



UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD)

Anak Agung Putu Sugiantiningsih¹, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
gektien@gmail.com

Cok Istri Mas Kusumaningrat², Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
cokistrimas89@gmail.com

I Ketut Gede Gandhi Coryka³, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Wira Bhakti,
corykag@yahoo.com

Vol. 1 No. 2 (2020)

Abstract

Keywords:
*employee service,
quality
enhancement,*

Improving professionalism means improving the quality of service to the public. This urgent matter has to be done with good planning and directing so that the good service could be sustainable. However, in the one-roof public service unit sub-branch Kuta office or Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD), this matter lacked attention. Consequently, the performance of the civil servants in this unit had not improved. This study was held based on the consideration that the bureaucracy in this unit was too complicated that it could lead to bribery and extortion. The author used quantitative approach and collected the data by giving questionnaire and documenting (that resulted in qualitative data). Based on the analysis, the author concluded that the efforts to improve the service quality to the public in this could be done well.

Abstrak

Kata kunci:
*pelayanan
pegawai,
peningkatan
kualitas*

Peningkatan kualitas pelayanan pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Namun disisi lain yang terjadi pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) cabang pembantu Kantor Samsat Kuta, Peningkatan kualitas pegawai sering kurang mendapat perhatian. Adanya kendala mengenai pengembangan kemampuan pegawai menyebabkan kualitas kerja cenderung belum dapat diwujudkan. Atas latar pemikiran diatas penulis mengangkat judul "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta" untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Badung

Cabang Samsat Pembantu Kuta. Penelitian ini dilaksanakan dengan dasar pertimbangannya antara lain: persoalan pelayanan publik kantor Samsat yang masih dianggap berbelit-belit dan banyak kesempatan Pungutan Liar (PUNGLI) oleh oknum-oknum pelayan publiknya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka, metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik kuisioner, yang di barengi dengan teknik dokumentasi, yang akan memberikan bentuk data dalam jenis yakni data kualitatif, dan data kuantitatif yang bentuknya merupakan data bilangan, yang di dapat dari pemberian skor jawaban kuesioner. Dari penelitian yang penulis sudah lakukan dapat dikatakan bahwa Upaya Peningkatan Pelayanan Pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, telah berlangsung dengan baik dan seluruh indikator tergolong sangat baik.

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan pegawai menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Menurut Rambat Lupiyadi, kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Namun realita menunjukkan bahwa kondisi pegawai masih jauh dari yang diharapkan, dimana kualitas pegawai negeri maupun swasta di Indonesia selama ini masih belum memuaskan karena rendahnya produktivitas kerja yang ditampilkan. Seperti yang terjadi pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) cabang pembantu Kantor Samsat Kuta, peningkatan kualitas pegawai sering kurang mendapat perhatian. Adanya kendala mengenai pengembangan kemampuan pegawai menyebabkan kualitas kerja cenderung belum dapat diwujudkan. Pegawai Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali cabang pembantu Kantor Samsat Kuta yang berperan penting dalam melayani masyarakat di Kabupaten Badung dalam pembayaran pajak bermotor, sebagai salah satu pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar di Kabupaten Badung. Secara umum pajak merupakan komponen penerimaan negara yang paling besar dan sangat menentukan terutama dalam membiayai pembangunan. Hal ini dikarenakan pajak dapat dikenakan dan bahkan dipaksakan kepada semua warga negara yang telah memenuhi ketentuan yang berlaku sesuai undang-undang. Sedangkan bagi daerah,

pajak merupakan bukti nyata peran aktif masyarakat dalam membiayai roda pemerintahan dan pembangunan daerahnya. Pemungutan ini juga harus dapat dipahami oleh masyarakat sebagai sumber penerimaan yang dibutuhkan oleh daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah mengingat pajak merupakan sumber utama penerimaan daerah dan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah dan negara. Namun pada kenyataan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk meminimalisir resiko seperti adanya pungutan liar (pungli) dan praktek KKN.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta sebagai perpanjangan tangan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali bertugas dibidang pengelolaan pendapatan daerah yang berupaya untuk memberikan pelayanan pada masyarakat secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik dalam pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Atas latar pemikiran diatas penulis mengangkat judul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta.

Metode

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 8) yaitu: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Menurut Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian

dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Selain itu Teori Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Penelitian deskriptif dan teori pelayanan publik dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai penelitian Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, karena persoalan pelayanan publik kantor Samsat yang pada dasarnya masih dianggap berbelit-belit dan banyak kesempatan Pungutan Liar (PUNGLI) oleh oknum-oknum pelayan publiknya. Selain itu peneliti berkeyakinan pemilihan lokasi di tempat penelitian ini memberikan akses terhadap kemudahan untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti menggunakan variabel penelitian dengan konsep satu variabel yaitu upaya peningkatan kualitas pelayanan, dan operasional variabel penelitian yang merupakan bentuk nyata yang dapat diamati dari gejala-gejala yang ditunjukkan oleh variabel penelitian ini meliputi Keramahan dalam pelayanan, Budaya pelayanan prima, Orientasi pelayanan, Memanfaatkan Keberagaman seluruh pegawai saling hormat dan mau bergaul dengan orang-orang

dari berbagai macam latar belakang, Kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, Kejelasan prosedur dan standar pelayanan, Transparansi pembiayaan, Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung, Pengelolaan Pengaduan, dan Pemanfaatan teknologi dan informasi.

Selain itu penelitian ini juga melibatkan populasi dan sampel. Menurut Arikunto (2006:130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, Jadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan petugas Pelayanan UPTD Dinas Pendapatan Provinsi Bali Kantor Samsat Cabang Pembantu Kuta, Badung yaitu 34 orang pegawai. Sampel, menurut Arikunto (2006:131) adalah sebagian atau wakil dari jumlah populasi yang diteliti. Karena jumlah populasi tidak terlalu besar, maka seluruh populasi ditetapkan sebagai sampel yaitu sebanyak 34 orang pegawai. Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah teknik kuisioner, yang di barengi dengan teknik dokumentasi, yang akan memberikan bentuk data dalam jenis yakni data kualitatif, dan data kuantitatif yang bentuknya merupakan data bilangan , yang di dapat dari pemberian skor jawaban kuesioner. Hadi (1982:8) agar penafsiran menyeluruh terhadap jawaban yang diberikan oleh masing-masing responden dapat dilakukan, maka diperlukan adanya penetapan batas-batas interpretasi data yang tergambar dalam bentuk kelas interval. Adapun yang dimaksud dengan kelas interval, adalah merupakan kelompok-kelompok nilai variabel, dimana kelompok-kelompok tersebut dapat menggambarkan rentang pengamatan dari yang terendah hingga yang tertinggi.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian

Sejarah berdirinya Bappeda berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 dengan nama Bappeda Tingkat I Bali yang beralamat di Jalan Raya Gianyar. Ruang lingkup kerjanya meliputi Bidang Fisik dan Prasarana, Bidang Ekonomi, Bidang Sosial Budaya, Bidang Pengendalian, dan Bidang Kesekretariatan. Di awal pendiriannya, diketuai oleh Drs. Dewa Made Wedagama (1974-1984). Pada tanggal 10 Januari 1985, berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor I Bali Nomor 2 Tahun 1985, ditetapkan mengenai pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Tingkat I Bali. Badan ini dibentuk karena

dirasakan urgensinya dalam menyusun rencana pembangunan yang terkoordinasi, sinkron dan terpadu untuk Daerah Tingkat I Bali.

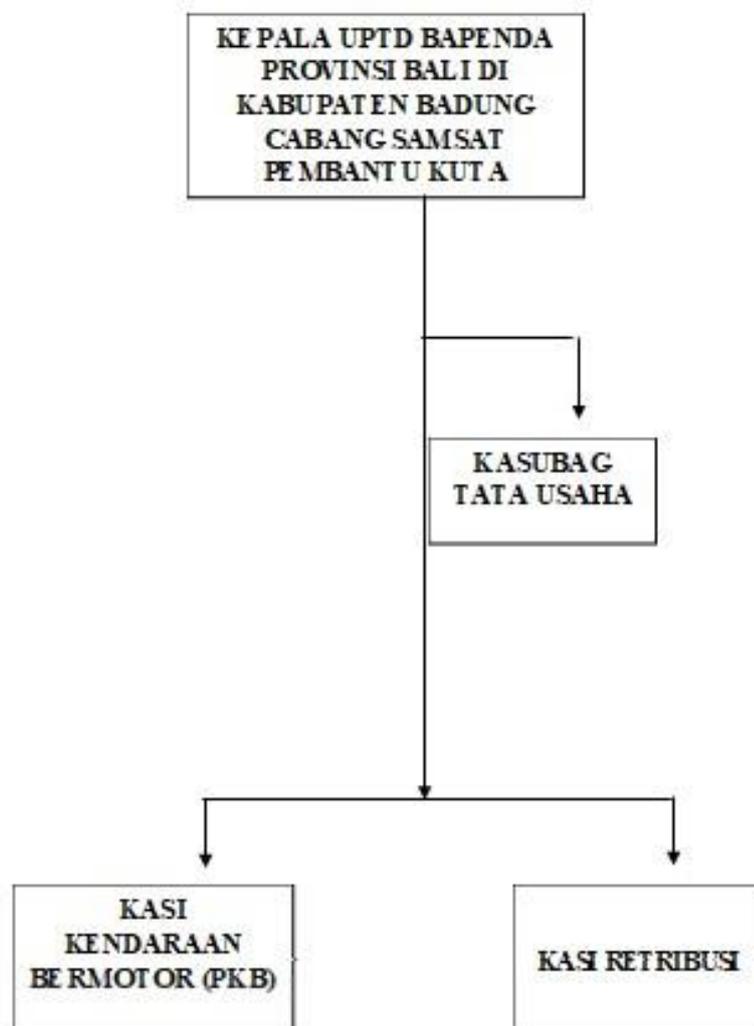
Tahun 1986, Bappeda Tingkat I Bali mendirikan kantor baru di kawasan Renon, tepatnya di Jalan Kapten Tjok Agung Tresna Denpasar, namun kegiatan operasionalnya masih berlangsung di dua tempat. Setelah Tahun 1987 aktivitas operasionalnya dipusatkan di kantor baru. Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, nama Bappeda Tingkat I Bali diubah menjadi Bappeda Provinsi Bali. Ruang lingkup kerjanya meliputi Sekretariat, Bidang Fisik dan Prasarana, Bidang Ekonomi, Bidang Statistik dan Evaluasi, Bidang Penelitian, dan Bidang Sosial Budaya. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, mengamanatkan penetapan susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2008 dan Peraturan Gubernur Nomor 36 Tahun 2008. Ruang lingkup kerjanya meliputi Sekretariat, Bidang Penataan Ruang dan Lingkungan Hidup, Bidang Prasarana Wilayah, Bidang Statistik dan Evaluasi, Bidang Ekonomi, Bidang Penelitian dan Pengembangan, Bidang Ketataprajaan dan Bidang Sosial Budaya.

Mengawali Tahun 2020, melalui Peraturan Gubernur Bali, terdapat perubahan nomenklatur menjadi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Bali. Ruang lingkup kerjanya meliputi Sekretariat, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan, Bidang Infrastruktur Kewilayahan, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam. Adapun daftar nama pemimpin Bappeda menurut periode/masa masa jabatannya sebagai berikut:

1. Drs. Dewa Made Wedagama (1974-1984) Ketua Bappeda
2. Drs. I Wayan Rendha (1984-1994) Ketua Bappeda
3. Drs. Ida Bagus Ardhana (1994-1999) Ketua Bappeda
4. Ida Bagus Ngurah Kasayatna, SH (1999-2001) Ketua Bappeda
5. Ir. Putu Sujana Cahyanta, M.Si (2001-2005) Kepala Bappeda
6. Drs. Made Adi Djaya, Ak (2005-2008) Kepala Bappeda
7. Ir. I Wayan Subagiarta (2008-2009) Kepala Bappeda
8. Ir. I Nengah Suarca, M.Si (2009) Kepala Bappeda
9. Drs. I Ketut Canang (2010) Kepala Bappeda

10. Cokorda Ngurah Pемыayun, SH. MH (2011 - 2013) Kepala Bappeda
11. Ir. I Putu Astawa, M.MA (2013 - 2018) Kepala Bappeda Litbang
12. I Wayan Wiasthana Ika Putra,S.Sos.,M.Si (2018 - 2019) Kepala Bappeda Litbang Provinsi Bali.
13. I Wayan Wiasthana Ika Putra,S.Sos.,M.Si (2020 - Sekarang) Kepala Bappeda Litbang Provinsi Bali.

**STRUKTUR ORGANISASI
(UPTD) BAPENDA PROVINSI BALI DI KABUPATEN BADUNG CABANG SAMSAT
PEMBANTU KUTA**



Gambar 1 (Stuktur Organisasi (UPTD) BAPENDA Provinsi Bali Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta

Tabel 1
Dasar Hukum Penyelenggaraan

NO	JENIS LAYANAN	DASAR HUKUM
1.	Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB I)	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik;
2.	Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB II)	Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Warisan dan/atau Hibah	Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
4.	Pendaftaran Mutasi Masuk Kendaraan Bermotor Antar Samsat	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak/Hilang	Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas penerimaan Negara Bukan Pajak
6.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Alamat	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
7.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk	Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
8.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nomor Polisi	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang

		Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9.	Pengesahan STNK Setiap Tahun	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan;
10.	Perpanjangan STNK 5 Tahun	Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Nomor:SKEP/06/X/1999,Nomor:973-1228,Nomor:SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea balik Nama Kendaraan Bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan;
11.	Pendaftaran Ganti Warna Kendaraan Bermotor	Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
12.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Sifat	Peraturan Gubernur Bali Nomor 40 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
13.	Pendaftaran Ganti Nama Kendaraan Bermotor	Peraturan Gubernur Bali Nomor 55 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Bali Nomor 40 Tahun 2011 tentang

		<p>Petunjuk Pelaksanaann Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;</p>
14.	Mutasi Keluar Daerah	<p>Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2017 tentang Besaran Nilai Perolehan Air Permukaan dan Tata Cara Pembayaran, Penagihan dan Penyetoran Pajak Air Permukaan</p>
15.	Mutasi Masuk Antar Daerah	<p>Peraturan Gubernur Bali Nomor 94 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemungutan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali;</p>
16.	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Mesin	<p>Peraturan Gubernur Bali Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Penghitungan Pengenaan Pajak kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor;</p>
17.	Pajak Air Permukaan	<p>Surat Ederan Gubernur Bali Nomor 119/1718/Dispenda, tanggal 6 April 2011 tentang Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB);</p>
18.	Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Air Permukaan di Provinsi Bali;	<p>Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Bali Nomor 973/107/Dispenda, tanggal 3 Oktober 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Bali Nomor 973/1072/Dispenda Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Pajak Air Permukaan di Provinsi Bali;</p>

Sumber: Bapenda Provinsi Bali

Tabel 2
Sarana Dan Prasarana Pelayanan

NO.	Sarana dan Prasarana Pelayanan
1.	Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi
2.	Papan Informasi
3.	Komputer dengan akses internet
4.	Printer
5.	Mesin Fax
6.	Pesawat Telepon
7.	Mesin Fotocopy
8.	Ruang Menyusui
9.	Ruang bermain anak
10.	Ruang baca

Sumber: sarpras UPTD samsat cabang kuta

Tabel 3
Standar Pelayanan

No	Standar Pelayanan
1.	Standar Pelayanan Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB I).
2.	Standar Pelayanan Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB II).
3.	Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Warisan dan/ atau Hibah
4.	Standar Pelayanan Pendaftaran Mutasi Masuk Kendaraan Bermotor Antar Samsat.
5.	Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak / Hilang
6.	Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Alamat
7.	Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk
8.	Standar Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nomor Polisi
9.	Standar Pelayanan Pengesahan STNK setiap Tahun
10.	Standar Pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahun
11.	Standar Pelayanan Pendaftaran Ganti Warna Kendaraan Bermotor
12.	Standar Pelayanan Pendaftaran Rubah Sifat Kendaraan Bermotor.
13.	Standar Pelayanan Pendaftaran Ganti Nama Kendaraan Bermotor
14.	Standar Pelayanan Mutasi Ke Luar Daerah
15.	Standar Pelayanan Mutasi Ke Luar Daerah.
16.	Standar Pelayanan Mutasi Masuk Antar Daerah.
17.	Standar Pelayanan Ganti Mesin.
18.	Standar Pelayanan Pajak Air Permukaan.

Sumber: sarpras UPTD samsat cabang kuta

Sebelum dilakukan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, akan disajikan bahwa sampel penelitian ini adalah keseluruhan pegawai (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta.

Tabel 4
Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	SMA/K	10 orang	29,4%
2.	SARJANA S1	20 orang	58,8%
3.	SARJANA S2	4 orang	11,8%
	JUMLAH	34 orang	100,00

Sumber: Kuesioner Identitas Responden

Tabel 5
Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PER SENTASE
1.	LAKI - LAKI	22 Orang	64,7%
2.	PEREMPUAN	12 Orang	35,3%
	JUMLAH	34 Orang	100,00

Sumber : Kuesioner Identitas Responden

Tabel 6
Identitas Responden Berdasarkan Kelompok Umur

NO.	UMUR	JUMLAH	PROSENTASE
1.	21 - 25	7 Orang	20,6%
2.	26 - 30	15 Orang	44,1%
3.	31 - 50	12 Orang	35,3%
	JUMLAH	34 Orang	100,00

Sumber : Kuesioner Identitas Responden

Tabel 7

Variabel Upaya Peningkatan Pelayanan Pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta

NO.	PERNYATAAN	KET	ALTERNATIF JAWABAN					JUMLAH
			STS	TS	R	S	SS	
1.	Pegawai yang berupaya meningkatkan pelayanan dengan memberi masyarakat keramahan dalam pelayanan.	Resp	0	0	0	14	20	34
		%	0	0	0	41,2	58,8	100
		Skor	0	0	0	56	100	156
		Kategori						SB
2.	Pegawai membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas pegawai yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.	Resp	0	0	2	13	19	34
		%	0	0	5,9	38,2	55,9	100
		Skor	0	0	6	52	95	153
		Kategori						SB
3.	Pegawai berupaya untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dengan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani	Resp	0	0	0	5	29	34
		%	0	0	0	14,7	85,3	100
		Skor	0	0	0	20	145	165
		Kategori						SB
4.	Pegawai saling hormat dan mau bergaul dengan orang-orang dari berbagai macam latar belakang, memahami beragamnya pandangan dan peka terhadap perbedaan antar pegawai dan masyarakat (publik) memandang keberagaman sebagai peluang menciptakan	Resp	0	0	0	10	24	34
		%	0	0	0	29,4	70,6	100
		Skor	0	0	0	40	120	160
		Kategori						SB

	lingkungan yang memungkinkan seseorang sama-sama maju kendati berbeda-beda serta menentang sikap membeda-bedakan dan intoleransi antar sesama pegawai dan pegawai pada masyarakat yang dilayani.							
5.	Pegawai mampu melakukan target waktu pelayanan yang disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan serta tepat dalam melaksanakan proses sesuai dengan tujuan masyarakat (publik), yang akan dilayani.	Resp	0	0	1	12	21	34
		%	0	0	2,9	35,3	61,8	100
		Skor	0	0	3	48	105	156
		Kategori						SB
6.	Pimpinan lembaga memberikan kejelasan prosedur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan dari pada masyarakat yang dilayani.	Resp	0	0	4	9	21	34
		%	0	0	11,7	26,5	61,8	100
		Skor	0	0	12	36	105	153
		Kategori						SB
7.	Adanya transparansi dan keterbukaan terhadap biaya pajak yang diterima dan disetorkan. Sesuai dengan tarif yang ditetapkan.	Resp	0	0	0	0	34	34
		%	0	0	0	0	100	100
		Skor	0	0	0	0	170	170
		Kategori						SB
8.	Adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam kecepatan proses pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta,	Resp	0	0	0	27	7	30
		%	0	0	0	79,4	20,6	100
		Skor	0	0	0	108	35	143
		Kategori						B

9.	Adanya unit atau bidang yang menerima segala kritik, saran serta pengaduan untuk peningkatan pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta,	Resp	0	0	0	16	18	34
		%	0	0	0	47,1	52,9	100
		Skor	0	0	0	64	90	154
		Kategori						SB
10.	Pegawai memiliki kemampuan dalam IT untuk proses pelayanan dan rekam data yang cepat, tepat serta akurat.	Resp	0	0	6	11	17	34
		%	0	0	17,6	32,4	50	100
		Skor	0	0	18	44	85	147
		Kategori						SB
TOTAL	Skor	0	0	39	468	1.050	1557	
	kategori						SB	

Sumber: Kuesioner.

Keterangan :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (R)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dijelaskan bahwa Upaya Peningkatan Pelayanan Pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta pada masyarakat di Kota Denpasar yang dijelaskan dari alternatif jawaban terhadap 10 parameter (pernyataan) seperti berikut ini:

1. Atas pernyataan bahwa Pegawai yang berupaya meningkatkan pelayanan dengan memberi masyarakat keramahan dalam pelayanan. Yang menyatakan setuju 41,2 % serta Sangat Setuju 58,8 %. Total skor diperoleh sebesar 156. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan pada angka tersebut berada pada total skor

- 146,8-174 yang tergolong kategori Sangat Baik. Ini mengindikasikan para Pegawai yang berupaya meningkatkan pelayanan dengan memberi masyarakat keramahan dalam pelayanan tergolong sangat baik.
2. Atas Pernyataan dalam budaya pelayanan prima bahwa pegawai membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat dan loyalitas pegawai yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa. Yang menyatakan ragu - ragu 5,9 % dan setuju 38,2 % serta Sangat Setuju 55,9%. Total skor 146,8-174 diperoleh sebesar 153. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan angka tersebut berada pada total skor yang tergolong kategori sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta dalam melaksanakan budaya pelayanan prima yang tergolong sangat baik.
 3. Atas pernyataan dalam pelaksanaan orientasi pelayanan, bahwa para pegawai berupaya untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dengan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani yang menyatakan setuju 14,7 %, Sangat Setuju 85,3 %. Total skor diperoleh sebesar 165. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada total skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.
 4. Atas pernyataan dalam memanfaatkan keberagaman, bahwa pegawai saling hormat dan mau bergaul dengan orang-orang dari berbagai macam latar belakang, memahami beragamnya pandangan dan peka terhadap perbedaan antar pegawai dan masyarakat (publik) memandang keberagaman sebagai peluang menciptakan lingkungan yang memungkinkan seseorang sama-sama maju kendati berbeda-beda serta menentang sikap membeda-bedakan dan intoleransi antar sesama pegawai dan pegawai pada masyarakat yang dilayani. Yang menyatakan setuju 29,4%, Sangat Setuju 70,6%. Total skor yang diperoleh 160. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada total skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.
 5. Atas pernyataan dalam kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, dimana pegawai memberikan target waktu pelayanan untuk disesuaikan dalam waktu yang telah ditentukan serta tepat dalam melaksanakan proses sesuai dengan

tujuan masyarakat (publik), yang akan dilayani. Yang menyatakan ragu-ragu 2,9%, yang menyatakan Setuju 35,3% dan yang menyatakan Sangat Setuju 61,8%. Total skor yang diperoleh adalah 156. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada total skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.

6. Atas pernyataan dalam kejelasan prosedur dan standar pelayanan, bahwa pimpinan lembaga memberikan kejelasan prosedur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dan dari pada masyarakat yang dilayani. Yang menyatakan ragu-ragu 11,7%, yang menyatakan Setuju 26,5%, yang menyatakan Sangat Setuju 61,8%. Total skor yang diperoleh 153, berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada skor 146,8-174 yang tergolong kategori baik
7. Atas pernyataan dalam Transparansi pembiayaan, bahwa adanya transparansi dan keterbukaan terhadap biaya pajak yang diterima dan disetorkan. Sesuai dengan tarif yang ditetapkan. Yang menyatakan Sangat Setuju 100%. Total skor 170. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.
8. Atas pernyataan dalam kelengkapan sarana dan prasarana pendukung, bahwa adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam kecepatan proses pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta. Yang menyatakan Setuju 79,4%, yang menyatakan Sangat Setuju 20,6%. Total skor yang diperoleh 143. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada skor 118,6-145,8 yang tergolong kategori baik.
9. Atas pernyataan dalam pengelolaan pengaduan bahwa, adanya unit atau bidang yang menerima segala kritik, saran serta pengaduan untuk peningkatan pelayanan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta. Yang menyatakan Setuju 47,1%, yang menyatakan Sangat Setuju 52,9%. Total skor yang diperoleh 154. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.
10. Atas pernyataan dalam Pemanfaatan teknologi dan informasi bahwa pegawai memiliki kemampuan dalam IT untuk proses pelayanan dan rekam data yang

cepat, tepat serta akurat. Yang menyatakan menyatakan ragu-ragu 17,6, yang menyatakan Setuju 32,4%, yang menyatakan Sangat Setuju 50%. Total skor yang diperoleh 147. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, angka tersebut berada pada skor 146,8-174 yang tergolong kategori sangat baik.

Secara keseluruhan Upaya Peningkatan Pelayanan Pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, melalui 10 parameter atau pernyataan yang tersebut di atas, 9 (sembilan) parameter yang ada tergolong kategori sangat baik, dan 1 (satu) parameter yang tergolong kategori baik. Total skor 1557 berada pada 1387-1659 yaitu tergolong kategori sangat baik. Rata - Rata skor sebesar 155,7 pada interval 138,7-165,9 yang juga tergolong kategori sangat baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Upaya Peningkatan Pelayanan Pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, telah berlangsung dengan baik dan seluruh indikator tergolong sangat baik.

Simpulan

Dilihat dari rumusan masalah yaitu bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, dapat dilihat pegawai yang bertugas pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, dengan sangat baik. Sementara 10 indikator yang dijadikan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) parameter yang ada tergolong kategori sangat baik, dan 1 (satu) parameter yang tergolong kategori baik. Berbagai inovasi dilakukan oleh Bapenda Provinsi Bali dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pegawai untuk memuaskan masyarakat saat melakukan transaksi pembayaran pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor, Untuk mengantisipasi adanya pungli dan oknum-oknum yang ingin memanfaatkan jasa pembayaran pajak kendaraan atau layanan yang dilakukan pada kantor samsat cabang pembantu kuta ini, maka sisten pembayaran online dan drive thru dapat ditata dan dikelola dengan sebaik-baiknya. Untuk meminimalisir adanya praktek KKN pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta.

Sesuai dengan teori kualitas dan teori pelayanan dalam hal ini upaya peningkatan pelayanan pegawai pada (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten

Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, dimana pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk, barang ataupun jasa yang baik dan memuaskan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat wajib pajak. Dapat diartikan teori kualitas dan pelayanan telah diterapkan pada UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pegawai. Serta atas prestasi, inovasi dan pelayanan yang dilakukan oleh (UPTD) Bapenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung Cabang Samsat Pembantu Kuta, perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Agar masyarakat memiliki kesadaran dalam pembayaran pajak khususnya yang terkait di kantor samsat cabang pembantu kuta.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi, Sutrisno. 1982. Statistik, Jilid I, UGM Yogyakarta: Fakultas Psikologi
- J.P.G Sianipar. 1999. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : LAN.
- Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor I Bali Nomor 2 Tahun , 1985 Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rachmadi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun. Tugas Akhir Program Magister Universitas Terbuka. Jakarta. Tidak dipublikasikan
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:, Alfabeta.
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citra Malang.