertian kinerja adalah usaha yang telah dicapai oleh seseorang untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Saat ini ukuran kinerja menduduki peranan penting dalam organisasi. Menurut Hatry dan Mosher, 1990, kinerja atau prestasi yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:⁸

1. Aspek Produktifitas (*Productivity*)

Perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*outputs*), apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukan atau ongkosnya maka kondisi ini disebut efisien.

2. Aspek Kualitas Pelayanan (*Quality of Service*)

Merupakan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi menyangkut aspek *quality of services*

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

⁷ Ibid, hal 2

⁸ Ulung Pribadi, *Diktat Pengembangan Organisasi Publik*, 1998, hal. 35-36

Merupakan daya tanggap dari organisasi terhadap kebutuhn dan keinginan dari para klien atau masyarakat penerapan peraturan yang benar

4. Aspek Profesionalisme (*Professionalism*)

Adalah sifat suatu pekerjaan yang membutuhkan kompensasi atau keahlian teknis

5. Aspek Akuntabilitas (*Accountability*)

Adalah suatu pertanggungjawaban dari organisasi tentang apa yang telah dilakukan terhadap stakeholders (pihak-pihak yang berkepentingan) yang dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait atau stakeholder.

Di dalam organisasi terdapat beberapa faktor variabel yang mempengaruhi kinerja organisasi antara lain:⁹

1. Efektifitas

Menurut Chester Barnard:

“Efektifitas dari usaha kerjasama (antar individu) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai suatu tujuan dalam sistem, dan hal itu ditentukan dengan suatu pandangan dapat memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri, Sedangkan dari suatu kerjasama dalam suatu sistem (antar individu) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih dari masing-masing individu”

⁹ Suyudi Prawirosentana, op.cit, hal 27-32.

Sehingga efektifitas dari kelompok (organisasi perusahaan), bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya dalam mencapai tujuan apabila pengorbanannya terlalu besar maka dapat dikatakan tidak efisien.

2. Otoritas dan tanggung jawab (*Authority and Responsibility*)

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah dilakukan dengan baik pula, tanpa adanya tumpang tindih tugas, masing-masing individu mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka organisasi mencapai tujuannya, kejelasan wewenang kinerja (*performance*) organisasi tersebut.

3. Disiplin (*Discipline*)

Menurut Robert E. Quin, dalam bukunya, *Becoming A Master Manager, A Competensi Framework*:

“Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan”

Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang berlaku kepada atasan (*subordinate*), dimana disiplin tersebut akan memberi corak terhadap kinerja organisasi”

4. Inisiatif

Menurut Robert E. Quin:

”Inisiatif seseorang (atasan atau bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi”

Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif, bila atasan menghambat setiap inisiatif, menyebabkan organisasi akan kehilangan energi atau daya dorong untuk maju, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi.

3. Organisasi pelayanan publik

Organisasi pelayanan publik adalah lembaga yang menjalankan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Sedangkan pelayanan publik didefinisikan sebagai aktifitas yang terdiri dari perumusan, perencanaan, pengawasan secara sistematis yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang bergabung atau membentuk suatu institusi untuk memberikan bantuan dan pelayanan, bagi masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Definisi pelayanan publik menurut Miftah Thoha adalah sebagai berikut:¹⁰

“Pelayanan social merupakan suatu usaha yang dikelola untuk kelompok orang seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu ”.

¹⁰ Miftah Thoha, *Perspektif Prilaku Birokrasi*, Rajawali Press, Jakarta, 1987, hal 10.

Menurut Clive Holtham pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:¹¹

1. Tidak memilih konsumen
2. Perannya dibatasi oleh perundang-undangan
3. Politik menginstitusikan konflik
4. Pertanggung jawaban yang kompleks
5. Sangat sering diteliti
6. Semua tindakan harus mendapatkan justifikasi
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Definisi yang berlaku saat ini Agus Mulyana menambahkan yakni, Organisasi adalah suatu badan yang dianggap akan hidup terus (*going concern*) yang melaksanakan berbagai fungsinya lewat kegiatan-kegiatan orang.¹²

Ada beberapa faktor pendukung pelayanan publik atau pelayanan umum, sehingga pelayanan umum mampu memuaskan dan mencapai target, dan berjalan dengan baik, yaitu antara lain:¹³

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, suatu proses berpikir melalui metode renungan, perimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan

¹¹ A. Nurmandi, *private Patnership dalam penyerapan pelayanan publik perkotaan di Indonesia*, (Lap. Penelitian), UMY, 1996 hal 182.

¹² Agus Mulyana, *system pengendalian manajemen*, Erlangga 1990, hal 41.

¹³ H.AS. Moenir. *Manajemen pelayan umum di Indonesia*. Bumi aksara, Th 2000.

keseimbangan jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan, yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan.

Aturan adalah perangkat penting dalam dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan, karena aturan sangat mutlak agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan teratur sesuai dengan prosedur yang ada juga agar lebih terarah.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, sarana pendukung itu adalah ialah sistem, prosedur, dan metode.

a. Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian – bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat - sifat yang saling tergantung saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

b. Prosedur

Sistem dan prosedur merupakan Dwi tunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi, sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa system Prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah”, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan, juga lemahnya salah satu akan mengakibatkan lemahnya yang lain, demikian eratnya hubungan antara system dan prosedur sehingga keduanya sering digabung dalam peristilahan menjadi “sistem dan prosedur” (*system and procedures*).

c. Metode

Yang dimaksud dengan metode ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien di beberapa cara yang ada, cara tersebut juga merupakan urutan perbuatan, atau langkah yang harus dipatuhi, karena apabila terlewatnya salah satu titik urutan akan mengakibatkan “cacat” pada hasil pekerjaan yang dijalankan, hanya memang istilah metode tidak biasa digunakan dalam pengambilan cara-cara diluar lingkup pekerjaan organisasi formal, jadi istilah metode hanya diperlakukan dalam organisasi

kerja/formal. Metode dan prosedur pada prinsipnya sama yaitu mengatur perbuatan orang dalam pekerjaan, untuk mencapai suatu tahap atau tingkat tertentu dalam melaksanakan serangkaian pekerjaan.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan ditempat bekerja untuk orang atau badan/organisasi, pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain;

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
7. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
8. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri.

Sarana pelayanan

Beberapa sarana pelayanan yang dimaksud adalah;

1. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang
 - Meja layanan dan loket.
 - Ruang informasi
 - Ruang tunggu
 - Tempat beribadah
 - Kamar kecil/toilet
 - Kantin
2. Fasilitas telepon umum diruang tunggu
3. Alat panggil diruang tunggu

E. DEFINISI KONSEPTUAL.

Definisi konseptual merupakan suatu pengertian dari kelompok atau gejala yang menjadi pokok perhatian, definisi konsep dimaksudkan sebagai

gambaran yang lebih jelas untuk menghindari kesalah pahaman terhadap pengertian atau batasan tentang istilah yang ada dalam pokok permasalahan.

1. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi
2. Organisasi pelayanan publik adalah lembaga yang diberikan dan dikelola kewenangannya oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari pada hanya mengejar keuntungan semata
3. Kantor pelayanan SAMSAT adalah suatu lembaga yang sengaja diadakan oleh Pemerintah yang bertugas untuk pembuatan STNK dan semua aktivitas dalam melayani kebutuhan masyarakat akan masalah-masalah STNK.

F. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional diperlukan karena melekatkan arti pada suatu konsep/variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan dan tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konsep/variabel tersebut.

1. Aspek profesionalisme
 - a. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugas
 - b. Disiplin dalam menyelesaikan tugas-tugas.
2. Aspek produktifitas pelayanan.
 - a. Tersedia tepat pada waktunya
 - b. Kepuasan konsumen
3. Aspek kualitas pelayanan

- a. Keramahan dan kesopanan
 - b. Pelayanan tanpa memandang status social
 - c. Pelayanan yang cepat
4. Aspek Responsitivitas
 - a. Tingkat kepedulian aparat
 - b. Tanggap dalam menerima keluhan
 5. Aspek responsibilitas
 - a. Jumlah petugas bagian pelayanan.
 - b. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan
 6. Aspek akuntabilitas
 - a. Keterbukaan
 - b. Bentuk pertanggung jawaban dalam pengelolaan pelayanan organisasi.

G. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi merupakan suatu cara untuk melaksanakan taraf ilmu pengetahuan yang menyimpulkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip untuk mencapai kepastian mengenai suatu masalah.

1. Jenis penelitian

Dalam menganalisis data penyusun menggunakan cara deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah metode analisis untuk menggambarkan suatu data hasil penelitian secara kualitatif, hal ini juga sejalan dengan yang dikatakan oleh H. Hadari Nawawi:

“Metode penelitian diskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan

keadaan subyek, obyek (seseorang, lembaga masyarakat), pada saat sekarang yang berdasarkan pada fakta-fakta yang nyata atau tampak atau sebagaimana adanya”¹⁴

Selanjutnya penelitian diskriptif merupakan penelitian yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, kemudian dianalisa.
- b. Memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada sekarang, masalah yang aktual.¹⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh data tentang kinerja pelayanan Kantor SAMSAT dalam pembuatan STNK:

a. Metode Observasi

Adalah suatu metode memperoleh data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung dan sistematis terhadap obyek penelitian.

b. Metode interview/wawancara

Adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi dengan jelas yaitu dengan cara bertanya langsung atau wawancara langsung terhadap pegawai SAMSAT.

¹⁴ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Sosial*. Gadjah Mada University, pers, Yogyakarta, 1983 hal 67.

¹⁵ Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung, 1982, hal 140.

c. Dokumentasi

Yaitu suatu metode pengumpulan yang diperoleh dari dokumen-dokumen /arsip yang ada pada Kantor Samsat.

d. Metode kuesioner

Yaitu suatu metode pengambilan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada konsumen untuk diisi, kegunaanya yaitu untuk mendapatkan data tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga data mengenai pendapat/ sikap dari responden.

3. Alasan Pemilihan Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta dikarenakan mempunyai peranan yang amat penting dalam pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK), karena saat ini Masyarakat kota Yogyakarta sudah semakin banyak yang memiliki kendaraan bermotor untuk melakukan aktifitas mereka sehari-hari, STNK merupakan salah satu kewajiban yang harus di patuhi dan dimiliki oleh setiap pemilik kendaraan, apabila kendaraan tersebut sudah memiliki STNK maka kendaraan tersebut sudah legal, STNK sangat diperlukan oleh setiap pengemudi maupun pemilik kendaraan, karena menyangkut keselamatan dan harta benda.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Purposive sampling Yaitu sebuah metode yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit Penelitian atau satuan unit elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel¹⁶.

5. Teknik Analisis Data

- Metode Kualitatif

Metode kualitatif yaitu data yang dikumpulkan merupakan studi kasus dan bersifat monografis dan mudah untuk diklasifikasikan.

Pada analisa data yang digunakan dalam penelitian ini penyusun menggunakan analisa kualitatif, situasi tertentu mencoba mendalami gejala yang mengimplementasikan masalah atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahan sebagai mana disajikan oleh situasi.

Menurut Koentjaraningrat teknik kualitatif adalah data yang dikumpulkan yang berupa studi kasus dan bersifat monografi dan mudah diklasifikasi dan jumlahnya sedikit.

Sedangkan menurut bogdan dan taylor:

“metodologi adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif atau prilaku yang diamati, pendekatan ini diarahkan pada diri individu atau organisasi kedalam variabel tapi perlu memandangnya

¹⁶ Masri Singarimbun, dan Sofyan Efendi. Metode Penelitian Survei, LP3S Hal. 111

sebagai satu keutuhan.¹⁷, dengan menggunakan teknik analisa data kualitatif, maka data yang diperoleh itu diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian.

¹⁷ Bogdan dan Taylor, *Metode Penelitian Sosial*, 1991, Gramedia, hal 28.