

DISIPLIN PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT KOTA KENDARI

¹Meylinda Arie R, ²Justawan, ³Darpin

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo
meylindaarie@gmail.com, justawanfisip@gmail.com, darpinadmfisip@gmail.com
Kota Kendari - Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to know discipline of employee in giving service at One Roof System office Kendari city. The population in this research is all employee in Region Technical Implement Unit office of One Roof System Kendari city, there are 40 peoples. Consider amount of relative population is little only 40 peoples, therefore the technique to get sample is using sampling total method that is determine the population directly as respondent of research. Besides determining respondent, writer determine informant also as comparison that is The Head Of Region Technical Implement Unit office of One Roof System Kendari city and The Head Of Subdivision Of Administrative Affair Region Technical Implement Unit office of One Roof System Kendari city. The result of this research is showing discipline of employee at Region Technical Implement Unit of One Roof System Kendari city is quite good, in other words there are many employees are discipline less in his or her occupation. Besides, application of discipline to increase the service at Region Technical Implement Unit of One Roof System Kendari city, consider that is not good based on reaction of respondent towards five indicators such as simplicity, openness, clarity, certainty and time accuracy, then it can be said the purpose of organization is less to reach its purpose if discipline in giving service is not satisfy. Because by high discipline can make performance of employee is good more.

Keywords: *Discipline; Employee; Service* ,

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Samsat Kota Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada dilingkup Kantor UPTD. Samsat Kota Kendari yang berjumlah 40 orang. Mengingat jumlah populasi relative kecil yakni 40 orang maka tehnik penarikan sampel yang digunakan adalah metode total sampling yaitu menetapkan secara langsung populasi sebagai responden penelitian. Selain penetapan responden juga ditetapkan informan sebagai pembanding yaitu Kepala UPTD Samsat Kota Kendari dan Kasubag Tata Usaha UPTD Samsat Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin pegawai di UPTD Samsat Kota Kendari dinilai cukup baik, dalam arti bahwa masih ada beberapa dari para pegawai kurang disiplin dalam pekerjaannya. Selain itu penerapan disiplin dalam meningkatkan pelayanan di UPTD Samsat Kota Kendari, dinilai kurang baik yang dilihat dari tanggapan responden terhadap kelima indikator yaitu kesederhanaan, keterbukaan, kejelasan dan kepastian serta ketepatan waktu, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan organisasi masih kurang mencapai tujuannya jika disiplin dalam memberikan pelayanan masih kurang memuaskan. Karena hanya dengan disiplin yang tinggilah bisa membuat kinerja pegawai semakin baik.

Kata Kunci: *Disiplin, Pegawai, Pelayanan*,

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur, merata dan berkesinambungan antara materiil dan spiritual yang berdasarkan pada Pancasila di dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Tap. MPR. No. IV/MPR/1978).

Dalam rangka percepatan pelaksanaan pembangunan di Provinsi Sulawesi Tenggara maka peranan aparat atau pegawai pada setiap instansi maupun unit-unit kerja lainnya menduduki posisi urgen sebagai motor penggerak aktifitas kerja sesuai tugas masing-masing, khususnya di lingkungan kantor Samsat Kota Kendari. Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin, didalam pelayanannya pegawai pada kantor SAMSAT Kota Kendari wajib untuk melayani masyarakat dengan maksimal, sehingga disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berperan penting. Namun diduga adanya indikasi tentang kurangnya penerapan kedisiplinan para pegawai sehingga berakibat pada pelayanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancer, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit – belit.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal : keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal : waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan.
- e. Efisien dan Ekonomis dalam arti persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, kewajaran

biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.

- f. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum diusahakan : keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- g. Ketepatan waktu dalam arti Implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu, dan kepastian jadwal pelayanan

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda – beda. Moenier (2004:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang - bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- 1) Memahami masalah - masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Memiliki kedisiplinan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam Implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :

- 1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang – orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- 2. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c. Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur – unsur dasar sebagai berikut :

- a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
- c) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku. Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya public interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut. Menurut Moenir ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang baik, dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) Kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintah dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka.
- d. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

METODOLOGI

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Samsat Kota Kendari. Pertimbangan utama memilih Kantor Samsat Kota Kendari adalah diduga adanya indikasi tentang kurangnya penerapan disiplin sehingga berakibat pada pelayanan.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai yang ada di lingkungan Kantor Samsat Kota Kendari yang berjumlah 40 orang. Mengingat jumlah populasi relatif sedikit yakni 40 orang maka teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode total sampling yaitu menetapkan secara langsung populasi sebagai responden penelitian. Untuk mendukung data dari para responden ditetapkan 2 orang informan penelitian yang meliputi, Kepala Samsat Kota Kendari dan Kasubag Tata Usaha Samsat Kota Kendari.

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data langsung yang diperoleh dari responden penelitian. Sementara data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

Baik data primer maupun data sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut: 1) Studi kepustakaan (*library study*); 2) Studi lapangan (*field study*)

Studi lapangan adalah studi penelitian yang dilakukan secara langsung pada obyek atau lokasi penelitian dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu Kuesioner, Wawancara, dan Studi Dokumentasi.

Analisis data, baik terhadap data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran secara jelas tentang disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan pada Kantor Samsat Kota Kendari dan dengan didukung data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Disiplin Pegawai Pada UPTD Samsat Kota Kendari

Usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui penerapan disiplin kerja, sangatlah diperlukan suatu pedoman atau kerangka yang memuat dengan jelas sistem metode dan prosedur kerja serta tujuan dan sasaran setiap kegiatan, sehingga mampu membentuk pegawai bermental baik, berdaya guna serta sadar akan tujuannya dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugas pembangunan sesuai aturan yang berlaku khususnya dalam upaya menjaga kesinambungan serta keselarasan.

1. Kepatuhan Terhadap Jam Kerja

Pelaksanaan disiplin pada UPTD Samsat Kota Kendari ditinjau dengan menggunakan indikator waktu, dimana disiplin waktu sangat terkait dengan penerapan disiplin dalam bentuk lain.

Penerapan disiplin ketentuan waktu jam kerja pada UPTD Samsat Kota Kendari pada dasarnya belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini terbukti masih ada pegawai yang melanggar aturan tersebut. Untuk lebih jelasnya hal ini disajikan pada tabel berikut :



Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Jam Kerja Di Lingkup UPTD Samsat Kota Kendari.

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Patuh	5	12.50
2	Cukup Patuh	20	50.00
3	Kurang Patuh	15	37.50
	Jumlah	40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel tersebut di atas dari 40 responden 5 diantaranya menjawab bahwa pelaksanaan terhadap kepatuhan jam kerja pegawai di UPTD Samsat Kota Kendari terlaksana dengan baik. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan ke 5 responden hal ini disebabkan rata-rata jarak tempuh antara rumah dengan kantor relatif dekat dan sangat mudah dijangkau dan sebagian ditunjang oleh adanya kendaraan pribadi yang mereka miliki sehingga keterlambatan dalam masuk kantor hampir jarang mereka lakukan. Sementara 20 responden yang telah diwawancarai tentang kepatuhan jam kerja menyatakan cukup patuh terkadang mereka sekali terlambat masuk kantor dengan berbagai macam alasan dan 15 responden lainnya memilih menjawab kurang, hal ini dikarenakan mereka tidak terlalu berperan penuh dalam kantor melainkan mereka kebanyakan mengalami tugas luar yang masih ada hubungannya dengan urusan kantor.

2. Ketentuan Mengenai Tertib Berpakaian

Indikator selanjutnya dalam pelaksanaan disiplin ini yaitu disiplin dalam tertib berpakaian. Dalam lingkup UPTD Samsat Kota Kendari sering terjadi penyalahgunaan pakaian yang tidak pada waktunya. Berikut pernyataan responden tentang ketentuan disiplin berpakaian pada UPTD Samsat Kota Kendari.

Tabel 2. Pernyataan Responden Terhadap Ketentuan Disiplin Berpakaian UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Disiplin	4	10.00
2	Cukup Disiplin	29	72.50
3	Kurang Disiplin	7	17.50
	Jumlah	40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa disiplin penggunaan pakaian belum seluruhnya mencapai target, terlihat jumlah responden yang menyatakan disiplin hanya 10.00% dari 40 responden, sedangkan yang menjawab cukup disiplin sebesar 72.50%, selebihnya 7 orang menjawab kurang disiplin.

Pada dasarnya penerapan disiplin baik disiplin waktu maupun pakaian belum maksimal karena berbagai faktor, antara lain kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya mentaati aturan disiplin yang berlaku dan hal tersebut berimplikasi terhadap mental pegawai dimana mereka berasumsi bahwa disiplin khususnya dalam hal berpakaian

bukanlah faktor yang urgen yang diprioritaskan dalam pelaksanaan tugas. Namun bagi mereka yang terpenting terlaksananya tugas, beban pekerjaan sesuai yang diberikan.

3. Pelaksanaan Pengawasan Atasan

Upaya dalam mewujudkan peningkatan disiplin dilingkungan UPTD Samsat Kota Kendari diperlukan suatu proses komitmen antara atasan dan bawahan untuk saling memberi dan menerima.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Yang Dilakukan Atasan Terhadap Bawahannya

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	13	32.50
2	Cukup baik	20	50.00
3	Kurang	7	17.50
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 13 responden menyatakan bahwa pengawasan antara pihak bawahan dan atasan dinilai baik, umumnya mereka adalah orang-orang yang memiliki posisi di jajaran UPTD Samsat Kota Kendari sehingga pengawasan antara pihak mereka dengan atasan sangat mudah karena jajaran ini mempunyai peranan penting atau rangkaian dari jabatan-jabatan yang ada di UPTD Samsat Kota Kendari. Sementara 20 responden lainnya menyatakan cukup baik sehingga hal ini memperlihatkan tingkat pola hubungan dan koordinasi serta komunikasi yang cukup maksimal dalam rangka menciptakan kinerja yang berkualitas sehingga pencapaian tujuan maupun sasaran sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

4. Pemberian Sanksi

Dalam upaya pelaksanaan disiplin pada UPTD Samsat Kota Kendari juga tidak lepas dari pemberian sanksi atau penjatuhan hukuman yang dinilai sangat baik dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Untuk melihat sejauh mana konsekuensi hukuman yang diberikan kepada pegawai dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Konsekuensi Hukuman Atau pun Sanksi Yang Mereka Dapatkan Pada UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Tepat	10	25.00
2	Cukup Tepat	19	47.50
3	Kurang Tepat	11	27.50
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada dasarnya pemberian hukuman ataupun sanksi pegawai pada UPTD Samsat Kota Kendari dapat dikatakan cukup memuaskan terbukti bahwa dari 40 responden 47.50% diantaranya menyatakan bahwa konsekuensi hukuman ataupun sanksi yang mereka dapatkan dinilai cukup tepat dalam arti

mereka sangat memahami konsekuensi yang harus mereka hadapi jika mereka melanggar aturan atau tidak mentaati aturan kedisiplinan yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah tabel yang menyajikan kasus yang tercatat dan dilaporkan secara tertulis.

Tabel 5. Jumlah Pemberian Hukuman Disiplin pada UPTD Samsat Kota Kendari Dalam Kurun Tiga Tahun Terakhir

No	Tahun	Tingkat Pelanggaran			Jumlah
		Ringan	Sedang	Berat	
1.	2013	5	2	1	8
2.	2014	3	1	-	4
3.	2015	2	1	1	3
Jumlah		10	4	2	16

Sumber : UPTD. Samsat Kota Kendari, 2019

Dengan demikian maka dapat dikatakan pelanggaran disiplin oleh pegawai di UPTD Samsat Kota Kendari berada pada tingkat/kategori jarang terjadi dan cenderung terjadi penurunan disetiap tahunnya.

B. Pelayanan Pada UPTD Samsat Kota Kendari

Efektifitas pelayanan itu sendiri dapat dicapai melalui pelayanan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa waktu, material, tenaga maupun dana dalam rangka melaksanakan sistem kerja guna tercapainya tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan secara efektif dan efisien.

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Pada UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Baik	10	25.00
2	Sedang	21	52.50
3	Tidak Baik	9	22.50
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Pada tabel di atas terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan pada UPTD Samsat Kota Kendari pada lebih dominan yang menyatakan cukup baik dalam pelayanan. Dimana terdapat 10 orang atau 25.00% responden menyatakan baik, 21 orang atau 52.50% responden yang menyatakan sedang serta 9 orang atau 22.50% menyatakan tidak baik.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan artinya prosedur atau tata cara pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pelayanan di UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat sederhana/mudah	10	25.00
2	Cukup sederhana	18	45.00
3	Kurang sederhana	12	30.00

Jumlah	40	100
--------	----	-----

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala UPTD Samsat Kota Kendari, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan di kantor UPTD Samsat Kota Kendari kami selalu berusaha untuk tidak mempersulit kepada yang membutuhkan pelayanan, kecuali bagi masyarakat yang mempunyai beberapa masalah dan selagi itu tidak melanggar dari aturan yang telah disepakati sebelumnya (Hasil wawancara, November 2019)”.

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas kesederhanaan pelayanan yang diberikan di UPTD Samsat Kota Kendari cukup baik meskipun masih ada beberapa pelayanan yang dilakukan dengan berbelit-belit karena berbagai faktor seperti pemberlakuan sejumlah biaya pengurusan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) untuk proses cabut berkas (mutasi keluar) dan berkas masuk (mutasi masuk).

2. Keterbukaan

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat keterbukaan pelayanan yang diberikan pada UPTD Samsat Kota Kendari. Berikut ini penulis sajikan tabel tanggapan responden mengenai transparansi/keterbukaan pelayanan yang diberikan pada UPTD Samsat Kota Kendari.

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Pelayanan Pada UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Terbuka	12	30.00
2	Kurang terbuka	23	57.50
3	Tidak terbuka	5	12.50
	Jumlah	40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan kurang meningkat pada UPTD Samsat Kota Kendari. Hal ini tampak dengan jelas dari tabel di atas di mana jumlah responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang terbuka adalah sebanyak 23 atau 57.50%, walaupun dari responden sebanyak 12 orang atau 30.00% yang menyatakan terbuka dan sebanyak 5 orang atau 12.50% yang menyatakan tidak terbuka.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala UPTD Samsat Kota Kendari, menyatakan bahwa :

“kami senantiasa menjelaskan tentang persyaratan yang harus di penuhi sebelum mendapat pelayanan dan tata cara pengisian formulir yang kami sediakan agar tidak terjadi kesalahan pengisian. Namun masih ada beberapa pegawai yang masih lalai dalam menjelaskan tentang persyaratan tersebut kepada para wajib pajak. (Hasil Wawancara, November 2019).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa transparansi atau keterbukaan pelayanan yang di berikan di UPTD Samsat Kota Kendari

adalah masih kurang terbuka. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa pegawai yang lalai memberikan penjelasan tentang ketetapan atau kebijakan yang ada pada buku pedoman tugas pelayanan.

3. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas, dan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui kejelasan dan kepastian yang diberikan pada Kantor UPTD Samsat Kota Kendari dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan dan Kepastian Pelayanan pada UPTD Samsat Kota Kendari

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Jelas	17	42.50
2	Kurang Jelas	20	50.00
3	Tidak Jelas	3	7.50
	Jumlah	40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Dalam memberikan informasi, UPTD Samsat Kota Kendari kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas dalam kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. Dimana informasi pelayanan yang diberikan kurang jelas dan kurang pasti sesuai dengan apa yang di informasikan. Para pegawai kurang optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi Negara dibidang pelayanan.

"Berdasarkan wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, bahwasanya dalam memberikan pelayanan di Kantor UPTD Samsat Kota Kendari pihaknya juga memperhatikan kejelasan dan kepastian dari pelayan yang diberikan tanpa ada perbedaan status sosial atau perlakuan khusus kepada salah seorang yang membutuhkan pelayanan namun masih ada saja pegawai yang melalaikan pelayanannya karena kurangnya tanggung jawab dan pengetahuan terhadap prosedur tata cara pelayanan" (Hasil Wawancara, November 2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas membuktikan bahwa di Kantor UPTD Samsat Kota Kendari selalu berusaha untuk menyelenggarakan pelayanan sebaik-baiknya guna mencapai pelayanan yang prima meskipun masih ada saja hambatan – hambatan yang menyebabkan pelayanan mengalami keterlambatan karena berbagai faktor misalnya pegawai yang kadang lalai melaksanakan tugasnya

Oleh karena itu, berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan di UPTD Samsat Kota Kendari adalah tergolong kurang jelas dalam pemenuhan kebutuhan.

4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

Berikut ini penulis sajikan tabel mengenai ketepatan pelayanan terhadap masyarakat dari segi ketepatan terhadap arah dan sasaran.

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Oleh UPTD Samsat

No	Tanggapan Responden	Jumlah	Persentase
1	Tepat Waktu	15	37.50
2	Kurang Tepat Waktu	20	50.00
3	Tidak Tepat Waktu	5	12.50
Jumlah		40	100

Sumber : Hasil Olahan Kuesioner, 2019

Dari tabel di atas bahwa 20 responden atau 50.00% menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Samsat Kota Kendari adalah kurang tepat, dalam artian ketepatan pelayanan yang dimaksud adalah kurangnya kesesuaian antara permintaan pelayanan yang di berikan. Pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan kebutuhan permintaan pelayanan. Orientasi pemberian pelayanan, secara tepat adalah kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Samsat Kota Kendari, menyatakan bahwa :

"Para pegawai di Kantor UPTD Samsat Kota Kendari selalu berusaha agar pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya sesuai dengan permintaan, keinginan, dan harapan. Kami berusaha sebisa mungkin melayani dengan baik, hanya saja yang membuat pelayanan agak terlambat dikarenakan masih kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan, misalnya sarana pendukung pelayanan seperti komputer yang terbatas dan beberapa pegawai yang masih lalai melaksanakan tugasnya. Tetapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan akan terus kami upayakan untuk dilengkapi supaya pelayanan sesuai dengan harapan" (Hasil Wawancara, November 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan hasil penelitian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin pegawai di UPTD Samsat Kota Kendari dinilai cukup baik, dalam arti bahwa masih ada beberapa dari para pegawai kurang disiplin dalam pekerjaannya . Selain itu penerapan disiplin dalam meningkatkan pelayanan di UPTD Samsat Kota Kendari, dinilai kurang baik yang dilihat dari tanggapan responden terhadap kelima indikator yaitu kesederhanaan, keterbukaan, kejelasan dan kepastian serta ketepatan waktu, sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan organisasi masih kurang mencapai tujuannya jika disiplin dalam memberikan pelayanan masih kurang memuaskan. Karena hanya dengan disiplin yang tinggilah bisa membuat kinerja pegawai semakin baik.

SARAN

Bertolak dari kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka saran yang dapat penulis kemukakan bahwa hendaknya kedisiplinan harus terus ditingkatkan pembinaannya sehingga upaya peningkatan kerja pegawai juga dapat terlaksana dengan baik sehingga memacu efektivitas pelayanan yang baik pula. Selain itu perlunya juga diperhatikan berbagai faktor yang bersifat lebih memotivasi dan lebih meningkatkan kesadaran pegawai, misalnya melalui peningkatan kesejahteraan sarana dan prasarana kantor dan suasana kerja yang lebih bersahabat lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Gie (1967) dalam <http://wahyuadministrator.blogspot.com/2012/02/konsep-efektivitas.html>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2016.
- Gordon, Thomas. 1994. Menjadi Pemimpin Efektif: Dasar untuk Manajemen Partisipatif dan Keterlibatan Karyawan. Terjemahan Alex Tri Kantjono Widodo. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Foustion C. 2002. Manajemen Sumberdaya Manusia. Andi. Jogjakarta
- Guntur, Letje S. 1996. Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Jakarta: Airlangga
- Handyaningrat. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid II. PT Erlangga : Jakarta.
- Hilman, 2013. Efektivitas Penerapan Presensi Sidik Jari Terhadap Disiplin Kerja Pegawai pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi, Fisip Unhalu. Kendari.
- Mahsun, Mohammad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Mangkunegara, AA. 2004. Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan. Bandung.
- Mansoer, Hamdan. 1994. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Depdikbud.
- Martoyo, Susilo. 1996. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jogjakarta: BPFE
- Mathis, RL dan Jackson, JH. 2002. Manajemen Sumberdaya Manusia. Salemba Empat.
- Poerdamintakata. 1990. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia
- Sastrohadiwiryono, B. 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia; Pendekatan Administrasi.
- Saydam, Gozali. 1997. Soal Jawab Manajemen dan Kepemimpinan. Djemberan: Jakarta
- Sedarmayanti. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sulistiyani, Ambar T. dan Rosidah. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Simamora, Henry. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. Yogyakarta: STIE YKPN

Sinambela, 2006. Reformasi Pelayan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : Grasindo.

Tampubolon. P, Manahan. 2008. Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior). Jakarta : PT. Bumi Aksara.