

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN SAMSAT CORNER DI AMBARUKMO
PLAZA KABUPATEN SLEMAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

RINGKASAN SKRIPSI



OLEH :
ARIYANTI SAPUTRI
NIM. 10417141012

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT CORNER DI AMBARUKMO PLAZA KABUPATEN SLEMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

Ariyanti Saputri dan Fransiska Winarni, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor serta faktor pendukung dan faktor penghambat pada layanan SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan SAMSAT Corner, sehingga dianggap mengetahui masalah secara mendalam dan dapat dipercaya, antara lain petugas dari DPPKA, Polri, PT. Jasa Raharja, dan Bank BPD DIY serta wajib pajak pengguna layanan SAMSAT Corner. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tersebut dilihat dari segi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* masih belum berjalan optimal. Pelayanan masih ada beberapa kekurangan yaitu keterbatasan ruang pelayanan, pengadaan sarana prasarana kurang maksimal, pelayanan terbatas pelayanan pajak tahunan, jaringan sering *offline*, belum adanya SOP. Faktor pendukung pelaksanaan layanan yaitu adanya kejelasan peraturan penyelenggaraan pelayanan prima, kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi, penggunaan teknologi pelayanan semakin canggih, komitmen petugas tinggi, dukungan pemerintah tinggi, lokasi pelayanan strategis, keadaan sosial, ekonomi dan politik mendukung, jumlah pemilik kendaraan bermotor banyak, adanya uang insentif petugas.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT Corner*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari

keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Di (DIY) juga telah dibentuk Kantor Bersama SAMSAT pada masing-masing kabupaten dan kota. Sebagai wilayah dengan jumlah perguruan tinggi yang banyak dan sebagai daerah wisata, mobilitas kendaraan bermotor di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terbilang cukup besar. Apalagi dengan adanya kebijakan pencairan kredit kendaraan bermotor oleh lembaga *leasing* dengan prosedur yang sederhana mendorong minat masyarakat untuk melakukan kredit sehingga secara otomatis telah meningkatkan jumlah pemilik pengguna kendaraan di wilayah DIY.

Pada Laporan Realisasi Pendapatan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Provinsi DIY, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan. PKB memberikan kontribusi yang sangat besar (peringkat pertama) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DIY selain penerimaan dari sektor pajak lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa PKB dan BBNKB menjadi sektor utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan wilayah DIY. Sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan tersebut nantinya akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi segala kewajibannya.

Namun seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya membuat Kantor Bersama SAMSAT kesulitan dalam melayani masyarakat yang berjubel. Misalnya di Kantor Bersama SAMSAT Sleman yang ditandai dengan keterangan petugas Tata Usaha KPPD Sleman, Bapak Riyadi yaitu menyatakan bahwa setidaknya dalam sehari Kantor Bersama Sleman melayani wajib pajak minimal 1500 orang. Sementara dalam pedoman kualifikasi dan sumber daya manusia di Kantor Bersama SAMSAT menguraikan bahwa jumlah pelayanan antara 751-1000 orang masuk tipe A atau lebih petugas SAMSAT Dipenda minimal 40 orang tidak termasuk personil yang menjalankan fungsi pengelolaan keuangan dan barang daerah. Sementara jumlah pegawai SAMSAT KPPD Sleman hanya berjumlah 34 orang.

Proses pelayanan kendaraan bermotor di beberapa Kantor Bersama SAMSAT di DIY juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak. Seperti yang telah dijumpai oleh peneliti pada saat mengunjungi Kantor Bersama SAMSAT Sleman dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang dihadapkan oleh para calo yang berkedok sebagai para tukang parkir dan kemudian menawarkan jasanya.

Berdasarkan penelitian oleh Yusnia Risvitasari Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2012 menyatakan bahwa calo di SAMSAT Sleman susah diatur walaupun sudah diberikan pembinaan namun masih saja meresahkan masyarakat. Berdasarkan informasi dari pengunjung SAMSAT Kota Yogyakarta yaitu Bapak Why bahwa calo-calo yang ada di lingkungan SAMSAT tersebut telah membentuk suatu paguyuban. Pihak SAMSAT sendiri juga telah berupaya untuk mengatasi permasalahan itu. Sudah ada beberapa calo yang sudah tertangkap dan dilarang melakukan transaksi ilegal tersebut, namun karena telah membentuk paguyuban, maka masih banyak calo-calo lain yang beroperasi disana. Hadirnya praktik percaloan dalam kepengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu bentuk dari lemahnya kontrol pengawasan negara.

Permasalahan lain yaitu terkait dengan sarana prasarana di SAMSAT. Mengenai keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana di Kantor Bersama SAMSAT Sleman juga belum diberikan dengan maksimal dalam mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arifin Mochtar dan Hasrul Halili pada tahun 2009 di Kantor-kantor SAMSAT yang berada di wilayah DIY, menemukan bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan disalah satu SAMSAT di DIY. Salah seorang wajib pajak di SAMSAT tersebut mengeluh ketika wajib pajak tersebut telah memasukkan berkas terlebih dahulu ke loket pelayanan dan ternyata berkas wajib pajak yang antri di belakang dan memasukkan berkasnya setelahnya malah diselesaikan terlebih dahulu. Hal itu disebabkan tidak adanya nomor urut antrian pelayanan di SAMSAT. Selanjutnya Zainal Afirfin Mochtar dan Halili juga menemukan kasus terkait penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT yang belum berjalan secara maksimal karena penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan yang diterapkan kurang optimal.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan. Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa pelayanan kendaraan bermotor yang ada di Kantor Bersama SAMSAT DIY menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga harapan masyarakat dalam pemenuhan hak sebagai wajib pajak belum terpenuhi secara optimal.

SAMSAT diseluruh DIY secara operasional dibiayai melalui APBD sehingga program peningkatan pelayanan yang dilaksanakan bersama tertuang pada Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor :

SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT. Salah satunya melalui layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza.

Adanya SAMSAT Corner diharapkan akan mampu membantu memangkas antrean panjang wajib pajak di Kantor SAMSAT pada masing-masing kabupaten dan kota di DIY terutama di Kabupaten Sleman yang sangat padat kendaraan dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Selain itu tujuan diadakannya SAMSAT Corner juga karena pemerintah menginginkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga persepsi masyarakat yang dulunya beranggapan mengurus pajak itu merepotkan maka lama kelamaan akan menjadi hal yang lebih menyenangkan seiring dengan inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah dalam kepengurusan pajak tersebut. Mall sebagai tempat keramaian yang menyenangkan merupakan tempat strategis untuk membuka layanan tersebut sehingga akan menarik masyarakat dalam mengurus pajaknya di SAMSAT Corner ini.

Dalam pelaksanaannya pelayanan SAMSAT Corner ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Keadaan ruang pelayanan yang sempit dan keterbatasan jumlah kursi tunggu untuk wajib pajak yang masih sering dikeluhkan oleh para wajib. Maka berdasarkan masalah-masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT Corner tersebut.

II. KAJIAN PUSTAKA

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Rasyid pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Hardiansyah 2011: 14).

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Ratminto & Winarsih 2010: 18).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Reformasi Pelayanan Publik

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satunya dengan cara reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi menurut Michael Dugget (LAN:2005) adalah proses yang dilakukan secara kontinyu untuk mendesain ulang birokrasi, yang berada di lingkungan pemerintahan dan partai politik sehingga dapat berdayaguna dan berhasil guna baik ditinjau dari segi hukum maupun politik. Reformasi pelayanan publik di Indonesia secara masif sejatinya telah dilaksanakan sejak tahun 1998, yaitu sejalan dengan tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintahan negara

secara menyeluruh di segala bidang kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara.

Menurut Alisjahbana (2008) pada dasarnya reformasi kelembagaan pelayanan publik sangat terkait dengan permasalahan kelembagaan birokrasi. Masalahnya sampai saat ini belum ada kesepakatan tentang pelembagaan fungsi pemerintah serta kriterianya. Akibatnya terjadi kekaburan tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah. Inefisiensi, kelambatan, ketidakmerataan pelayanan dan fasilitas sosial, *overhead cost* yang tinggi, serta ketidakpastian biaya yang harus dikeluarkan masyarakat menjadi fenomena umum. Dalam kondisi demikian, perampangan kelembagaan pemerintah menjadi keniscayaan, meskipun reformasi kelembagaan itu bukan pekerjaan mudah. Sebagai langkah awal, pemerintah perlu melakukan evaluasi kelembagaan berdasarkan tugas-tugas yang diemban oleh instansi-instansi terkait.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1998) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi: prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisinesi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif. (Hardiansyah 2011: 48).

Menurut De Vreya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.

2. *exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.
6. *care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri. (Hardiansyah 2011: 50).

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan maka Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Yamit (2001:12) mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu :

1. Bukti langsung / dapat diraba / sarana fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan pelayanan (*reliability*). Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya
3. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan / keyakinan (*assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi

pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Konsep Prosedur Pelayanan

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. (Atmoko, www.unpad.co.id). Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Standar operasi prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya.

III. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza serta faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanannya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu dari tanggal 16 Februari 2014 hingga 5 April 2014. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Kas Aset (DPPKA) Daerah Istimewa Yogyakarta karena merupakan lembaga pemerintahan yang mengelola dan mengurus pajak daerah sekaligus koordinator dari layanan SAMSAT Corner, selain itu penelitian ini juga dilakukan di Kantor SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza karena instansi tersebut yang secara langsung melayani masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Subjek Penelitian

Peneliti memilih informan dari pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan layanan SAMSAT Corner, sehingga dianggap mengetahui masalah secara mendalam dan dapat dipercaya. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Bapak EDS selaku Staf seksi pajak DIY DPPKA

2. Bapak Ryd selaku Petugas SAMSAT Corner dari KPPD Sleman
3. Bapak Yd selaku Petugas SAMSAT Corner dari KPPD Kota Yogyakarta
4. Bapak WA selaku Petugas SAMSAT Corner dari KPPD Gunungkidul
5. Ibu Pj selaku Petugas SAMSAT Corner dari KPPD Gunungkidul
6. Bapak GK Petugas SAMSAT Corner dari KPPD Bantul
7. Bapak Trd Petugas SAMSAT Corner dari PT. Jasa Raharja
8. Bapak Ykh selaku Petugas SAMSAT Corner dari Polri
9. Mas JS selaku Petugas SAMSAT Corner dari Bank BPD DIY
10. Beberapa masyarakat Yogyakarta yang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan, maka peneliti sebagai instrumen melakukan validasi terkait persiapan melakukan penelitian sebelum terjun ke lapangan penelitian. Validasi terhadap peneliti meliputi pemahaman teori, metode penelitian dan penguasaan mengenai objek yang diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

Sumber Data

Dalam Moleong (2010:157) dijelaskan bahwa sumber data pokok dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan selebihnya berupa dokumen, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu primer dan sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui berbagai tindakan yaitu mengamati, mendengarkan, merasakan, mengumpulkan, dan mencatat semua data dan informasi mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza. Adapun teknik pengumpulan

data yang digunakan dalam penelitian ini ialah, wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis interaktif yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:246) yaitu “proses analisis yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses analisis data ini menggunakan empat tahap yaitu : (1) tahap pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, dan (4) penarikan kesimpulan”.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan teknik pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan wawancara terhadap subjek penelitian lebih dari satu kali dan triangulasi metode dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap sumber lain dengan metode yang sama. Hal ini dimaksudkan untuk mengecek kebenaran dan mengklarifikasi data dan informasi yang diperoleh dari subjek penelitian yang menjadi sumber data primer yang kemudian dibandingkan dengan hasil data sekunder sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang valid untuk membantu dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan terkait dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza dibentuk berdasarkan implementasi atas peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor : SKEB/12/2008 tentang pelayanan prima pada pajak kendaraan bermotor. Pelayanan ini mempunyai tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. SAMSAT Corner ini merupakan suatu layanan kesamsatan yang berada di luar kantor yang termasuk kedalam jenis layanan *payment point* atau pelayanan pajak kendaraan bermotor di tempat-tempat strategis/keramaian dan

dapat melayani sampai dengan malam hari yaitu dari pukul 10.00 WIB sampai dengan 20.30 WIB. Pelayanan di SAMSAT Corner mall Ambarukmo Plaza ini dibuka setiap hari, senin sampai sabtu berlaku pelayanan sampai dengan malam hari, dan untuk hari minggu hanya sampai pukul 15.00 WIB. Sedangkan untuk hari libur nasional dan hari cuti bersama tetap melayani.

Petugas di SAMSAT Corner tetap sama dengan kantor SAMSAT induk, yaitu terdiri dari petugas dari Pemda, Polri, PT. Jasa Raharja dan Bank BPD DIY. Hanya saja di SAMSAT Corner secara khusus melayani pengesahan pajak ulang tahunan sedangkan untuk pelayanan pengesahan pajak lima tahunan masih harus dilakukan di SAMSAT induk. Namun SAMSAT Corner melayani empat kabupaten (Sleman, Kulon Progo, Gunungkidul dan Bantul) dan kota Yogyakarta.

Dalam menghadapi kebutuhan masyarakat di wilayah DIY yang menginginkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berkualitas dan sesuai dengan konsep pelayanan prima maka indikator-indikator yang membentuk suatu kualitas pelayanan harus berjalan secara padu. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan wajib pajak dalam pelayanan serta menghindari wajib pajak sampai merasa dikecewakan maupun dirugikan.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dari hasil analisis data kesemua dimensi kualitas pelayanan yang diteliti maka dari kelima dimensi tersebut hasilnya cukup baik. Jika melihat konsep teori yang digunakan oleh peneliti dimana jika *harapan* pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh*, maka dapat dikatakan pelayanannya *sangat puas*, jika *harapan* pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh* maka pelanggan akan merasa *puas*. Namun jika *harapan* pelanggan lebih besar daripada persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh* maka

pelanggan akan merasa *tidak puas* terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Corner.

Untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat di bab I yaitu bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner, yaitu di SAMSAT Corner harapan masyarakat sama dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh pada 4 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk dimensi *tangible* belum sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan pelayanan yang ada di SAMSAT Corner dapat dikatakan cukup memuaskan.

Keandalan atau kemampuan pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah SAMSAT Corner kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran pelayanan harus dicapai oleh setiap pegawai/petugas di SAMSAT Corner dengan cara melayani masyarakat sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar. Dalam upaya mengasah kemampuan dan keahlian petugas di SAMSAT Corner, DPPKA selalu memberikan pengarahan dan evaluasi setiap tiga bulan sekali kemudian diadakan pelatihan-pelatihan terkait dengan pemberian pelayanan prima.

Kemampuan pegawai di SAMSAT Corner sudah terlihat baik. Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, petugas di SAMSAT Corner sudah ahli dalam melayani pelanggan dengan didukung adanya spesifikasi kerja selama proses pelayanannya. Standar pelayanan juga sudah jelas ada dengan ditandai adanya standar ISO 9000:2008 yang diterapkan dalam pelayanan ini. Kemudian kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah terlihat sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan yaitu dalam waktu 2-3 menit saja petugas sudah dapat menyelesaikan layanannya dengan baik padahal di standart pelayanan pengesahan ulang tahunan tercantum 15 menit.

Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas

pelayanan. Selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik dari petugas.

Pelayanan umum di SAMSAT Corner sarana prasarana yang tersedia secara keseluruhan belum memuaskan, masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memenuhi standart pelayanan perlu melihat spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang perlu dipenuhi dalam pemberian pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan, sehingga fasilitas kerja yang memiliki peran sebagai fungsi pelayanan belum dapat tercipta di SAMSAT Corner dalam memenuhi kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini yang dimaksud kenampakan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan.

1. Fasilitas fisik

Fasilitas fisik diartikan sebagai sarana prasarana yang dimiliki oleh SAMSAT Corner dalam menunjang proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Fasilitas yang disediakan akan menjadi daya tarik bagi masyarakat namun pada kenyataannya fasilitas yang ada di SAMSAT Corner ini masih belum cukup memadai. Melihat kondisi wajib pajak yang banyak dengan jumlah kursi yang belum mencukupi dan lokasi layanan yang sempit membuat pemandangan yang kurang rapi saat banyaknya wajib pajak yang berdiri ataupun duduk di lantai depan lokasi layanan SAMSAT ini. Apalagi ditambah dengan mesin nomor antrian yang sedang rusak juga belum diperbaiki.

Kepuasan wajib pajak menjadi berkurang karena mereka yang tidak mendapatkan tempat duduk tersebut karena yang seharusnya mereka nyaman dengan pelayanan yang diberikan menjadi terhambat karena tidak mendapatkan fasilitas yang sama dengan wajib pajak yang lainnya. Seharusnya pemerintah segera mengoptimalkan fasilitas yang ada dengan benar-benar memprioritaskan fasilitas-fasilitas yang memang perlu ditambahkan untuk pelayanan.

2. Perlengkapan

Dalam penelitian ini perlengkapan diartikan sebagai sarana penunjang atau alat kelengkapan sebuah instansi pelayanan publik untuk mempermudah kinerja pegawai. Ketersediaan perlengkapan pada SAMSAT Corner ini berupa komputer-komputer yang terhubung dengan server pusat sehingga petugas lebih mudah dalam mencari *database* dari para wajib pajak. Selain itu untuk mempermudah dalam memanggil wajib pajak yang menunggu antrian pelayanan petugas menggunakan microfon atau pengeras suara sehingga wajib pajak menjadi lebih jelas dalam mendengarkan informasi dari petugas. Namun alat itu juga masih belum digunakan secara optimal karena masih terlihat petugas yang memanggil wajib pajak dengan teriak.

3. Penampilan petugas

Penampilan petugas pemberi layanan ialah yang akan memberikan kesan pertama terhadap masyarakat tentang baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian awal dari masyarakat akan tercermin ketika berhadapan langsung dengan petugas pelayan publik. Dalam hal penampilan petugas di SAMSAT Corner sudah memakai seragam sesuai dengan yang telah ditentukan bersama, berpenampilan rapi dan menarik.

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap para petugas. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Di SAMSAT Corner sudah menerapkan hal tersebut, petugas sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh petugas-petugas di SAMSAT Corner dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian (*Assurance*) atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

Melihat kenyataan selama ini bahwa pelayanan kesamsatan di DIY masih disorot masyarakat tentang keadaan pelayanan yang masih banyak oknum yang meminta uang pelicin, masih banyak calo, pelayanan kurang ramah dan lain sebagainya. Dari sebab-sebab itu masyarakat menjadi kurang percaya dengan pelayanan pemerintah ini. Melalui SAMSAT Corner, pemerintah ingin mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan membangun citra-citra positif pada pelayanan tersebut.

Hanya saja di SAMSAT Corner belum mempunyai SOP sendiri karena masih menggunakan SOP yang sama dengan yang ada di SAMSAT induk. Jika SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza sudah membuat SOP sendiri seperti SAMSAT Corner yang ada di Jakarta, maka uraian tugas, pokok dan fungsi, standart waktu, visi misi, sarana prasaran, dasar hukum akan terlihat jelas sehingga masyarakatpun dapat mudah menilai kualitas pelayanan yang diberikan apakah telah sesuai dengan SOP yang tercantum.

Selanjutnya pada setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Bentuk-bentuk pelayanan tersebut juga diaplikasikan oleh SAMSAT Corner yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang

membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Berdasarkan observasi peneliti, di SAMSAT Corner sudah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pemberian pelayanan pajak kendaraan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pada dasarnya kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan tersebut sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa faktor yang ditemui serta berpengaruh dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik.

1. Faktor Pendukung Pelayanan

a. Kejelasan peraturan penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat

Adanya peraturan bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 dan Nomor SKEB/12/2008 tentang pelayanan prima SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta menyebutkan bahwa perlu adanya peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan pelayanan tersebut ialah adanya layanan *payment point* atau layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian. Menanggapi hal tersebut, pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta mengimplementasikan kebijakan tersebut dengan mendirikan layanan SAMSAT di mall Ambarukmo Plaza yang diberi nama SAMSAT Corner. Hal tersebut sudah jelas bahwa

adanya SAMSAT Corner ialah didorong adanya suatu peraturan pemerintah yang jelas.

b. Kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi

Berdasarkan wawancara kepada Bapak WA selaku petugas SAMSAT Corner, terdapat komunikasi antara DPPKA dengan petugas-petugas yang ada di SAMSAT Corner yang rutin dilakukan hampir setiap hari, yaitu dengan mendatangkan bendahara dari DPPKA untuk mengecek di lokasi tersebut. Adanya komunikasi antar instansi, yaitu antara SAMSAT Kota Yogyakarta, SAMSAT Sleman, SAMSAT Bantul, SAMSAT Kulon Progo, SAMSAT Gunungkidul, Polri DIY serta PT. Jasa Raharja. Instansi-instansi tersebut selain melakukan komunikasi juga melakukan kerjasama yaitu dengan mengirimkan perwakilan orang dari masing-masing instansi untuk ditugaskan di SAMSAT Corner. Kerjasama tersebut juga diwujudkan dengan dibentuknya jadwal giliran pelayanan sehingga proses pelayanan berjalan dengan tertib dan lancar.

c. Teknologi pelayanan

Untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman yang semakin berkembang tersebut, pemerintah DIY sudah mengupayakan sistem yang tepat untuk mengelola pelayanan yang ada. Dalam layanan SAMSAT sudah diberlakukan layanan Sistem Informasi Manajemen kendaraan bermotor berbasis teknologi telematika yang terintegrasi dan terkoordinasi terhadap permintaan data kendaraan bermotor dari masyarakat dengan menggunakan fasilitas teknologi telematika, termasuk *electronic file system* (sistem pengelolaan file elektronik). Melalui sistem *Online* dengan *central data base* SAMSAT DIY sehingga data langsung diakses sehingga petugas akan lebih mudah untuk menginput data-data dari masyarakat yang masuk.

d. Komitmen Sumber Daya Manusia yang tinggi

Komitmen merupakan suatu bentuk loyalitas karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi. Komitmen juga sangat diperlukan dalam suatu organisasi pelayanan publik karena hal tersebut akan membut pegawai

berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi yang bersangkutan. Melihat komitmen petugas SAMSAT Corner yang tinggi mendorong pemerintah untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui SAMSAT tersebut. Hasil dari komitmen pegawai yang tinggi tersebut juga dapat dilihat dari konsistensi kecepatan waktu para petugas dalam melayani wajib pajak yang sesuai dengan standar waktu yang telah dibuat.

e. Dukungan pemerintah yang tinggi

Suatu kebijakan akan berjalan dengan lancar jika didukung penuh oleh pemerintah, baik dukungan finansial maupun dukungan pengawasan. Di dalam layanan SAMSAT Corner ini didukung penuh oleh pemerintah seperti disebutkan dalam peraturan bersama yang dibuat dari ketiga instansi bahwa segala biaya yang dibutuhkan sebagai pelaksanaan pelaksanaan peraturan bersama tersebut telah dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu dukungan juga diberikan melalui Badan Usaha Milik Bersama Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Bank BPD DIY. Bank BPD DIY ini membantu pemerintah dalam menyimpan pendapatan pajak kendaraan bermotor dari layanan SAMSAT Corner tersebut.

f. Lokasi pelayanan yang strategis

Lokasi yang strategis dan nyaman merupakan dambaan masyarakat untuk kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. SAMSAT Corner memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu di mall. Sebagaimana besar masyarakat sangat menyukai mall karena kenyamanannya, keindahannya, dan keramaiannya sehingga masyarakat yang ingin berbelanja ataupun jalan-jalan juga dapat menyempatkan diri untuk membayar pajak kendaraan melalui layanan SAMSAT tersebut. Selain itu bagi golongan masyarakat yang sibuk bekerja dan tidak sempat mengurus pajaknya di SAMSAT induk, dapat datang pada malam hari sambil berjalan-jalan di mall tersebut. Dari lokasi pelayanan yang diberikan tersebut maka akan memanjakan masyarakat dan memberikan kepuasan tersendiri.

g. Keadaan sosial, ekonomi dan politik

Keadaan sosial, ekonomi dan politik di Daerah Istimewa Yogyakarta yang stabil ternyata membuat kegiatan pemerintahan berkembang dengan signifikan. Keadaan ekonomi masyarakat DIY yang meningkat akan mempengaruhi gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala bentuk pelayanan yang cepat. Apalagi lingkungan sekitar yang merupakan lingkungan mahasiswa sehingga masyarakat akan ikut menjadi kritis dalam menilai suatu kegiatan pemerintah.

Melihat keadaan sosial, ekonomi dan politik di DIY tersebut, maka pemerintah tidak ragu lagi dalam membuka pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Corner di mall. Melihat kemampuan ekonomi masyarakat, maka pemerintah yakin masyarakat akan banyak yang menggunakan layanan SAMSAT Corner tersebut.

h. Jumlah pemilik kendaraan bermotor yang tinggi

Bidang Penganggaran (DPPKA) DIY menyampaikan laju pertumbuhan kendaraan bermotor di DIY setiap tahunnya mengalami kenaikan dikisaran 14 sampai 15 persen. Menurut Kepala DPPKA, Bapak Gamal menyatakan bahwa jumlah kendaraan bermotor di DIY mencapai 1,4 juta kendaraan per September 2013 khusus untuk plat AB saja apabila ditambah dengan kendaraan non AB sekitar 280 ribu hingga 300 ribu kendaraan maka jumlahnya mencapai 1,7 juta kendaraan. Seiring dengan pertambahan jumlah kendaraan di DIY serta kenaikan harga kendaraan bermotor tahun 2011 kemarin, pajak yang diterima oleh Pemerintah DIY mengalami peningkatan baik dari sisi Pajak Balik Nama (PBN) ataupun Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Semakin banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor tersebut maka pemerintah mengupayakan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk tetap memberikan kepuasan. Pelayanan di SAMSAT induk saja tidak cukup karena melihat kenyataannya pelayanan di Kantor tersebut sudah *over load* atau melebihi kapasitas sehingga terjadi antrian yang berjubel. Dari masalah tersebut maka pemerintah membuat inovasi

pelayanan pajak tersebut dengan membuka SAMSAT-SAMSAT pembantu termasuk membuka SAMSAT Corner. Layanan tersebut selain bertujuan ingin mendekatkan dengan masyarakat juga bertujuan untuk mengurangi beban muatan yang ada di SAMSAT induk.

i. Adanya uang insentif untuk petugas shift sore

Di SAMSAT Corner ini juga telah menerapkan sistem tersebut. Sistem pemberian uang insentif tersebut diberlakukan kepada pegawai yang bertugas pada shift kedua atau shift sore karena mereka sudah bekerja di Kantornya masing-masing sebelum bertugas di SAMSAT Corner. Untuk menghargai kinerja pegawai tersebut maka pemerintah menyediakan anggaran untuk memberikan mereka uang insentif. Selain itu juga supaya mereka tetap semangat walaupun bertugas sampai pada malam hari.

2. Faktor Penghambat Pelayanan

a. Keterbatasan Ruang

Kenyamanan tempat pelayanan ialah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Jika dalam tempat tersebut terdapat hal yang kurang sesuai maka akan menghambat suatu proses pelayanan. Seperti di SAMSAT Corner, keterbatasan ruang membuat sedikit hambatan terhadap kenyamanan masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB. Ruangan yang sempit sementara jumlah wajib pajak yang banyak membuat ruangan ini penuh sesak sehingga membuat ketidaknyamanan wajib pajak yang mengantri. Hal tersebut juga disadari oleh pemerintah, namun pemerintah juga tidak dapat berbuat banyak karena ruangan tersebut sudah ditentukan oleh pihak pengelola mall sehingga mau tidak mau pemerintah harus menggunakan tempat tersebut seoptimal mungkin.

b. Pengadaan Sarana Kurang Maksimal

Seperti yang terlihat di SAMSAT Corner, masih kurangnya sarana berupa kursi. Sedikitnya jumlah kursi untuk wajib pajak menyebabkan banyak wajib pajak yang berdiri maupun duduk di lantai saat mengantri

pelayanan tersebut. Sebaiknya pemerintah segera menindaklanjuti masalah tersebut agar masalah tersebut tidak berlarut-larut.

Selain itu juga belum adanya kotak aduan atau kotak saran. Kotak aduan tersebut berfungsi untuk mendapatkan informasi terkait kekurangan dari pelayanan tersebut ataupun masukan agar pelayanan tersebut akan semakin meningkat kualitasnya. Maka menurut peneliti sebaiknya di SAMSAT Corner perlu diadakannya kotak saran itu.

c. Pelayanan Masih Terbatas Pelayanan Pajak Tahunan

Layanan SAMSAT Corner inimasih memiliki keterbatasan. Layanan SAMSAT Corner baru bisa diterapkan bagiwajib pajak yang kendaraannya sudah balik nama atas nama pemiliknya.Untuk pemilik kendaraan yang belum balik nama, yang beli mobil bekasmisalnya, harus balik nama dulu, baru bisa bayar di SAMSAT Corner. Selain itu juga SAMSAT Corner belum dapat melayani perpanjangan pajak lima tahunan sehingga wajib pajak harus tetap melakukannya di SAMSAT induk.

d. Jaringan yang Tiba-Tiba Offline

Untuk mempermudah pekerjaan dalam melayani masyarakat maka pemerintah telah menerapkan sistem pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi. Sistem ini selain akan mempertinggi efektivitas dalam pelayanan tetapi juga akan menambah produktivitas kerja. Sistem tersebut yang telah lama digunakan maka lama-kelamaan akan menjadikan ketergantungan oleh sistem. Dalam hal ini juga terjadi pada pelayanan PKB oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui SAMSAT Link. Di SAMSAT Link juga sama sistemnya dengan SAMSAT Corner, sehingga apabila adanya gangguan koneksi, maka pelayanan juga akan terhambat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan petugas di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza menyebutkan jaringan yang ada sering offline.

e. Belum Adanya *Standart Operating Procedural* (SOP)

Di SAMSAT Corner belum ada SOP karena melekat pada ISO pada SAMSAT induk sehingga dalam melihat standar pelayanan yang ada di SAMSAT Corner masih belum begitu jelas walaupun sudah dikatakan

standar pelayanan yang ada seperti yang ada di SAMSAT induk. Melihat peran penting dari fungsi SOP itu sendiri, maka peneliti berpendapat bahwa sebaiknya SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza membuat SOP nya. Seperti SAMSAT Corner yang ada di luar kota seperti di Jakarta sudah ada SOP nya. Dari adanya SOP tersebut maka akan sangat jelas standar pelayanan yang dijalankan oleh SAMSAT Corner tersebut.

f. Kurangnya informasi masyarakat terkait SAMSAT Corner

Masih banyak masyarakat di DIY yang belum mengetahui keberadaan SAMSAT Corner maupun masyarakat yang sudah tahu namun kurang mengetahui prosedur yang ada di SAMSAT Corner. Masih banyak wajib pajak yang mesti bolak balik ke SAMSAT Corner karena kurang tahunya syarat-syarat dalam pembayaran pajak. Selain itu juga berdasarkan penelitian peneliti terhadap beberapa masyarakat di DIY, masih banyak masyarakat yang sedikit tahu bahkan baru mendengar tentang adanya SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza. Hal tersebut dapat dikarenakan sosialisasi dari pemerintah yang masih kurang, karena selama ini yang sering dilakukan hanya lewat media radio. Padahal saat ini jumlah pendengar radio juga semakin menurun dengan berkembangnya teknologi yang ada, sehingga banyak masyarakat yang tidak tahu dengan sosialisasi tersebut.

Dalam mencapai suatu pelayanan yang berkualitas maka dalam sebuah institusi harus ada upaya dalam perbaikan terhadap masalah yang menjadikan hambatan dalam pelayanan tersebut. Di SAMSAT Corner dapat dilihat beberapa hambatan yang ada, maka upaya pemerintah yang seharusnya dilakukan untuk mengatasi hal itu diantaranya:

a. Memperluas ruang pelayanan

Meskipun kurangnya dukungan anggaran dan keterbatasan ruang pada SAMSAT Corner, namun personel SAMSAT disini dapat melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Pemda DIY dan Jasa Raharja (Persero) untuk mendapatkan dukungan anggaran dan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh

karena itu dalam mengatasi masalah ruang yang kurang memadai, pemerintah sudah melakukan upaya perbaikan. Penulis mendapatkan informasi dari salah satu staf dari DPPKA bahwasannya SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza akan dipindahkan lokasi pelayanan di Galeria mall. Pemerintah mempunyai alasan dengan adanya kebijakan tersebut, selain karena lokasi yang lebih strategis, namun juga pemerintah sudah mempunyai langkah untuk melakukan negosiasi dengan pihak Galeria mall agar mendapatkan tempat yang lebih luas.

Selain itu, peneliti juga mendapatkan informasi bahwa pemerintah akan berpindah lokasi di Galeria mall juga dikarenakan harga sewa kontrak yang lebih murah dari sebelumnya. Upaya tersebut dilakukan bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Corner menjadi lebih nyaman.

b. Memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana

Meskipun sarana prasarana pada SAMSAT Corner masih ada kekurangan, namun masih dapat digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal tersebut dapat meminimalisir komplain yang datang dari masyarakat. Keterbatasan jumlah kursi tunggu untuk wajib pajak disiasati oleh para petugas dengan memberikan pelayanan yang cepat sehingga masyarakat tidak terlalu jenuh saat menunggu antrian. Akan tetapi pemerintah juga harus tetap melakukan upaya perbaikan, seperti menambah jumlah kursi tunggu dan memperbaiki mesin nomor urut antrian yang rusak dan penambahan jumlah kursi untuk para wajib pajak serta memberikan kotak saran sehingga pemerintah akan mengetahui kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki untuk sebuah pelayanan SAMSAT yang berkualitas.

c. Menambah Jenis Layanan

Seiring dengan kemudahan dan kecepatan pelayanan pajak kendaraan bermotor khususnya pengesahan ulang satu tahun, maka akan lebih efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan masyarakat jika jenis layanan

yang diberikan ditambahkan lagi. Misalnya ditambah dengan pelayanan pengesahan PKB lima tahunan, karena prosedurnya pun hampir sama persis dengan pengesahan satu tahun. Apabila hal tersebut dapat direalisasikan, maka SAMSAT Corner tidak hanya dapat mengurangi beban 100-200 wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT, namun lebih dari jumlah tersebut. Di SAMSAT Corner juga telah menerapkan sistem kerja shift sehingga nantinya juga tidak akan terlalu membebani petugas dalam melayani wajib pajak. Usulan tentang penambahan jenis layanan masih menjadi bahan pertimbangan oleh pihak Kepolisian DIY.

d. Membuat SOP dan diadakan pelatihan khusus

Mekanisme pelayanan di SAMSAT telah lama ada seiring keberadaan SAMSAT di tengah-tengah masyarakat, sesuai dengan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Hanya saja pelaksanaan teknis di lapangan belum diatur secara eksplisit (jelas) sehingga memerlukan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan SAMSAT Corner belum memiliki SOP secara tertulis. Sehingga hal tersebut ditindaklanjuti dengan diadakannya SOP di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

e. Evaluasi terus menerus

Implementasi SAMSAT Corner merupakan program yang relatif baru, disamping itu program ini merupakan andalan dalam rangka pencitraan dan optimalisasi pelayanan prima. Sehingga diperlukan pembinaan personel secara terus menerus, baik dalam hal teknis maupun non teknis seperti sikap, motivasi, serta moral. Keramahan dalam menjalankan tugas misalnya, tidak bisa dipandang sederhana, karena walau hanya merupakan perilaku dan sikap keseharian tetapi bisa berdampak besar dalam persepsi masyarakat terhadap kinerja.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan Penelitian

Dalam upaya penyelenggaraan layanan terdapat beberapa aspek perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai berikut: *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan petugas dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* (empati), yaitu perbuatan atau sikap petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Corner yang merupakan objek penelitian ini, dapat dilihat bahwa pelayanan PKB masih belum berjalan secara optimal dikarenakan beberapa faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun hal tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan temuan-temuan yang didapati di lapangan. Pelayanan PKB di SAMSAT Corner masih terasa sedikit kekurangan yaitu ketidaknyamanan akibat ruangan yang sempit, jumlah kursi tunggu wajib pajak yang terbatas, nomor urut antrian yang rusak, jaringan yang tiba-tiba *offline* dan belum adanya SOP. Namun beberapa faktor penghambat yang ada di SAMSAT Corner seperti sarana dan prasarana tidak mengurangi semangat dan kehandalan petugas SAMSAT Corner yang dapat menjadi pendukung dalam melaksanakan pelayanan PKB kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut, perlu adanya ruangan baru yang cukup luas sehingga mampu untuk melakukan pelayanan yang efektif dan efisien di SAMSAT Corner, perlu adanya

penggantian/perbaikan nomor urut antrian dan penambahan jumlah kursi tunggu demi menunjang pelayanan PKB di SAMSAT Corner, dana untuk SAMSAT Corner disesuaikan dengan kebutuhan SAMSAT Corner, inovasi yang lebih baru lagi guna mencapai keefisienan waktu seperti diberlakukannya sistem *barcode* sehingga petugas hanya tinggal menyecan *barcode* yang ada di STNK maka *database* akan secara otomatis keluar, SAMSAT Corner sebagai layanan pajak kendaraan bermotor yang menerapkan sistem pelayanan prima membuat *Standart Operating Procedure* (SOP), pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang syarat-syarat atau prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- _____. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Alisjahbana, *Reformasi Kelembagaan Menuju Efisiensi Pelayanan Pemerintah*, Jakarta, 2008.
- Anonim. <http://dppka.jogjaprovo.go.id/cmskppd/index.php/home/infopnd>. diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Anonim. (<http://www.jasaraharja.co.id/gerai-samsat-corner-ambarukmo-plaza-diresmikan,84706.html>), diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Anonim. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/lain-lain/drs-amat-jaedun-mpd/Kepuasan%20Layanan%20Pendidikan.pdf>. diakses tanggal 4 Desember 2013.
- Azhari A, Samudra. 1995. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara, *Kajian Reformasi Birokrasi*, Jakarta, 2005.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Samodra Wibawa. 2005. *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sanapiah Faisal. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar*. Malang:Yayasan Asih Asah asuh Malang.