

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN BUKU KEPEMILIKAN KENDARAAN BERMOTOR (BPKB) OLEH DIREKTORAT LALU LINTAS (DITLANTAS) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR DALAM PERSPEKTIF SERVQUAL

Dimas Zaini¹⁾, Hendro Wardhono²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: dimaszaini12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menyajikan analisis atas prosedur, faktor penghambat dan atau pendukung serta kualitas pada pelayanan penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) oleh Ditlantas Polda Jatim dalam perspektif ServQual. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitiannya adalah pada pengumpulan data-data terkait kualitas pelayanan publik atau ServQual. Teori ServQual menurut Parasuraman, et al., (1994) dalam Tjiptono (2007) dengan 5 (lima) variabel, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumen, dan e-Survey. Kemudian, analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan prosedur pelayanan penerbitan BPKB oleh Ditlantas Polda Jatim meliputi mengajukan permohonan tertulis, identifikasi dan verifikasi, pembayaran biaya, pendaftaran, pencetakan, penyerahan, dan pengarsipan. Kemudian, faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan BPKB oleh Ditlantas Polda Jatim sejauh ini masih belum ada dan apabila ada kendala akan segera diberikan cara penyelesaian, hanya terkadang terjadi hambatan dari pihak pemohon yang belum membawa berkas yang lengkap, sehingga mereka harus memenuhi dulu kekurangannya, baru kemudian petugas segera memprosesnya. Sedangkan faktor pendukungnya adalah: (1) SDM petugas yang terlatih, berpengalaman, profesional, responsif, dan sopan; (2) Pendaftaran permohonan penerbitan BPKB; (3) Melalui mekanisme dan prosedur yang transparan berupa SOP; (4) Biaya BPKB sangat transparan; (5) Adanya loket bank untuk pembayaran biaya penerbitan BPKB di dalam gedung pelayanan; (6) Penggunaan teknologi informasi dengan jaringan internet yang stabil bagi petugas dalam memproses penerbitan BPKB; (7) Fasilitas ruang pelayanan yang bersih, rapi, dan sejuk ber AC; serta (8) Penerbitan BPKB selesai sesuai waktu yang dijanjikan. Kualitas pelayanan penerbitan BPKB oleh Ditlantas Polda Jatim dalam perspektif ServQual mencakup lima dimensi yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi tersebut menunjukkan indikasi yang positif dan mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas dalam pelayanan penerbitan BPKB oleh Ditlantas Polda Jatim.

Kata Kunci: ServQual, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor, Kepolisian Daerah Jawa Timur

Abstract

This research aims to determine and present an analysis of the procedures, inhibiting and/or supporting factors as well as the quality of the Motor Vehicle Ownership Book (BPKB) issuance service by the East Java Regional Police Traffic Directorate from a ServQual perspective. This research uses a qualitative descriptive approach, with the research focus being on collecting data related to the quality of public services or ServQual. ServQual theory according to Parasuraman, et al., (1994) in Tjiptono (2007) with 5 (five) variables, namely tangibles (physical evidence), reliability (trust), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). Data collection was carried out through observation, interviews, document studies and e-Surveys. Then, the data analysis used is data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions or data verification. The research results show that the BPKB issuance service procedures by the East Java Regional Police Traffic Directorate include submitting a written application, identification and verification, payment of fees, registration, printing, submission and archiving. Then, there are no inhibiting factors in the BPKB issuance service by the East Java Regional Police Traffic Directorate so far and if there are problems, a solution will be immediately provided, only sometimes there

are obstacles from the applicant who has not brought complete documents, so they have to fulfill the deficiencies first, then the officer immediately processed it. Meanwhile, the supporting factors are: (1) HR officers who are trained, experienced, professional, responsive and polite; (2) Registration of application for BPKB issuance; (3) Through transparent mechanisms and procedures in the form of SOPs; (4) BPKB fees are very transparent; (5) There is a bank counter for payment of BPKB issuance fees in the service building; (6) Use of information technology with a stable internet network for officers in processing BPKB issuance; (7) Clean, neat and cool service room facilities with air conditioning; and (8) Issuance of BPKB is completed according to the promised time. The quality of BPKB issuance services by the East Java Regional Police Traffic Directorate in the ServQual perspective includes five dimensions which include tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. These dimensions show positive indications and support the realization of quality services in BPKB issuance services by the East Java Regional Police Traffic Directorate.

Keywords: *ServQual, Motor Vehicle Ownership Book, East Java Regional Police*

A. LATAR BELAKANG

Dalam pengurusan penerbitan BPKB, baik Ditlantas Polda Jatim sebagai penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Masing-masing pihak mempunyai kewajiban, sehingga pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas. Pihak penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan, pihak penerima layanan berkewajiban memenuhi persyaratan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut juga berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan BPKB yang dilaksanakan oleh Ditlantas Polda Jatim. Dimana untuk memperoleh pelayanan penerbitan BPKB, penerima layanan diharuskan memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan dan berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan BPKB, Ditlantas Polda Jatim berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Dalam hal ini, pelayanan penerbitan BPKB tersebut didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, beserta peraturan-peraturan turunannya yang kesemuanya bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas,

sehingga dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan.

Untuk menyelenggarakan publik yang berkualitas, perlu ditentukan indikator-indikatornya sehingga dapat diketahui pencapaiannya untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Salah satu pendekatan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik adalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dengan pendekatan ServQual yang mencakup 5 variabel, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik pada pengurusan penerbitan BPKB tersebut diimplementasikan, maka diperlukan suatu penelitian sehingga akan mengetahui bagaimana capaian upaya Ditlantas Polda Jatim dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan BPKB yang berkualitas untuk memuaskan masyarakat pengguna layanan. Diharapkan hasil penelitian tersebut atas dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah diselenggarakan selama ini.

B. LANDASAN TEORITIS

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori ServQual menurut Parasuraman, et al., (1994) dengan mencakup 5 variabel, diantaranya yaitu:

1. Aspek *tangibles* (bukti fisik), kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran.
2. Aspek *reliability* (kepercayaan), kemampuan untuk mewujudkan janji.
3. Aspek *responsiveness* (daya tanggap), ketanggapan dalam memberikan layanan.
4. Aspek *assurance* (jaminan), jaminan berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan.
5. Aspek *empathy* (empati), kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

C. METODE

Sesuai dengan objek penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan di kantor Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Polda) Jawa Timur. Dimana instansi ini bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik berupa pelayanan pengurusan penerbitan BPKB yang banyak dibutuhkan masyarakat baik untuk penerbitan BPKB kendaraan baru maupun kendaraan lama karena pergantian pemilik kendaraan bermotor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Prosedur pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi dokumen, dan e-survey. Kemudian, teknis analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Prosedur Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, peneliti menemukan bahwa prosedur pelayanan pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Lombok Tengah pada sudah sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan publik yang meliputi:

- a) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
- b) Tata cara penanganan pelayanan
- c) Tata cara penyampaian hasil pelayanan

- d) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

2. Analisis Kualitas Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Hasil penelitian atas kualitas pelayanan pengurusan BPHTB pada BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah dianalisis berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994), yang meliputi 5 indikator, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Indikator *tangibles* ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pada indikator *tangibles* dalam pelayanan BPHTB ini ditemukan fasilitas fisik sudah terintegrasi, objek pelayanan sudah tertata, peralatan untuk melayani sudah memadai, kemampuan pegawai yang melayani sudah baik, jumlah pegawai yang melayani kurang mencukupi, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam yang melayani sudah memadai dengan menggunakan *smartphone*, telepon, dan *WhatsApp*.

Pada indikator *reliability* yang meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Pada indikator *reliability* dalam pelayanan BPHTB ini ditemukan waktu penyelesaian pengurusan BPHTB tidak sesuai waktu yang dijanjikan. Contohnya adanya ketidakpastian jadwal rapat penentuan nilai BPHTB dan petugas pelayanan sudah cakap dan baik dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Pada indikator *responsiveness* yang meliputi sikap tanggap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan dengan cepat. Pada indikator *responsiveness* dalam pelayanan BPHTB ini ditemukan sikap tanggap petugas dalam melayani sudah baik, mereka selalu melayani dengan tanggap pada

orang yang datang untuk mengurus BPHTB dan bersedia menjawab pertanyaan melalui telepon.

Pada indikator *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Pada indikator *assurance* dalam pelayanan BPHTB ini para petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, serta didukung kecakapan dalam komunikasi dan terampil dalam bidang IT. Contohnya mereka mampu menjelaskan dengan baik dan sopan terkait dengan prosedur pengurusan.

Pada indikator *empathy* yang mencakup perhatian petugas pelayanan yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Jadi, empati merupakan *individualized attention to customer*. Pada indikator *empathy*, dalam pelayanan BPHTB ini para petugas yang melayani mudah untuk memahami maksud yang disampaikan pemohon BPHTB. Contohnya orang-orang yang menanyakan prosedur pengurusan BPHTB, kemudian dijelaskan oleh petugas dan mereka mudah dan cepat memahami prosedur yang dijelaskan oleh petugas dan mudah dipahami. Namun pengguna layanan masih sulit untuk mendapatkan informasi biaya pengurusan BPHTB.

Dari pembahasan terkait 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik diatas penulis menyimpulkan bahwa:

- a) Pada indikator *tangible* (bukti fisik), secara umum sudah umum sudah baik, kecuali pada jumlah pegawai yang melayani BPHTB masih kurang.
- b) Pada indikator *reliability* (kepercayaan) secara umum sudah umum sudah baik, kecuali pada sub indikator kejelasan waktu penyelesaian permohonan BPHTB

yang belum ada kejelasan waktu penyelesaian.

- c) Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap), secara umum indikator *responsiveness* pelayanan publik pada pelayanan pengurusan BPHTB sudah cukup baik.
- d) Pada indikator *assurance* (jaminan), secara umum juga sudah baik.
- e) Pada indikator *empathy* (empati) secara umum sudah baik, kecuali permohonan pelayanan BPHTB masih kesulitan untuk mendapatkan informasi tentang kepastian biaya pengurusan BPHTB.

3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan beberapa hasil wawancara, penulis menemukan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan BPHTB yaitu rencana pelayanan BPHTB dimana akan dilakukan pelayanan pengurusan BPHTB secara online yaitu e-BPHTB yang akan dimulai pada Januari 2023.

4. Faktor Pendukung Pelayanan BPHTB di BAPPENDA

Faktor pendukung bagi petugas dalam memberikan pelayanan BPHTB di BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah adalah:

- a) Adanya Tim Lima yang telah membantu penentuan nilai nominal BPHTB.
- b) Adanya kolaborasi dengan notaris atau PPATK yang menjembatani antara BAPPENDA dan masyarakat penerima layanan BPHTB, sehingga turut membantu penentuan nominal BPHTB.
- c) Secara kualitas para pegawai atau petugas pelayanan BPHTB sudah mumpuni dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan BPHTB.
- d) Adanya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak BPHTB.

5. Faktor Penghambat Pelayanan BPHTB di BAPPENDA

Faktor penghambat bagi petugas dalam memberikan pelayanan BPHTB di BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah adalah:

- a) Belum adanya izin zonasi tanah, sehingga sering sekali terjadi perdebatan antara wajib pajak dengan pihak pemerintah dalam penentuan nilai nominal BPHTB.
- b) Belum dimulainya pelayanan BPHTB secara online, yang akan dimulai pada Januari 2023.
- c) Adanya kekurangan petugas atau pegawai pada staf pelayanan BPHTB, sehingga terjadi multifungsi jabatan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menemukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan publik pada pengurusan BPHTB BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah sudah sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan publik yang meliputi tata cara pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan, dan penyampaian pengaduan pelayanan dimana dari empat prosedur pelayanan tersebut, yang belum berjalan dengan baik adalah pada tahap penanganan pelayanan karena pada tahap ini belum ada kejelasan waktu penyelesaian dan belum ada kejelasan biaya pelayanan BPHTB.
- b) Analisis kualitas pelayanan publik pada pengurusan BPHTB BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah, ditemukan secara umum pada lima indikator kualitas pelayanan publik sudah bagus kecuali pada indikator *tangible* yaitu terdapat kekurangan jumlah petugas pelayanan. Pada indikator *reliability* masih belum ada kejelasan waktu penyelesaian dan pada indikator *empathy* masih belum ada kejelasan biaya pelayanan.

- c) Upaya pemerintah Kabupaten Lombok Tengah untuk meningkatkan pelayanan BPHTB di Kabupaten Lombok Tengah yaitu dengan rencana menerapkan pelayanan BPHTB online mulai Januari 2023.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi yaitu hendaknya BAPPENDA Kabupaten Lombok Tengah melakukan tugas diantaranya:

- a) Menambah petugas pelayanan BPHTB.
- b) Menentukan kepastian waktu penyelesaian pengurusan BPHTB.
- c) Meminimalkan rangkaian rapat yang panjang dalam penentuan nilai BPHTB.
- d) Melakukan rekonstruksi NJOP di SPPT.
- e) Menerapkan e-BPHTB dengan patokan NJOP.
- f) Menentukan kejelasan nilai nominal BPHTB.

REFERENSI

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ahmad, M. Y. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anoraga, & Widiyanti. (1993). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifin, T. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, & Atep, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bungin, & Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Chalik, A. (2015). *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta: Interperna.
- Dewi, & Irra, C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Pustakaraya.
- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Pustakaraya.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indradi, & Syamsiar, S. (2006). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang.
- Jones, & Charles, O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keban, & Yermias, T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Liang, G. (2009). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods*. USA: Sage Publications.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (1990). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustofa, A. (2001). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Narita, A., Warjio, W., & Suryadi. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–12.
- Nawawi, H. (2005). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurcholis. (2007). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasara Indonesia.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Tengah.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, & Lijan, P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.