

## MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM SAMSAT KELILING DI KECAMATAN GANTIWARNO KABUPATEN KLATEN

Ika Putri Fitriyani<sup>1</sup>, Tri Mardiana<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani

[Putriftri198@gmail.com](mailto:Putriftri198@gmail.com), [nanakecild@gmail.com](mailto:nanakecild@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan lembaga birokrasi publik guna melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada monitoring dan evaluasi pelayanan publik Program Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno, Kabupaten Klaten. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Dengan metode pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan serta petugas terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno telah meningkatkan kualitas fisik dan visual layanan, yang meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Pelayanan dinilai reliabel dengan kecepatan dan ketepatan yang memadai, responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat, serta mampu memberikan jaminan melalui kebersihan dan kesigapan petugas. Empati yang ditunjukkan oleh petugas juga menciptakan hubungan baik dengan masyarakat. Namun, hambatan seperti jaringan yang tidak stabil dan waktu layanan yang terbatas masih perlu diperhatikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi dan penambahan jam layanan serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas untuk mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan.

**Kata-kata Kunci:** Pelayanan Publik, Monitoring dan Evaluasi, Samsat Keliling, Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

Public service is a series of activities carried out by public bureaucratic institutions to meet various community needs. This study focuses on monitoring and evaluating public services of the Mobile Samsat Program in Gantiwarno District, Klaten Regency. The objective of this research is to evaluate the effectiveness, efficiency, and public satisfaction with the program. Using a qualitative approach, the study employs observation and interviews with service users and related officers. The findings indicate that the Mobile Samsat Program in Gantiwarno District has improved the physical and visual quality of services, including facilities, equipment, and the appearance of the officers. The service is considered reliable with adequate speed and accuracy, responsive to community requests and complaints, and capable of providing assurance through the cleanliness and alertness of the officers. The empathy demonstrated by the officers also fosters good relationships with the community. However, obstacles such as unstable network connectivity and limited service hours still need attention. This study recommends enhancing technology infrastructure, extending service hours, and providing continuous training for officers to maintain and improve service standards.

**Keywords:** Public Service, Monitoring and Evaluation, Mobile Samsat, Effectiveness, Efficiency, Public Satisfaction

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu cara memenuhi berbagai kebutuhan warga negara melalui berbagai tindakan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik. Menurut Pasal 25 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik, 2022:77), pelayanan publik adalah rangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat mencakup setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan. (serupa.id, 2022).

Salah satu indikator penting untuk mengukur kinerja pemerintahan adalah pelayanan publik, yang bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat dengan memastikan keadilan, kesejahteraan, dan kepuasan masyarakat dari layanan yang diberikan. Karakteristik pelayanan publik meliputi efisiensi, efektivitas, kualitas, dan kecepatan dalam melayani publik dengan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang bertanggung jawab (serupa.id, 2022).

Berbagai jenis layanan, seperti kesehatan, perizinan, Pendidikan, transportasi, keamanan, dan layanan administratif lain, termasuk dalam kategori pelayanan publik. Pelayanan ini tidak hanya terbatas pada proses administratif; itu juga mencakup interaksi dan kualitas hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat. Kualitas hubungan ini termasuk menjadi responsif, jujur, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien (kumparan.com, 2023).

Monitoring dan evaluasi adalah proses penting dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk program Samsat Keliling. Proses ini melibatkan pengamatan yang sistematis dan berkelanjutan terhadap pelaksanaan suatu program atau kegiatan, guna menentukan sejauh mana program ini sudah sesuai rencana dan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Monitoring merupakan kegiatan pengumpulan informasi secara berkala guna mengetahui perkembangan pelaksanaan kegiatan dan menilai apakah kegiatan tersebut berada pada jalur yang tepat. Monitoring membantu dalam mengidentifikasi masalah dan hambatan yang muncul selama pelaksanaan program, sehingga dapat dilakukan tindakan korektif secara tepat waktu (sikompak.bappenas.go.id, 2022). Di sisi lain, evaluasi sebagai penilaian yang lebih komprehensif dan sistematis terhadap desain, implementasi, dan hasil suatu program. Evaluasi dilakukan dapat digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, relevansi, dampak, dan keberlanjutan program. Evaluasi memberi informasi yang diperlukan untuk membuat

keputusan tentang pengalokasian sumber daya, perbaikan program, atau perubahan kebijakan ([lmsspada.kemendikbud.go.id](http://lmsspada.kemendikbud.go.id)).

Pelayanan publik yang efisien dan efektif merupakan pilar utama dalam pembangunan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Program Samsat Keliling, sebagai salah satu inisiatif pelayanan publik di Indonesia, dirancang guna mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak bermotor serta administrasi terkait lainnya. Kecamatan Gantiwarno, Kabupaten Klaten, sebagai salah satu wilayah yang mendapat manfaat dari program ini, menyajikan contoh yang baik untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Dalam konteks program Samsat Keliling, monev dapat digunakan untuk menilai apakah program tersebut telah berhasil dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kendaraan, mempercepat proses pembayaran pajak, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Monev juga dapat mengungkapkan area yang memerlukan peningkatan dan menyediakan rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa depan

Di Kecamatan Gantiwarno, program ini memiliki peran penting dalam mempercepat proses administratif dan meningkatkan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Namun, sering kali muncul tantangan dalam operasional dan manajemen pada layanan ini, seperti masalah efisiensi waktu, kepuasan pengguna, dan optimalisasi sumber daya. Oleh karena itu, Monev menjadi krusial untuk memastikan bahwa program Samsat Keliling berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mampu memenuhi harapan masyarakat ([sikompak.bappenas.go.id](http://sikompak.bappenas.go.id), 2022).

Di Kecamatan Gantiwarno, Program Samsat Keliling diperkenalkan sebagai sebuah inovasi atau inisiatif guna meningkatkan kepatuhan pajak. Layanan ini memungkinkan warganya untuk dapat memperoleh informasi pajak kendaraan dan informasi lainnya. Dengan adanya UPT SAMSAT, proses administrasi kendaraan di Kecamatan Gantiwarno, Kabupaten Klaten akan lebih efisien dan terorganisir. Program Samkel ini biasanya di adakan di Kawasan Kecamatan Gantiwarno teaptnya depan Pendopo Kecamatan Gantiwarno, dengan jadwal Jumat pagi pukul 08.00-10.00 pagi, dokumen yang perlu dibawa meliputi STNK, e-KTP, dan Fotocopy e-KTP ([gantiwarno.klaten.go.id](http://gantiwarno.klaten.go.id), 2023). Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada wajib pajak terutama masyarakat di wilayah Gantiwarno dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, program ini juga bertujuan untuk mengajarkan orang-orang di sekitar kecamatan gantiwarno tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana Monev dapat

diintegrasikan secara efektif dalam program pelayanan publik dan bagaimana hal itu dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan ini, berdasarkan penjelasan yang di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “**Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Publik Pada Program Samsat Keliling Di Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten**” dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemahaman tentang pelayanan publik dimana akan berimbas pada kepuasan masyarakat terhadap program Samkel. Menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam guna mengumpulkan data kualitatif. Penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam dan kontekstual tentang bagaimana monitoring dan evaluasi pelayanan publik pada program samsat keliling di Kecamatan Gantiwarno Kabupaten Klaten.

Tujuan penelitian ini guna mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap program Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno. Penelitian ini diharapkan mampu untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, menilai dampak layanan terhadap kepatuhan pajak, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa depan (repository.umsu.ac.id).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelayanan publik**

Segala bentuk layanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan mereka dikenal sebagai pelayanan publik. Dwiyatno (2006:45) pelayanan publik adalah segala jenis jasa, baik barang publik maupun jasa publik yang biasanya dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara atau Daerah.

Sedarmayanti (2009:99) Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan organisasi publik guna memenuhi kebutuhan publik atau umum, sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku, guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Osborne dan Gaebler (1992:24) mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan layanan masyarakat, dengan menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam tata kelola pemerintahan. Menurut Siagian (2001:142) Pelayanan publik ialah berbagai jenis layanan yang diselenggarakan pemerintah atau institusi lainnya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara tidak langsung dan langsung.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005 : 133) membuat indikator pelayanan publik terdiri dari (1) bukti fisik (tangibles), mencakup aspek kualitas fisik dan visual dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. (2) Reliabilitas

(reliability), menilai konsistensi dan keandalan dalam memberikan layanan, termasuk ketepatan waktu dan akurasi. (3) Daya tanggap (responsiveness), mengukur seberapa cepat dan efisien petugas merespons permintaan atau keluhan Masyarakat. (4) Jaminan (assurance), mengukur kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan keahlian petugas dalam memberikan layanan. (5) Empati (empathy), menilai kemampuan petugas untuk memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan masyarakat dengan ramah dan sopan. Didasarkan pada konsep yang terkenal dengan model SERVQUAL, yakni model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap harapan mereka terhadap layanan tersebut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

### **Monitoring dan evaluasi**

Definisi monitoring menurut Mulyadi (2007:123) dalam konteks pelayanan publik merupakan proses pengumpulan data dan informasi secara berkelanjutan guna memastikan bahwa program atau kebijakan telah berjalan sesuai rencana, serta dapat mengidentifikasi permasalahan yang mungkin muncul agar dapat segera dilakukan tindakan korektif. Menurut Siagian, S. P (2001:165) Monitoring merupakan aktivitas yang dilakukan secara kontinu selama pelaksanaan suatu program yang bertujuan mengukur kemajuan dan kinerja dalam rangka memastikan bahwa tujuan program tercapai sesuai dengan yang direncanakan.

Sedangkan definisi evaluasi menurut Sedarmayanti (2009:210) dalam konteks pelayanan publik adalah proses penilaian sistematis dan objektif terhadap suatu program atau kebijakan untuk menentukan relevansi, efisiensi, efektivitas, dampak, dan keberlanjutannya, serta untuk mengambil keputusan mengenai penerusan, perubahan, atau penghentian program tersebut. Menurut Osborne & Gaebler (1992:89) Evaluasi adalah penilaian terhadap suatu program atau kebijakan yang dilakukan pada atau setelah pelaksanaannya untuk mengetahui apakah tujuan program telah dicapai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan atau kegagalan program tersebut.

Dapat ditegaskan bahwa monitoring adalah aktivitas pengawasan dan pengumpulan data yang dilakukan secara terus-menerus selama pelaksanaan program, sementara evaluasi adalah penilaian menyeluruh terhadap efektivitas dan dampak program setelah pelaksanaannya untuk pengambilan keputusan lebih lanjut.

### **Konsep samsat keliling**

Definisi dari konsep samsat keliling sebagai inovasi dalam pelayanan publik menurut Sulistiyani, A.T. (2011:76) yakni untuk mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Layanan ini dilakukan dengan mobil khusus yang berkeliling ke berbagai daerah untuk memberikan layanan langsung di tempat. Menurut Agus Dwiyanto

(2008:45) Samsat Keliling adalah layanan inovatif yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan. Menurut Riant Nugroho (2010:122) Samsat Keliling adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan layanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Melalui Samsat Keliling, masyarakat dapat melakukan pengesahan STNK serta pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi yang lebih mudah dijangkau.

Dengan demikian, Samsat Keliling adalah inovasi pelayanan publik yang efektif dalam mendekatkan layanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat, meningkatkan aksesibilitas, dan efisiensi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian yakni Masyarakat Kecamatan Gantiwarno yang menggunakan layanan Samsat Keliling serta petugas terkait. Objek Penelitian yakni Proses dan hasil dari pelayanan publik program Samsat Keliling, termasuk aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Penelitian ini dilakukan selama bulan Juni 2024, di Kecamatan Gantiwarno, Kabupaten Klaten, dengan fokus pada lokasi di mana layanan Samsat Keliling beroperasi.

Instrumen Penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Observasi yakni mengamati secara langsung proses layanan Samsat Keliling dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan dengan masyarakat pengguna layanan, serta petugas terkait. Metode pengambilan sampel purposive digunakan untuk memilih responden yang paling relevan dan memiliki pengetahuan atau pengalaman yang cukup tentang program Samsat Keliling.

Informasi, keadaan, kondisi, dan peristiwa yang dianggap diketahui oleh subjek penelitian disebut informan. Jadi, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015:62), teknik purposive sampling adalah metode pengambilan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu. Tujuan teknik ini adalah untuk membuat data yang diperoleh lebih representatif, memberikan penjelasan yang lebih rinci, dan membantu peneliti memilih informan yang tepat dengan lebih akurat. Analisis data menggunakan teori yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang melibatkan empat tahap analisis: pengumpulan data, kondensasi data, presentasi data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno diperkenalkan sebagai sebuah inovasi guna meningkatkan kepatuhan pajak. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk dapat memperoleh informasi pajak kendaraan serta informasi terkait lainnya. Dengan adanya UPT SAMSAT, proses administrasi kendaraan di Kecamatan Gantiwarno menjadi lebih efisien. Program Samsat Keliling di adakan di Kawasan Kecamatan Gantiwarno tepatnya di depan Pendopo Kecamatan Gantiwarno, pada hari Jumat pagi pukul 08.00-10.00 WIB. Pelayanan Samkel ini datang menggunakan mobil dilengkapi dengan sarana prasarana di dalamnya seperti komputer dan beberapa berkas, terdapat 3 petugas yang datang melayani. Lokasinya bersih dan cukup luas, disediakan juga kursi oleh petugas untuk para masyarakat yang mengantri. Antrian pun cukup teratur dan tidak ada kegaduhan sehingga pada saat pelayanan Samkel menjadi lebih kondusif.

Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno melayani pembayaran pajak tahunan serta pengurusan surat pengantar jika ada keperluan di Samsat pusat, selain itu program pemutihan pajak kendaraan bermotor juga sering kali dijalankan bersamaan dengan Samsat Keliling, Ini mendorong wajib pajak untuk membayar tunggakan pajak dengan mengurangi atau menghapus denda pajak yang terakumulasi. Dokumen yang perlu dibawa meliputi STNK, e-KTP, dan Fotocopy e-KTP.

Tujuan utama penelitian ini untuk mengevaluasi terkait pelaksanaan Program Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno, selain itu untuk memudahkan evaluasi terkait pelayanan publik menggunakan indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988, yang berupa Tangibilitas, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dari hasil observasi dan wawancara dengan petugas Samkel dan sejumlah masyarakat pengguna Samkel sebagai informan dalam penelitian ini yang dilakukan pada hari Jumat, 28 Juni 2024 maka didapatkan hasil, bahwa:

### **Bukti fisik (tangibilitas)**

Lupiyoadi (2013) tangibilitas merupakan bukti fisik dari sebuah pelayanan yang diberikan, ini dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan personil yang dapat dilihat oleh pelanggan. Dari observasi dan wawacara dengan sejumlah masyarakat serta petugas Samsat keliling, menurut beberapa informan, Samkel di Kecamatan Gnatiwarno telah menunjukkan peningkatan dalam aspek kualitas fisik dan visual dari layanan termasuk fasilitas dan peralatan yang digunakan. Hal ini diperkuat dengan kondisi kawasan yang digunakan untuk melayani pembayaran pajak di Kecamatan Gantiwarno terlihat cukup bersih dan luas sehingga masyarakat merasa nyaman. Teknologi dan peralatan yang digunakan dalam proses

pelayanan seperti kompter dan mesin yang canggih dalam kondisi terawat, disediakan juga kursi untuk menunggu antrian sehingga keadaan terasa lebih kondusif. Petugas layanan juga berpenampilan profesional dan rapi. Namun di samping itu, Bapak Riyatman selaku petugas Samkel mengutarakan hambatan yang kerap dialami yakni jaringan yang tidak selalu stabil sehingga memperlambat akses sistem dan gangguan seperti data yang tidak tersimpan dengan benar atau informasi kurang akurat. Selain itu waktu yang terbatas juga menjadi kendala dalam pelayanan Samkel ini, yakni hanya dari jam 08.00-10.00 WIB.

### **Reliabilitas (reliability)**

Reliabilitas mengacu pada kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan pengguna layanan Samkel di Kecamatan Gantiwarno, beberapa diantaranya merasa puas dan terbantu. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Bapak Sutarto selaku masyarakat pengguna layanan yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan langsung dilayani sesuai kebutuhan, pelayanannya pun terbilang cepat dan sat set sesuai harapan masyarakat.

### **Daya tanggap (responsiveness)**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan membantu penerima layanan serta memberikan layanan secara cepat, meliputi kecepatan dan ketepatan petugas dalam menanggapi permintaan, keluhan dan masalah pelanggan.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan sejumlah pengguna layanan, bahwa terkait indikator responsiveness dalam pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno, menunjukkan kinerja yang baik. Masyarakat merasa petugas mampu merespons masyarakat dengan cepat, memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka, serta sigap dalam menangani pertanyaan dan keluhan. Kecepatan dan efisiensi layanan yang diberikan juga mendapat apresiasi positif dari pengguna layanan, mencerminkan kualitas pelayanan yang tinggi dan kepuasan masyarakat yang meningkat. Masyarakat menilai pelayanan Samkel di Kecamatan Gantiwarno sudah cukup efektif diperkuat dengan pelayanan yang sudah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **Jaminan (assurance)**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Assurance merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Hal ini dapat mencakup kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan yang dirasakan oleh pelanggan saat menerima layanan.



Indikator jaminan atau assurance dalam pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno menunjukkan hasil yang positif. Dari hasil observasi dan wawancara dengan sejumlah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan layanan ini merasa terjamin dengan kebersihan kawasan tempat pelayanan dilaksanakan, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman bagi para pengguna layanan. Selain itu, menurut keterangan Ibu Lanjar selaku pengguna layanan Samkel, kenyamanan semakin ditingkatkan dengan kesigapan petugas pelayanan yang selalu siap membantu dan memberikan informasi yang diperlukan dengan cepat dan tepat. Beliau juga menjelaskan bahwa petugas yang melayani dengan senyum dan kesabaran memberikan kesan positif dan membuat masyarakat merasa dihargai. Jaminan pelayanan yang cepat dan efisien memastikan bahwa masyarakat tidak perlu repot-repot pergi ke kantor pusat, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

### **Empati (empathy)**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Empathy merupakan perhatian yang dipersonalisasi kepada pelanggan dengan menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu. Dalam hal ini artinya memahami secara khusus kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian khusus.

Dari hasil observasi dan wawancara terkait indikator empati, petugas Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno menunjukkan sikap profesional dalam melayani masyarakat. Petugas terlihat melayani masyarakat dengan sopan, ramah, dan penuh hormat. Sehingga menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat, serta membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Ibu Suprapti, salah satu pengguna layanan Samkel. Beliau menyatakan bahwa ia merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi dengan petugas Samsat Keliling. Menurut beliau, proses pelayanan di Samkel Gantiwarno menjamin kenyamanan bagi masyarakat. Sikap sopan dan ramah dari petugas membuatnya merasa dihargai dan diperhatikan sebagai pengguna layanan. Ibu Suprapti menambahkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan semakin menambah kenyamanan dalam proses administrasi yang ia jalani.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelayanan publik Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) pada indikator bukti fisik (tangibilitas) Layanan Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno menunjukkan peningkatan dalam kualitas fisik dan visual. Fasilitas dan peralatan yang terawat dengan baik, bersih, dan kondusif memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Meskipun demikian,

hambatan seperti jaringan yang tidak stabil dan waktu layanan yang terbatas perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. (2) pada indikator reliabilitas (reliability) Pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno dinilai dapat diandalkan oleh masyarakat. Kecepatan dan ketepatan dalam layanan sesuai dengan yang dijanjikan, seperti yang diungkapkan oleh pengguna layanan. (3) pada indikator daya tanggap (responsiveness) Respons petugas Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno terhadap permintaan dan keluhan masyarakat dinilai baik. Kecepatan dalam menanggapi serta kesigapan dalam memberikan solusi menjadi nilai tambah yang signifikan. (4) pada indikator jaminan (assurance) Masyarakat merasa terjamin dengan kebersihan, kesigapan petugas, serta pelayanan yang cepat dan efisien dari Samsat Keliling. Sikap ramah dan profesionalisme petugas juga memberikan keyakinan kepada pengguna layanan. (5) empati (empathy) Petugas Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno menunjukkan sikap profesional dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Interaksi yang ramah dan penuh hormat telah menciptakan lingkungan yang nyaman dan terpercaya bagi pengguna layanan. Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka disarankan kepada pemangku kepentingan untuk meningkatkan pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Gantiwarno, perlu dilakukan pembenahan dalam infrastruktur teknologi seperti jaringan yang lebih stabil, serta peningkatan jam layanan untuk lebih menjangkau kebutuhan masyarakat. Pelatihan kontinu bagi petugas dalam aspek komunikasi dan penanganan teknis juga perlu diperkuat untuk mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan yang tinggi serta memastikan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

## REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. hlm. 45.
- Dwiyatno. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. hlm. 45. Indikator Kualitas Pelayanan Publik. KMS Kementerian Keuangan RI. Diakses pada <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/indikator-pelayanan-publik-e708ca87/detail/> pada 23 Juni 2024.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat. Lanjar. 28 Juni 2024. Personal Interview.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat. hlm. 123.
- Nugroho, R. (2010). *Inovasi Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo. hlm. 122.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley. hlm. 24, 89.
- Pengertian dan Istilah. (2023). *Pengertian Pelayanan Publik, Tujuan, dan Contohnya*. kumparan.com. Diakses pada <https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-pelayanan-publik-tujuan-dan-contohnya-21bqyIkdjF> pada 13 Juni 2024.

- Panduan Monitoring dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal. [sikompak.bappenas.go.id](http://sikompak.bappenas.go.id). Diakses pada [https://sikompak.bappenas.go.id/pembelajaran/view/56/id/modul\\_kegiatan/Panduan%20Monitoring%20dan%20Evaluasi%20Penerapan%20Standar%20Pelayanan%20Minimal/download.pdf](https://sikompak.bappenas.go.id/pembelajaran/view/56/id/modul_kegiatan/Panduan%20Monitoring%20dan%20Evaluasi%20Penerapan%20Standar%20Pelayanan%20Minimal/download.pdf) pada 13 Juni 2024.
- Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Pendopo Kec Gantiwarno. Diakses pada <https://gantiwarno.klaten.go.id/pembayaran-pajak-kendaraan-di-pendopo-kecamatan-gantiwarno> pada 2 Mei 2024.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rizki, A. (2023). Konsep Monitoring, pengawasan, dan Evaluasi Pelayanan Publik. [Lmsspada.kemendikbud.go.id](http://Lmsspada.kemendikbud.go.id). Diakses pada <https://lmsspada.kemendikbud.go.id/mod/forum/discuss.php?d=19568> pada 13 Juni 2024.
- Riyatman. 28 Juni 2024. Personal Interview.
- Sedarmayanti. (2009). *Pelayanan Publik di Indonesia: Isu dan Paradigma Baru*. Bandung: Refika Aditama. hlm. 99, 210.
- Siagian, S. P. (2001). *Teori dan Praktik Administrasi Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm. 142, 165.
- Sulistiyani, A.T. (2011). *Teori dan Praktik Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm. 76.
- Sutarto. 28 Juni 2024. Personal Interview.
- Suprapti. 28 Juni 2024. Personal Interview.
- Miles, Huberman, and J. Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3, Sage Publications, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press, USA.
- Thabroni, G. (2022). *Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, Prinsip, Dimensi, Indikator, dsb*. serupa.id. Diakses pada <https://serupa.id/pelayanan-publik-pengertian-jenis-prinsip-dimensi-indikator-dsb/> pada 13 Juni 2024.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Taufik, M. (2022). *Hukum kebijakan publik teori dan praksis*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Veransa, M. A. (2021). Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Ppd Medan Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diakses pada <https://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/16689/SKRIPSI%20MAHLIZA%20ARPY%20VERANSA.pdf> pada 13 Juni 2024.
- Zaeni, Achmad. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*service quality*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Malang. Diakses pada <http://etheses.uin-malang.ac.id/44319/1/03220078.pdf> . Pada 4 Juli 2024.