

# KOORDINASI DAN PELAYANAN PUBLIK

Rinaldi dan Mayarni

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

**Abstract: Coordination and Public Service.** This study aims to analyze the coordination and quality of public services provided in Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency to the public. This study analyzed the data by using a quantitative approach. Population and samples in this study were employees of the Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency and society. Based on the results, the results of employee responses Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency to the unity of action which includes coordination, communication, division of labor and discipline was pretty good. For the quality of public services in the Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy assessed also quite good. Many shortcomings in coordination with the Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency, of course, will hinder the smooth achievement of organizational goals or the vision and mission of the organization itself, or in other words not very good coordination of existing services will also be made public at the Samsat Office Selat Panjang Meranti Islands Regency did not go so well too.

**Abstrak: Koordinasi dan Pelayanan Publik.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis koordinasi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat. Penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti dan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil tanggapan pegawai Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti terhadap koordinasi yang meliputi kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin adalah cukup baik. Untuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi tangibles (penampilan), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) dinilai juga cukup baik. Banyaknya kekurangan dalam koordinasi pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, tentu saja akan menghambat kelancaran pencapaian tujuan organisasi ataupun visi dan misi dari organisasi itu sendiri, atau dengan kata lain belum begitu baiknya koordinasi yang ada juga akan membuat pelayanan publik pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti tidak berjalan dengan begitu baik pula.

**Kata Kunci:** koordinasi, pelayanan publik, tujuan organisasi

## PENDAHULUAN

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kabupaten Kepulauan Meranti, merupakan kabupaten yang masih baru di Provinsi Riau yang

merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai pelaksana dari isi otonomi daerah, dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Konsep Kantor Samsat ini merupakan upaya pemerintah yang berorientasi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat tidak perlu lagi mengurus suatu jenis pelayanan ke beberapa tempat. Masyarakat hanya perlu datang ke satu tempat, dimana pelayanan dapat dilakukan sekaligus. Kantor Samsat Selat Panjang merupakan integrasi unsur Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja, dalam mem-

berikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), penerbitan STNK, penerbitan surat tanda coba kendaraan (STCK), penerbitan tanda kendaraan bermotor (TNKB) penerbitan BPKB, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Pelayanan ini dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau melalui Unit Pelayanan Teknis Pendapatan Daerah Selat Panjang atau Kantor Samsat Selat Panjang.

Berdasarkan pengamatan masih kurangnya disiplin pegawai, sehingga mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Kekurangdisiplinan pegawai ini terlihat pada saat jam masuk kantor dan masuk kembali setelah jam istirahat. Pegawai sering telat masuk kantor sehingga pelayanan kepada masyarakat terhambat. Ini menunjukkan kurangnya koordinasi antar pegawai. Seharusnya jika ada pegawai yang tidak sedang berada di tempat, kekosongan tersebut harus dapat diisi oleh rekan kerja yang lain. Hal ini juga akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hal lain yang menunjukkan kurangnya koordinasi dari pegawai adalah dalam hal penentuan layak tidaknya suatu aplikasi diterima jika ada persyaratan yang kurang.

Peningkatan pelayanan saat ini sangat diperlukan, hal ini dikarenakan masih banyak kelemahan dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan meningkat kedudukannya dimasyarakat menjadi suatu hak, yaitu atas pelayanan dari aparat pemerintah. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah masih terasa belum memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah.

Begitu juga halnya yang terjadi di Kantor Samsat Selat Panjang, dimana berdasarkan observasi yang penulis lakukan, baik yang penulis lihat sendiri dan juga yang penulis dapatkan dari masyarakat, banyak temuan penyimpangan yang terjadi. Salah satunya adalah masalah transparansi biaya pengurusan. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk penerbitan STNK misalnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2010 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, adapun biaya yang dikenakan per penerbitan adalah sebesar Rp. 50.000 untuk kendaraan roda 2 dan Rp. 75.000 untuk kendaraan roda 4. Namun kenyataannya, biaya yang dipungut oleh Pegawai Samsat Selat Panjang rata-rata sebesar Rp. 100.000. Begitu juga dengan pungutan lainnya.

Tidak tranparannya pelayanan publik di Kantor Samsat Selat Panjang juga dapat dilihat dengan tidak adanya ditempelkan SOP pengurusan, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui hak-hak mereka. Dikarenakan tidak adanya SOP, banyak juga calo yang menawarkan jasa mereka untuk membantu melakukan pengurusan di Kantor Samsat Sela Panjang dengan biaya lebih. Dan parahnya lagi, calo-calo tersebut juga berasal dari Pegawai Kantor Samsat itu sendiri. Dan juga, bagi masyarakat yang persyaratannya kurang, tetap dapat melakukan pengurusan di Kantor Samsat Selat Panjang, asal mau membayar lebih.

Selain itu adanya ketidakadilan perlakuan dalam pelayanan pada masyarakat dalam pengurusan pajak di Kantor Samsat Selat Panjang. Hal ini terlihat dari perlakuan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, dimana mereka lebih mendahulukan orang-orang yang mereka kenal dan juga bagi orang-orang yang mau membayar lebih. Hal ini dikarenakan tidak adanya nomor antrian. Masalah keramahan juga menjadi kekurangan dalam pelayanan di Kantor Samsat Selat Panjang. Pegawai kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang.

Untuk kenyamanan masyarakat dalam melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Selat Panjang juga masih kurang. Hal ini dapat terlihat dengan tempat pelayanan yang sempit atau tidak seimbang besarnya ruangan pelayanan dengan masyarakat yang datang melakukan pengurusan. Kursi pada ruang tunggu juga tidak mencukupi. Untuk masyarakat yang mengurus pajak kendaraan dimana adanya penggantian plat nomor kendaraan, pencetakan plat baru membutuhkan waktu yang lama, bisa sampai dengan 2 (dua) bulan bahkan lebih. Hal ini dikarenakan pencetakan masih dilakukan di Polres Bengkalis.

Dengan masih kurang baiknya koordinasi antar pegawai yang ada dan masih banyaknya kekurangan-kekurangan dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Selat Panjang, hal ini tentu saja tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana seharusnya pelayanan publik memberikan kenyamanan, keamanan, transparansi dan kecepatan serta ketepatan waktu dalam penyelesaian pengurusan.

Pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi atau satuan organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi. Kesatuan dari pada usaha, berarti bahwa pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari pada tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini adalah merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan

kehidupannya. “Perkataan komunikasi berasal dari perkataan *communicare*, yaitu yang dalam bahasa latin mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan” Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi. Dengan demikian komunikasi merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi.

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang berkeja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Dalam suatu organisasi, tiang dasarnya adalah prinsip pembagian kerja (*division of labor*). Prinsip pembagian kerja ini adalah maksudnya jika suatu organisasi diharapkan untuk dapat berhasil dengan baik dalam usaha mencapai tujuannya, maka hendaknya lakukan pembagian kerja. Dengan pembagian kerja ini diharapkan dapat berfungsi dalam usaha mewujudkan tujuan suatu organisasi. Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Jadi pembagian kerja pekerjaan menyebabkan kenaikan efektifitas secara dramatis, karena tidak seorangpun secara fisik mampu melaksanakan keseluruhan aktifitas dalam tugas-tugas yang paling rumit dan tidak seorangpun juga memiliki semua keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan berbagai tugas.

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangsan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin.

Zeithaml, Valarie A., (et.al) dalam Supranto (2001) menemukan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (penampilan), yaitu bukti fisik dari suatu jasa dapat berupa fasilitas fisik, interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan karyawan, dan lingkungan sekitarnya.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan menyajikan jasa pelayanan sesuai janji serta akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu ketersediaan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya.
5. *Empathy* (kepedulian), meliputi kemudahan berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis koordinasi dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, yang diberi wewenang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang berurusan guna mengurus pajak kendaraan bermotor mereka ke Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang berjumlah 20 orang dan masyarakat yang mengurus pajak di Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang berjumlah 18.338 orang. Penarikan sampel untuk pegawai pada Kantor Samsat Selat Pan-

jang Kabupaten Kepulauan Meranti diambil dengan menggunakan teknik sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian, karena populasi yang kurang dari 100 orang. Sedangkan penarikan sampel untuk masyarakat rumus berdasarkan formula Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden.

Skala pengukuran yang digunakan adalah jenis skala likert. Menurut Hasan (2002) likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik) seperti sikap, pendapat dan persepsi sosial seseorang atau kelompok orang. Data yang diperoleh di lapangan, baik data sekunder maupun data primer akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengelolaan data dikerjakan secara manual. Jawaban dari kuesioner akan dihitung dan dilakukan pentabulasian guna memudahkan untuk melakukan inteprestasi dan deskripsi yang kemudian akan ditarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Koordinasi Pada Kantor Samsat

Berikut disajikan rekapitulasi tanggapan responden terhadap koordinasi pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti

**Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Koordinasi**

Indikator	Skor	Kategori
Kesatuan Tindakan	166	Cukup Baik
Komunikasi	162	Cukup Baik
Pembagian Kerja	267	Sangat Baik
Disiplin	193	Cukup Baik
<b>Jumlah</b>	<b>788</b>	<b>-</b>
<b>Rata – rata</b>	<b>197</b>	<b>Cukup Baik</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap koordinasi pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin, dimana secara keseluruhan dinilai cukup baik. Masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, seperti masih adanya ego dari masing-masing instansi

dalam bekerja sehingga kurang baiknya pelaksanaan keputusan yang telah ditetapkan bersama. Selain itu kurang baiknya komunikasi antar instansi dan juga jarang dilakukan rapat koordinasi. Belum begitu baiknya koordinasi di Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti juga terlihat dari kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja mengakibatkan kosongnya petugas pelayanan dan kekosongan ini tidak ada yang menggantikan karena kurang baiknya komunikasi antar pegawai.

### Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat

Berikut disajikan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan publik pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

**Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Publik**

Indikator	Skor	Kategori
<i>Tangibles</i>	1402	Baik
<i>Reliability</i>	1339	Cukup Baik
<i>Responsiveness</i>	1241	Cukup Baik
<i>Assurance</i>	1158	Cukup Baik
<i>Empathy</i>	1364	Baik
<b>Jumlah</b>	<b>6504</b>	-
<b>Rata – rata</b>	<b>1300</b>	<b>Cukup Baik</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi *tangibles* (penampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian), dimana kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai cukup baik atau dengan kata lain belum begitu baik. Masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, diantaranya adalah kesulitan dari masyarakat untuk mencapai lokasi kantor, karena Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari pulau-pulau, seringkali terjadi keterlambatan waktu pelayanan, masih kurang jelasnya informasi prosedur pelayanan, kurangnya

keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, masih adanya ketidakadilan yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, tidak adanya kepastian dan kejelasan biaya serta jadwal pelayanan serta kurangnya pemahaman dari pegawai atas keinginan masyarakat.

### SIMPULAN

Koordinasi pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin, dimana secara keseluruhan dinilai cukup baik. Masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, seperti masih adanya ego dari masing-masing instansi dalam bekerja. Selain itu kurang baiknya komunikasi antar instansi dan juga jarang dilakukan rapat koordinasi. Belum begitu baiknya koordinasi di Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti juga terlihat dari kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Kurang disiplinnya pegawai terhadap jam kerja mengakibatkan kosongnya petugas pelayanan dan kekosongan ini tidak ada yang menggantikan karena kurang baiknya komunikasi antar pegawai.

Kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti yang meliputi *tangibles* (penampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian), dimana kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai cukup baik atau dengan kata lain belum begitu baik. Masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Samsat Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti, diantaranya adalah kesulitan dari masyarakat untuk mencapai lokasi kantor, karena Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari pulau-pulau, seringkali terjadi keterlambatan waktu pelayanan, masih kurang jelasnya informasi prosedur pelayanan, kurangnya keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, masih adanya ketidakadilan yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan,

tidak adanya kepastian dan kejelasan biaya serta jadwal pelayanan serta kurangnya pemahaman dari pegawai atas keinginan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amitai, Erzioni, 1985. *Teori Organisasi*. Bandung: Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, Malayu, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kencana, Syafie, Inu, 2006. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kristian, Wicaksono Widya, 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press
- Sugiarto, Endar, 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sujianto, 2010. *Pemekaran dan Masa Depan*. Pekanbaru: PSIA
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, Miftah, 1998. *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*. Jakarta: Batang Gadis
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana, 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Trilestari, Wirjatmi Endang. *Keikutsertaan Masyarakat dalam Membangun Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2004. STIALAN, Bandung
- Zeithaml, Valerie A., (et. al.), 1990. *Delivering Quality Services : Balancing Customer Exceptions And Expectations*. The Free Press, The Division of Macmillan Inc, New York.