

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Umum Penelitian**

###### **a) Sejarah SAMSAT**

Lahirnya Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diawali oleh sebuah gagasan brilyan yang disampaikan pada forum penataran para pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Hasil penataran menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia. Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komandi Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya

mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukkan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah 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 dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Tujuan dibentuknya SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya SAMSAT mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor

Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Sistem SAMSAT yang dikelola oleh tiga instansi berbeda maka untuk memudahkan dalam koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat yang berkedudukan di Jakarta dan Provinsi yang berkedudukan di Ibukota Provinsi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan wewenang berbeda. Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang instansi tersebut:

- 1) Unit Pelayanan : Petugas Dispensa dan POLRI
- 2) Unit Administrasi : Petugas Dispensa, POLRI dan Jasa Raharja
- 3) Unit Pembayaran : Petugas Dispensa (Bendarawan SAMSAT Penerima)
- 4) Unit Pencetakan : Petugas Dispensa dan POLRI
- 5) Unit Penyerahan : Petugas POLRI
- 6) Unit Arsip : Petugas Dispensa dan POLRI
- 7) Unit Informasi : Petugas Dispensa dan POLRI

Untuk visi, misi dan motto pelayanan di Kantor SAMSAT yaitu:

Visi: Tercapainya Pelayanan yang Optimal untuk Kepuasan Masyarakat

Misi:

- 1) Meningkatkan kinerja seluruh pegawai SAMSAT untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat
- 2) Meningkatkan mutu pelayanan untuk peningkatan pendapatan daerah
- 3) Meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai
- 4) Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal

Motto: Kami Memang Belum Sempurna Tapi Kami Selalu Berusaha

**b) Profil SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza**

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.

#### **a. Dasar Hukum Pembentukan SAMSAT Corner**

- 1) Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan retribusi daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3685), sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang

Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 (Lembaran negara Republik Indonesia tahun 2000 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);

2) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4138);

3) Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pajak Daerah jo. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pajak Daerah;

4) Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor: SKEP/06/X/1999, Nomor: 973-1228, Nomor: SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang Pedoman Tatalaksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda coba Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;

- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 28);
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu-lintas Jalan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 29);
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang Kendaraan dan Pengemudi (Lembaran Negara Tahun 1993 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2530);
- 8) Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- 9) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 10) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Tahun 1964 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2720);

- 11) Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Tahun 1964 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara 2721);
- 12) Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan Raya (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3486);
- 13) 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 Daerah Istimewa Yogyakarta.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi**

- 1) Sekretaris Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta selaku Ketua Umum Tim Pembina SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengkoordinasikan pelaksanaan peningkatan pelayanan SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta;
- 2) Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta selaku Ketua I, Direktur Lalu Lintas Kepolisian daerah Istimewa Yogyakarta selaku Ketua Ketua II dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta selaku

Ketua III Tim Pembina SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengatur kelancaran pelaksanaannya;

3) Petugas SAMSAT Corner dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Koordinator dan Korektor, Petugas SAMSAT Corner dari Ditlantas Polda DIY yang Mengidentifikasi Kendaraan Bermotor, Petugas SAMSAT Corner dari PT. Jasa Raharja Menangani Asuransi Kecelakaan, dan Petugas Bank BPD DIY di SAMSAT Corner yang Menyimpan Uang Kas Daerah.

## **2. Deskripsi Data Penelitian**

### **a) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza**

Permasalahan pada kualitas pelayanan masih sering dijumpai dibeberapa instansi pemerintah. Hampir pada instansi pemerintah yang menyangkut kepentingan publik memiliki permasalahan pelayanan yang beragam, baik di tingkat pusat maupun di tingkat bawah yang berhadapan langsung dengan masyarakat mengalami banyak hambatan dan belum sepenuhnya terwujud pelayanan prima seperti yang diharapkan. Berdasarkan data realisasi pendapatan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta, dari tahun ke tahun pajak dari kendaraan bermotor menduduki peringkat pertama. Pajak kendaraan bermotor menjadi andalan bagi pembangunan di DIY. Apabila melihat kontribusi pendapatan dari

pajak kendaraan bermotor yang paling besar diantara pajak-pajak yang lain, maka pelayanan pajak kendaraan bermotor yang prima diseluruh kantor SAMSAT DIY harusnya menjadi prioritas utama bagi pemerintah dalam mendorong peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat.

Selain itu inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor ini sangat dibutuhkan melihat pertambahan jumlah pemilik kendaraan bermotor di DIY yang semakin meningkat sangat banyak pada setiap tahunnya. Menurut Gamal Suwantoro selaku Kepala Bidang Penganggaran DPPKA DIY (bisnis-jateng.com.2012), beliau mengatakan bahwa pada awal tahun 2012 pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor roda dua di DIY naik mencapai 20.686 unit dengan pertumbuhan tertinggi di Kabupaten Sleman dari 6.850 unit pada tahun 2011 naik mencapai 9.643 pada tahun 2012. Jumlah yang semakin besar itu telah menimbulkan masalah pada proses pelayanan publiknya. Jumlah aparat pemerintah dan ruang kantor yang lebih kecil dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang datang menjadi hambatan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas.

Pemerintah sebagai penerima pajak dan masyarakat sebagai pembayar pajak, sehingga pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat tidak keberatan untuk mengeluarkan sebagian uangnya untuk membayar pajak tersebut. Begitu juga menurut salah satu

petugas SAMSAT Corner dari KPPD Gunungkidul yaitu Bapak WA mengatakan bahwa

“SAMSAT ini ingin secepatnya pelayanan yaitu pelayanan prima, kalo dulu kan bisa berhari-hari kan mbak sebelum ada komputer. Disini bisa dilihat sendiri 2 menit saja udah jadi kan *mbak*. Waktu jaman dulu masyarakat kalo mau masuk gedung pajak tu takut. Saya juga takut *mbak* jaman dulu sebelum jadi pegawai. Kalo sekarang namanya pelayanan kalo bisa senyamannya untuk masyarakat, kan mereka mau kehilangan uang kan *mbak*, makanya kalo di SAMSAT ada aqua ya diberi aqua gitu. Jangan nunggu lama, jangan sampai membuat marah wajib pajak, dilayani dengan tersenyum...” (wawancara tanggal 12 Maret 2014).

Pemerintah juga tidak menutup diri apabila masyarakat menuntut perbaikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang selama ini dirasa belum maksimal seperti persoalan-persoalan pelayanan yang masih cenderung lama, prosedur yang berbelit, petugas yang kurang ramah, biaya yang belum tetap, masih banyaknya calo, dan lain sebagainya. Hal itulah yang menjadi perhatian serius oleh pemerintah DIY untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dengan melakukan reformasi pelayanan melalui inovasi-inovasi pelayanan kesamsatan.

SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza merupakan salah satu bentuk inovasi layanan kesamsatan yang menggunakan konsep pelayanan prima sebagai acuan dalam pelayanannya, hal ini sesuai dengan 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 tentang program peningkatan pelayanan prima SAMSAT

salah satunya melalui SAMSAT Corner yang berbunyi bahwa tujuan dari Peraturan Bersama tersebut ialah meningkatkan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mendukung peningkatan citra dan kinerja pelayanan publik. Peningkatan pelayanan SAMSAT tersebut salah satunya dengan layanan SAMSAT Corner yaitu layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian.

Dalam mengadakan pelayanan kepada Wajib Pajak, SAMSAT Corner telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku seperti yang ada di Kantor Bersama SAMSAT, agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Standar pelayanan tersebut adalah (1) pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

Kelebihan dari SAMSAT Corner ialah waktu beroperasi yang berlangsung sampai pada malam hari sehingga orang-orang yang sibuk bekerja pada siang harinya dan tidak sempat datang ke Kantor SAMSAT induk dapat melakukan pembayaran melalui SAMSAT Corner. Menurut salah satu petugas SAMSAT Corner dari KPPD Kota Yogyakarta, Bapak Yd mengatakan bahwa

*“...operating outnya kan buka-nya sampai malam jadi kalau mbaknya ingatnya malam atau siangnya sedang sibuk bekerja kan bisa ke SAMSAT Corner tidak harus ke SAMSAT induk kecuali ada hal-hal tertentu yang harus diurus di SAMSAT induk. Selain itu SAMSAT Corner juga mengurangi beban SAMSAT induk yang biasanya 500-1000 wajib pajak bisa mengurangi 100-200 wajib pajak...”* (wawancara tanggal 11 Maret 2014)

Proses pelayanan SAMSAT Corner tidak rumit karena wajib pajak hanya melakukannya pada satu loket saja tidak seperti jika melakukan pembayaran pajak di SAMSAT induknya. Pelayanan pengesahan STNK setiap tahun meliputi pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Wajib pajak yang ingin mengurus pengesahan STNK harus membawa dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pelayanan SAMSAT Corner. Syarat-syarat tersebut harus disiapkan guna melengkapi persyaratan teknis maupun administratif pada proses pelayanan SAMSAT Corner. Wajib pajak harus membawa persyaratan sebagai berikut: BPKB asli dan photocopy, STNK asli dan photocopy, serta kartu identias (KTP/KK/SIM) asli dan photocopy. Pelayanan PKB pada SAMSAT Corner bisa diwakilkan

namun identitas KTP yang dibawa harus sama dengan identitas pemilik kendaraan yang tertera dalam BPKB dan STNK. Bagi kendaraan yang masih kredit harus disertai surat keterangan *leasing* atau dari *dealer*. Jika atas nama perseroan terbatas (PT) harus melengkapi NPWP dan domisili perusahaan.

Setelah berkas lengkap kemudian diserahkan ke loket atau meja pelayanan yang akan diterima oleh petugas dari kepolisian dan berkas akan diperiksa dan ditetapkan besaran pajaknya oleh petugas dari Pemda dan PT. Jasa Raharja. Apabila besaran pajak sudah ditetapkan maka wajib pajak akan dipanggil untuk melakukan pembayarannya ke kasir yaitu petugas dari BPD DIY. Wajib pajak juga akan diberikan *notice* pajak setelah memberikan uangnya sehingga wajib pajak dapat melihat anggaran-anggaran yang digunakan. Karena dalam *notice* tersebut sudah tercantum secara rinci penggunaan uang yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak.

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. Indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut diantaranya ialah:

### **1) Keandalan Pegawai (*Reliability*)**

Dalam melaksanakan tugasnya, para petugas Samsat Corner Ambarukmo Plaza menerapkan standar pelayanan yaitu menggunakan sistem manajemen mutu *Internasional Standardisation Organisation* (ISO) yang ada di Kantor Bersama SAMSAT. Sistem manajemen mutu ISO ialah sistem dan prosedur layanan SAMSAT yang mengacu pada standar Sistem Manajemen Mutu *Internasional Standardisation Organisation* (ISO) 9001: 2008. SAMSAT Corner belum mempunyai SOP secara tersendiri namun masih tergabung dengan standar pelayanan yang ada di SAMSAT induk. Hal tersebut dikarenakan SAMSAT Corner hanya sebuah sistem SAMSAT yang sama persis dengan yang ada di Kantor Bersama Samsat, hanya saja SAMSAT Corner berada di luar Kantor yaitu di mall dan hanya melayani pajak ulang tahunan. Oleh karena itu peraturan-peraturan maupun standar pelayanan masih sama dengan yang ada di SAMSAT induk. Seperti yang dikatakan oleh petugas SAMSAT Corner dari KPPD Gunungkidul, Bapak WA menjelaskan sebagai berikut:

“Kalo SAMSAT Corner ini tidak ada SOP nya, yang ada cuma ISO dari setiap SAMSAT di kabupaten dan kota. Kita prinsipnya melayani dengan prima gitu aja...” (wawancara tanggal 12 Maret 2014)

SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza dalam melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotornya memiliki empat (4) pegawai/petugas yang terdiri dari satu (1) petugas dari masing-masing SAMSAT kabupaten/kota di wilayah DIY yang setiap hari di *rolling*, satu (1) petugas PT. Jasa Raharja cabang Yogyakarta, satu (1) petugas dari BPD DIY dan 1 petugas dari DITLANTAS POLDA DIY. Menurut kebijakan yang ada di DPPKA DIY, SAMSAT Corner terbagi menjadi dua shift kerja yaitu dimulai dari pukul 10.00 WIB - 15.00 WIB dan shift kedua dimulai dari pukul 15.00 WIB-20.30 WIB. Namun pada pelaksanaannya, waktu pelayanan di SAMSAT Corner tidak menentu kadang hanya melayani sampai pukul 18.00 WIB, kadang sampai pukul 19.30 WIB, kadang sampai pukul 20.30 WIB, tergantung dengan kedatangan para wajib pajak pada waktu-waktu tersebut. Jika dirasa sudah sepi pengunjung maka pelayanan akan ditutup oleh petugas.

Kewenangan dari masing-masing instansi yang bertugas di SAMSAT Corner berbeda. Seperti identifikasi kendaraan bermotor dilakukan oleh Ditolantas Polda DIY, koordinator dan korektor dari DPPKA DIY, asuransi kecelakaan (SWDKLLJ) ditangani oleh PT. Jasa Raharja dan penyimpanan uang oleh BPD DIY. Adapun spesifikasi tugas tersebut ialah sebagai berikut:

- a) Tugas dan Kewajiban Penanggungjawab Urusan STNK (Polri)
  - 1) menerima berkas perpanjangan STNK setiap tahun dari wajib pajak
  - 2) mengatur mekanisme tata kerja dalam rangka perpanjangan STNK setiap tahun
  - 3) memeriksa kelengkapan administrasi dalam rangka perpanjangan STNK setiap tahun
  - 4) melakukan pengesahan terhadap perpanjangan STNK yang telah memenuhi persyaratan
  - 5) melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala unit registrasi identifikasi pada Kantor Bersama SAMSAT
- b) Tugas dan Kewajiban Penanggungjawab Penerimaan PAD (Petugas Samsat)
  - 1) mengatur tata laksana pembayaran PKB
  - 2) melaksanakan pemungutan PKB
  - 3) melaporkan pelaksanaan pemungutan PKB kepada kepala bidang anggaran pendapatan DPPKA DIY.
- c) Tugas dan Kewajiban Kasir (Bank BPD DIY)
  - 1) menerima dan menyimpan uang pembayaran PKB dan SWDKLLJ

- 2) melaksanakan rekapitulasi terhadap penerimaan uang pembayaran PKB
- 3) memberikan uang hasil pemungutan SWDKLLJ kepada penanggungjawab urusan SWDKLLJ
- 4) melaporkan hasil penerimaan pembayaran PKB kepada kepala bidang anggaran pendapatan DPPKA DIY melalui bendahara DPPKA DIY.

d) Tugas dan Kewajiban Penanggungjawab Urusan SWDKLLJ (PT. Jasa Raharja)

- 1) mengatur tata laksana pembayaran SWDKLLJ
- 2) melaksanakan pemungutan SWDKLLJ
- 3) menerima uang pembayaran SWDKLLJ dari kasir
- 4) menyimpan uang pembayaran SWDKLLJ
- 5) melaksanakan rekapitulasi terhadap penerimaan uang pembayaran SWDKLLJ
- 6) melaporkan hasil penerimaan uang kepada Kepala Pos PT. Jasa Raharja pada kantor bersama SAMSAT.

Semua instansi yang terkait dalam pelaksanaan SAMSAT Corner berkewajiban untuk mengamankan dan menjamin:

a) terselenggaranya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor secara tertib yang dilaksanakan oleh anggota Kepolisian

- b) tertib penerimaan pendapatan asli daerah dalam pelaksanaan pemungutan PKB yang dilaksanakan oleh pegawai DPPKA DIY
- c) tertib penerimaan pendapatan Negara dari sumbangan dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja cabang DIY.

Adanya metode pelayanan di atas ialah untuk mendukung dalam upaya peningkatkan kualitas pelayanan publik, karena menjadikan para petugas lebih fokus terhadap tugasnya masing-masing sehingga tingkat kecermatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dalam melayani wajib pajak menjadi lebih terjamin. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, selain menggunakan metode pelayanan yang akurat juga memperhatikan kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasionalkan berbagai peralatan maupun prosedur dalam pelayanan. Pegawai atau petugas di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza rata-rata berpendidikan Sarjana, D3 dan minimal berpendidikan sekolah menengah tingkat atas (SMTA). Masing-masing berasal dari disiplin ilmu yang berbeda. Petugas yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan di Samsat Corner sudah dipilih yang berkompeten dan diberi pelatihan sebelumnya. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas SAMSAT Corner dari KPPD Sleman, Bapak Ryd menyebutkan sebagai berikut:

“... jadi yang kita kirim udah memahami pengoperasian, memahami penetapan pajak, jadi yang kita kirim itu udah berkompeten, ya paling tidak sudah memenuhi standart. Gitu lah *mbak...*” (wawancara tanggal 7 Maret 2014).

Pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada para petugas tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, peneliti melihat mereka sudah menguasai alat-alat tersebut dan memfungsikannya dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan petugas yang sudah mahir mengoperasikan alat kerja kantor seperti komputer untuk server, komputer klien, monitor CCTV, scanner, lampu UV, speaker.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan sesuai dengan keandalan pegawai sudah dapat disimpulkan bahwa sejauh ini petugas di SAMSAT Corner sudah berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk menjaga maupun meningkatkan keandalan dalam pelayanan tersebut telah rutin dilakukan koordinasi hampir setiap hari yang diwakilkan oleh bendahara dari DPPKA dan evaluasi petugas pelayanan oleh DPPKA DIY yang berwenang dalam penyelenggaraan SAMSAT Corner tersebut setiap tiga bulan sekali.

## 2) Kenampakkan Fisik Sarana Prasarana (*Tangible*)

Hal lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana.

Sarana prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah petugas dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Semakin baik alat-alat yang digunakan dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap pelayanan. Pada dimensi ini peneliti menggunakan beberapa item pernyataan guna mengukur kualitas pelayanan pada dimensi *tangible*, lebih lengkapnya sebagai berikut:

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner menjadi lebih mudah dengan pengoptimalan teknologi komputer. Sejak diterapkan *online system* pelayanan dirasakan semakin mudah bagi petugas pelayanan dan pengguna layanan. Penggunaan *system real time online* menjadikan SAMSAT Corner mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak di seluruh wilayah DIY. Walaupun terkadang pelayanan masih menemui kendala disaat jaringan tiba-tiba

*offline* sehingga petugas harus menunggu perbaikan jaringan terlebih dahulu baru kemudian dilanjutkan pelayanannya. Hal tersebut menjadi tugas pemerintah DPPKA untuk mencariakan solusi sebagai antisipasi agar jaringan selalu *on* disaat penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan SAMSAT Corner di dalam mall telah memberikan kenyamanan tersendiri yaitu tempat yang sangat bersih, suhu ruangan yang sejuk, dan *full music* sehingga akan memanjakan wajib pajak pada layanan ini. Selain itu wajib pajak tidak dikawatirkan tentang keamanan karena sudah disediakan satpam yang berjaga di lorong tempat layanan. Kenyamanan wajib pajak juga diberikan melalui kemudahan akses lokasi dengan dipasangnya plang yang menunjukkan lokasi SAMSAT Corner sehingga tidak akan membingungkan wajib pajak yang baru pertama kali ingin melakukan pembayaran pajak dalam mencari lokasi tersebut. SAMSAT Corner memiliki fasilitas diantaranya loket pelayanan, komputer server, komputer klien, CCTV, TV, printer, modem, kursi, tempat sampah, CCTV, monitor CCTV, scanner, lampu UV, telepon, nomor antrian, kursi tunggu, speaker untuk panggilan, papan pengumuman.

Namun masih ada satu hal yang perlu diperhatikan untuk menjadikan suatu evaluasi, ialah terkait dengan kenyamanan ruang.

Kondisi ruang layanan yang begitu sempit menjadikan kurang nyamannya wajib pajak apalagi disaat antrian panjang. Selain dari sisi ruangan yang sempit juga masih ada kekurangan fasilitas yang cukup menimbulkan masalah yaitu kurang tercukupinya ketersediaan kursi tunggu untuk para wajib pajak. Dari data yang didapatkan oleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan tidak merasa puas terhadap SAMSAT Corner dalam menyediakan tempat duduk, karena tidak sedikit masyarakat yang akan melakukan pelayanan dalam menunggu giliran harus berdiri dan tentunya hal tersebut sangat melelahkan dan mengurangi kepuasan pelayanan yang diberikan. Sesuai observasi peneliti masih seringkali dijumpai cukup banyak wajib pajak yang mengantri dengan berdiri maupun duduk di lantai lorong mall sekitarnya. Dari masalah tersebut menyebabkan pihak mall memberikan peringatan melalui surat peringatan kepada SAMSAT Corner agar wajib pajak diimbau untuk tetap tertib di wilayah ruang tunggunya dan tidak mengganggu pengunjung mall yang lain. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan oleh Bapak EDS yaitu:

*“Iya mbak ada kendala dengan area yang sempit, sehingga kita sering melanggar aturan dari mall itu. Aturan mall, kita tidak boleh keluar sampai ke lorong-lorong itu jadi wajib pajak harus tetap berada di kotak area kita itu. Jadi kalo dibilang melanggar dengan aturan mall itu memang melanggar karena keterbatasan tempat yang diberikan sehingga sering mendapat teguran dari*

pihak mall, kalo wajib pajak harus diimbau untuk tidak mengganggu area di sekitarnya itu *mbak...*" (wawancara tanggal 6 Maret 2014).



Gambar 2. Wajib pajak duduk di lantai saat menunggu antrian  
Sumber: Dokumentasi SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza



Gambar 3. Wajib pajak berdiri saat menunggu antrian  
Sumber: Dokumentasi SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza

Banyaknya antrian wajib pajak yang datang maka diperlukan adanya nomor antrian. Hal tersebut bertujuan agar tercipta ketertiban wajib pajak dalam mengantre agar tidak berebut saat akan melakukan pembayaran pajak. Di SAMSAT Corner sudah tersedia nomor antrian,

namun nomor antrian tersebut saat ini sedang rusak dan juga belum diperbaiki. Untuk mengantisipasi ketidaktertiban wajib pajak, maka sebaiknya hal tersebut perlu segera penanganan atau perbaikannya. Hambatan-hambatan tersebut dikarenakan masalah utama, yaitu keterbatasan dana dan kedua karena kebijakan dari pihak mall. Pemerintah menyediakan jumlah dana yang terbatas untuk menyewa tempat di mall Ambarukmo Plaza tersebut, sehingga kebijakan dari pihak mall yaitu memberikan tempat yang seadanya. Namun peneliti mendapatkan informasi dari DPPKA, bahwa pada akhir tahun 2014 ini, SAMSAT Corner akan berpindah lokasi di Galeria mall dengan alasan mendapatkan tempat yang lebih luas, murah, serta lokasi yang strategis.

Selain diperlukan kedisiplinan wajib pajak dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan pajak juga sangat diperlukan kedisiplinan dari petugas itu sendiri. Di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza kedisiplinan petugas sudah terlihat cukup baik. Petugas sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Walaupun masih ditemukan petugas yang kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Peneliti menjumpai wajib pajak yang mondor mandir di depan lokasi pelayanan SAMSAT Corner setelah jam istirahat selesai namun lokasi tersebut masih ditutup dengan *rolling door*. Hal tersebut

akan membentuk persepsi masyarakat tentang ketidakpastian waktu untuk petugas beristirahat maka perlu adanya evaluasi dan perbaikannya kembali.

Selain masalah tersebut kadangkala jika petugas dari Polri ada kepentingan di luar pajak secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda karena pelayanan tidak dapat berjalan jika salah satu dari petugas belum hadir. Seperti yang dikatakan oleh Bapak EDS petugas SAMSAT Corner dari DPPKA DIY:

“Kalo disiplin pegawai kalo di mall saya rasa sudah bagus ya. Cuma kita kan yang namanya pelayanan ini kan harus ada tiga instansi ya, ada jasa rahastra, pemda, polisi nah kita harus tetep menyelesaikan hal itu, jadi kalo masih belum lengkap personil kita belum bisa menyelesaikan hal itu. ya kadang ada satu petugas yang belum datang, jadi kita belum bisa memberikan pelayanan. kan kadang dari pihak Polri itu ada kendalanya tugas kan gak cuma disini, mungkin saat dibutuhkan ada pengawalan atau ada gelar apa atau pengamanan apa gitu kan petugas Polri tetap harus ada prioritasnya dulu sehingga kita juga tetap menyesuaikan. Kalo dari pihak kita sendiri boleh dibilang sudah tepat waktu...”  
(wawancara tanggal 6 Maret 2014)

Kemudian setelah ketersediaan sarana prasarana dan kedisiplinan petugas, penampilan petugas juga sangat perlu untuk diperhatikan. Penampilan petugas di SAMSAT Corner sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani wajib pajak. Petugas tidak diseragamkan namun tetap memakai seragam identitas yang menunjukkan asal instansinya masing-masing. Seperti petugas dari Polri tetap memakai pakaian

lengkap polisi, kemudian petugas dari Pemda maupun PT. Jasa Raharja menggunakan seragam dinasnya serta petugas dari BPD DIY yang menggunakan seragam perbankan. Kecuali untuk hari Jumat dan Sabtu para petugas seragam menggunakan batik.

Pelayanan yang diberikan di SAMSAT Corner ialah untuk perpanjangan STNK tahunan kendaraan roda dua dan roda empat yang masa berlaku STNK nya sudah jatuh tempo. Untuk pembayaran pajak lima tahunan maka harus diproses langsung di Kantor Bersama SAMSAT setempat karena harus uji layak kendaraan yang hanya bisa dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT.

Melihat prosedur yang ada di SAMSAT Corner tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratannya dan tidak membebani wajib pajak dalam melengkapinya. Persyaratan photocopy BPKB dan STNK digunakan sebagai arsip di kemudian hari. Namun meski telah diberikan kemudahan syarat-syarat administratif serta sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur tersebut, masih ada wajib pajak yang harus bolak balik ke rumah untuk mengambil syarat-syarat administratifnya. Ada pula wajib pajak yang belum mengetahui bahwa persyaratan harus difotocopy. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu wajib pajak yaitu Saudari Lrs sebagai berikut:

“Saya mau bayar ke SAMSAT Corner aja harus bolak balik *mbak* buat photocopy. Ya itu karena kurangnya informasi yang saya

dapat sehingga saya tidak tahu tentang syarat-syaratnya. Mungkin kalo saya saran diadakan fasilitas fotocopy kali aja ya *mbak...*" (wawancara tanggal 5 Maret 2014)

Hal demikian menunjukkan bahwa masih ada wajib pajak yang belum memahami benar persyaratan pelayanan di SAMSAT Corner. Selain itu juga karena wajib pajak terjadi misskomunikasi karena informasi yang diperoleh terkait persyaratan dari orang lain sehingga kurang akurat kebenarannya. Walaupun mekanisme pelayanan tidak rumit pada SAMSAT Corner sudah terlihat brosur maupun banner yang menunjukkan persyaratan pelayanan. Supaya wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pelayanan di SAMSAT Corner tidak kebingungan untuk membayar pajaknya.

Salah satu upaya DPPKA DIY dalam memberikan informasi terkait keberadaan layanan pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza yaitu dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan melalui media cetak maupun elektronik. Media cetak yaitu melalui Koran/surat kabar di Harian Jogja dan Tribun Jogja, pamflet dan spanduk sedangkan media elektronik melalui radio dan televisi lokal DIY. Selain itu DPPKA juga memberikan surat pemberitahuan kepada para camat yang nantinya akan disampaikan ke tingkat desa dan diteruskan kepada warga.

### 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketangggapan atau *responsiveness* petugas SAMSAT Corner sangat berhubungan dengan aspek kesigapan dari petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesigapan dari petugas SAMSAT Corner dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Pada penelitian ini dalam mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti berwawancara langsung dengan para wajib pajak yang mempunyai keluhan saat di SAMSAT Corner dan peneliti observasi pada beberapa kali waktu yang berbeda.

Pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap petugas SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah terpenuhi dengan cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di SAMSAT Corner dalam melayani para wajib pajak di loket pelayanan yang ada. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu wajib pajak Ibu Fsk yaitu:

“Daya tanggap petugas dalam pelayanan ini sudah baik *mbak*, karena semua petugas disini saling terkait antara 1 bagian dengan bagian lain sehingga pelayanan menjadi lebih cepat...” (wawancara tanggal 5 Maret 2014).

Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di SAMSAT Corner dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal-hal yang terkait tentang apa saja yang berkaitan dengan pengurusan yang ada di SAMSAT Corner. Walaupun bukan tugasnya tetapi para petugas sudah memahami semua bentuk kegiatan pelayanannya.

Wajib pajak lain yaitu Bapak And yang ditemui juga memberikan komentar senada terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan pajak di Kantor SAMSAT Corner sebagai berikut:

“Iya benar *mbak* soalnya saya pernah membuktikannya sendiri. Saya dulu pernah sebelumnya saya belum pernah mengurus, saya disini bingung gimana caranya langkah-langkah mengurusnya. Kemudian saya tanya kepada petugas kemudian memberi tahu saya prosedur dan berkas-berkas yang harus dilengkapi dalam pengurusannya seperti gimana. jadi kalau anda belum pernah mengurus sesuatu disini *ndak* usah khawatir lagi...” (wawancara tanggal 13 Maret 2014).

Adanya spesifikasi kerja di SAMSAT Corner selain menjadikan pelayanan cermat dan tepat juga lebih cepat dalam waktu pelayanannya. Dalam standart waktu pelayanan pada tahun 2013-2014 yang ditempel di setiap SAMSAT induk dimasing-masing kabupaten

dan kota di DIY, berlaku bahwa untuk jenis pelayanan pengesahan ulang tahunan dicantumkan untuk standart waktunya 15 menit dan sasaran mutunya 10 menit. Namun di SAMSAT Corner hanya dalam waktu 2-3 menit saja pelayanan sudah dapat diselesaikan. Pelayanan yang cepat merupakan hal yang sangat didambakan masyarakat. Hanya saja terkadang masih ditemui wajib pajak yang belum memenuhi berkas-berkasnya sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Namun SAMSAT Corner sudah menerapkan sistem waktu pelayanan cepat. Jika dibandingkan dengan SAMSAT induk yang ada dimasing-masing kabupaten maupun kota DIY, pelayanan SAMSAT Corner sudah efektif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang cepat, prosedur yang mudah dan petugas yang *responsive* juga akan secara otomatis menghindarkan wajib pajak dari penggunaan jasa calo maupun biro jasa karena sesuai dengan peraturan bersama telah disebutkan bahwa salah satu tujuan penyelenggaraan SAMSAT Corner ialah mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau biro jasa.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat serta sudah menunjukkan sikap yang *care* atau peduli saat merespon masyarakat sehingga SAMSAT Corner dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah

memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, ramah, dan cepat.

#### **4) Jaminan (*Assurance*)**

Masyarakat pengguna SAMSAT Corner tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dibutuhkan hubungan atau komunikasi antar manusia yang baik. Di SAMSAT Corner komunikasi yang terjadi ialah interaksi antara petugas dengan wajib pajak, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Namun menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada wajib pajak, akan tetapi petugas SAMSAT Corner juga harus dapat memegang kepercayaan dari wajib pajak. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, serta jaminan legalitas dalam pelayanan. Seperti yang tercantum dalam peraturan bersama Gubernur DIY, Kepala Kepolisian DIY dan Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero) bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan SAMSAT Corner salah satunya ialah menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum. Dalam penelitian ini peneliti mengetahui tentang jaminan-jaminan di atas dengan membandingkan

Pelayanan SAMSAT Corner dilaksanakan pukul 10.00 WIB sampai dengan 20.30 WIB pada hari Senin sampai Sabtu, dan hari Minggu pukul 10.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu juga sudah sangat baik dengan melihat pelayanan di SAMSAT Corner yang sangat cepat. Bahkan hanya menunggu 2 menit saja pelayanan pajak sudah selesai. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan petugas SAMSAT Corner Bapak WA:

“Kalau untuk waktu penyelesaian pelayanan kami berani jamin pelayanan disini sangat cepat. *Mbak* bisa melihat sendiri atau menghitung waktu rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan kepada setiap wajib pajak...” (wawancara tanggal 12 Maret 2014)

Jumlah biaya yang dibebankan kepada wajib pajak sudah ditentukan dengan jelas oleh DPPKA dihitung berdasarkan merk kendaraan dan bobot kendaraan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Staf Seksi Pajak Daerah DIY yaitu Bapak EDS sebagai berikut:

“Kalo namanya pajak kendaraan bermotor kan kita berdasarkan dari peraturan menteri dalam negeri kemudian ditindaklanjuti melalui peraturan gubernur nomor 39 tentang nilai jual kendaraan bermotor. Jadi disitu sudah tertera merk, tipe, tahun kendaraan, nilai jualnya sudah tertera disitu. Kita tinggal lihat ditabel yang tebel-tebel itu *mbak* yang isinya tentang segala merk kendaraan. Tiap merk, tiap tahun kendaraan dan tiap bobot beda juga besaran pajaknya *mbak*...” (wawancara tanggal 28 Februari 2014).

Sebelum memilih kendaraan yang akan dibeli, wajib pajak sudah harus bersedia untuk menanggung resiko biaya pajak kendaraannya yang harus dibayarkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Biaya/tarif pelayanan SAMSAT Corner yaitu biaya yang dikenakan kepada wajib pajak dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan tarif PKB dan SWDKLLJ. Penentuan tarif PKB sebagai berikut:

- a) 1,75 % kepemilikan pertama
- b) 1 % untuk kendaraan bermotor angkutan umum
- c) 0,5 % untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, social keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI dan pemerintah daerah
- d) 0,2 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar

Sanksi administrasi keterlambatan membayar setelah jatuh tempo masa pajak dikenakan sanksi denda, kemudian kepemilikan kendaraan bermotor pribadi kedua dan seterusnya untuk kendaraan roda empat atau lebih, tarif pajaknya ditetapkan secara progresif. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama. Besarnya tarif progresif sebagaimana Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2011 tentang Pajak Kendaraan Bermotor Pasal 7 sebagai berikut:

- a) Kepemilikan kedua 2%

- b) Kepemilikan ketiga 2,5%
- c) Kepemilikan keempat 3%
- d) Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5%.

Dalam memberikan kepastian dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang professional, memberikan pelayanan yang terjangkau, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Adanya kerjasama dengan BPD DIY jaminan transparansi SAMSAT Corner dari pendapatan pajak kendaraan bermotor yang masuk ke kas pemerintah menjadi lebih terjamin. Oleh karena para petugas tidak memegang uang hasil dari pelayanan tersebut melainkan uang tersebut langsung dimasukkan ke Bank BPD DIY, sehingga tingkat penyimpangan oleh petugas sangat kecil bahkan tidak ada sama sekali. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak EDS selaku Staf Seksi Pajak Daerah DIY yaitu:

“Dari Bank BPD sebagai kasir, jadi uang yang masuk disitu langsung diterima masuk ke kas daerah. Sehingga tidak ada resiko jika uang tersebut langsung ke kas, kan kalo uang dibawa pulang dulu nanti beresiko kan *mbak*. jadi dengan adanya BPD, untuk penyelewengan penerimaan sangat kecil bahkan tidak ada...” (wawancara tanggal 28 Februari 2014)

Kemudian saat melakukan pembayaran pajak, wajib pajak juga akan diberikan *notice* pembayaran dengan rincian yang sangat jelas sehingga jaminan biaya juga sudah sangat baik. Seperti yang

dijelaskan oleh Bapak Ykh selaku petugas SAMSAT Corner dari pihak Kepolisian yaitu:

“Setiap pembayaran pajak diberikan bukti pembayaran berupa notis pajak atau SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Di belakang STNK itu namanya SKPD semacam bentuk lain dari kuitansi. Itu untuk bukti pembayarannya, kemudian untuk legalitasnya kita melayani pajak tahunan, jadi setelah wajib pajak selesai membayar pajak didepan STNK kita melakukan stempel pengesahan itu untuk melegalitaskan pembayaran pajaknya tiap tahunan...” (wawancara tanggal 20 Maret 2014)

### 5) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan petugas dalam merespon keinginan wajib pajak bahkan yang tak terucap sekalipun. Kemampuan ini dipandang sebagai kunci menaikkan intensitas dan kedalaman hubungan petugas dengan wajib pajak (*connecting with*). Karena dari indikator empati ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari para petugas menunjukkan kemauan aparat sebagai pelayan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan santun, mendahulukan kepentingan setiap pemohon atau penerima layanan yang datang, menghargai setiap penerima layanan serta bersikap adil atau tidak diskriminatif terhadap setiap pemohon yang datang.

Pada penelitian ini peneliti mengetahui sikap-sikap petugas terhadap masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa masyarakat yang telah

melakukan pembayaran di SAMSAT Corner dan peneliti observasi dengan mencoba melakukan pelayanan di SAMSAT Corner. Petugas di SAMSAT Corner sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut seperti dikatakan oleh salah satu masyarakat Bapak And:

“Selama saya beberapa kali kesini petugasnya ya gitu-gitu aja sih *mbak*. Ya ramah iya, standarlah, sopan juga iya. Gak ada masalah sih...” (wawancara tanggal 13 Maret 2014)

Walaupun pada lain waktu juga masih ditemui petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan petugas yang di *rolling* dari setiap instansi yang terkait sehingga banyak karakter petugas yang berbeda. Seperti keterangan yang diungkapkan oleh Bapak EDS yaitu sebagai berikut:

“Ya disini kan setiap harinya di *rolling* ya *mbak*, dan tiap petugas kan pasti beda-beda ya *mbak* karakternya, ya walaupun sudah ada peraturannya tentang sikap-sikap, tapi yang namanya aturan kan kadang sering dilanggar. Jadi pernah ada oknum petugas yang tidak lama, ketus, ditanya baik-baik jawabnya kurang enak gitu *mbak*. Ya mungkin sudah ada masalah dari rumah kemudian kebawa sampai tempat kerja, jadi kan saat menerima wajib pajak sehingga dalam memberikan pelayanan jadi kurang memuaskan...” (wawancara tanggal 6 Maret 2014)

Indikator empati yang lain ditunjukkan dengan sikap aparatur aparatur lebih mengedapankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi Negara untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai

kepentingan dengan instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Di SAMSAT Corner petugas yang bertugas sesuai dengan wawancara dengan masyarakat dan observasi tidak ada petugas yang meninggalkan tempat disaat bertugas. Apalagi keadaan SAMSAT Corner yang selalu ramai dengan wajib pajak dan jumlah personil/petugas yang minim maka para petugas sudah menyadari dengan tugas-tugas yang diemban. Hal tersebut juga didukung dengan adanya uang insentif kepada para petugas SAMSAT Corner, sehingga memberikan motivasi yang lebih untuk bekerja dengan profesional.

Petugas SAMSAT Corner dalam memberikan pelayanan juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas SAMSAT Corner tidak membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan. Apalagi sebagian besar orang-orang yang melakukan pelayanan di SAMSAT Corner ialah golongan ekonomi menengah dan menengah ke atas karena tempat yang berada di mall.

**b) Faktor – Faktor dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor**

Pemberian pelayanan pajak kendaraan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur 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.

**a) Faktor Pendukung Pelayanan**

- 1) 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.

2) Kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi karena dalam komunikasi organisasi terdapat proses untuk menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan apabila adanya kekurangan komunikasi atau tidak adanya komunikasi di dalam organisasi maka organisasi dapat macet atau berantakan.

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.

### 3) Teknologi pelayanan

Perkembangan teknologi yang sangat cepat mendorong setiap organisasi untuk dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi dalam menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronis. Suatu organisasi juga diharapkan dapat dengan lebih mudah untuk menganalisis kinerjanya secara konstan dan konsisten dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tersedia. Pemakaian teknologi informasi telah memberi warna baru pada mekanisme layanan umum yang diberikan oleh organisasi-organisasi publik sebagai organisasi yang memiliki misi dan sistem pengambilan keputusan yang berbeda dengan organisasi swasta. Komputerisasi dan otomasi berlangsung dimana-mana seiring dengan pengembangan sistem administrasi di dalam

organisasi-organisasi tersebut guna menciptakan tata kerja yang efektif dan efisien.

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.

Walaupun, sistem yang ada sekarang ini masih dapat dikembangkan lagi untuk mendapatkan suatu kepraktisan petugas dalam menginput *data base* masyarakat. Yaitu kartu STNK dibuat dengan sistem *barcode* seperti yang ada pada kemasan-kemasan produk makanan, minuman dan lain sebagainya, maka nantinya petugas tidak perlu mencari-cari ataupun mengetik data-data dari masyarakat lagi. Petugas hanya men-*scan barcode* dalam STNK

tersebut maka secara otomatis database dari masyarakat akan langsung muncul.

4) 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.

5) 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.

6) 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. Sebagian besar masyarakat sangat menyukai mall karena kenyamanannya, keindahannya, dan keramaianya 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.

## 7) 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.

## 8) 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.

9) Adanya uang insentif untuk petugas shift sore

Insentif merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan motivasi pegawai. Untuk mendongkrak motivasi demi meningkatkan kinerja ini, banyak lembaga atau institusi yang memberikan kompensasi berupa insentif sebagai imbalan/penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang melaksanakan pekerjaan sesuai atau melebihi target yang telah ditetapkan. Tujuan pemberian insentif adalah sebagai perangsang motivasi petugas demi peningkatan kinerja.

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. Hal ini juga diungkapkan oleh salah satu petugas dari SAMSAT Corner yaitu Mas JS,

“...disini menerapkan sistem pemberian uang insentif *mbak* bagi petugas shift sore. Karena apa, ya siapa sih yang mau kerja lembur tanpa dikasih sekedar uang lelah. Ya disini

sudah menerapkan sistem itu, petugas dikasih uang Rp. 45.000,00 per harinya...” (wawancara tanggal Maret 2014)

**b) Faktor Penghambat Pelayanan**

1) 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.

2) Pengadaan Sarana Kurang Maksimal

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat merasakan

kepuasan, karena sarana dan prasarana terlihat dandapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi. Pada umumnya organisasi publik memiliki sarana pelayanan yang serba terbatas sehingga menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja organisasi apabila dibandingkan dengan organisasi perusahaan yang memiliki sarana kerja serba lengkap serta selalu dirawat/terpelihara baik dan digunakan sesuai ketentuan organisasi untuk pelayanannya kepada pelanggan. Sering pula terjadi bahwa fasilitas kerja memang sudah lengkap tersedia namun pemanfaatan tidak maksimal dipakai untuk menunjang pekerjaan dinas.

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 mengantre 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.

### 3) 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.

### 4) 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.

5) Belum Adanya *Standart Operating Procedural* (SOP)

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Didalam instrumen penilaian pelayanan prima di instansi pemerintah salah satunya harus ada sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang jelas. Adapun indikator penilaian untuk komponen tersebut meliputi:

- a) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

- b) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008.
- c) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- d) Penetapan uraian tugas yang jelas.

SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. SOP menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Standar operasional 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, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

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.

- 6) 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.

**c) Upaya dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza**

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 jemu 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.

Upaya meningkatkan sarana dan prasarana yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada SAMSAT Corner. Upaya-upaya yang dapat dilakukan meliputi :

- 1) Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada SAMSAT Corner yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.
- 2) Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kinerja SAMSAT Corner.
- 3) Pengadaan sarana dan prasarana apabila inventarisasi yang sudah ada di ras kurang, selanjutnya mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja, dengan upaya mengatasi keterbatasan dan kekurangan sarana dan prasarana.

c. Menambah Jenis Layanan

Meskipun tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri khususnya pada SAMSAT di DIY, namun dengan adanya sikap mental dan optimisme yang tinggi dari pemerintah dan Polri maka

dapat mengatasi tuntutan masyarakat saat ini. Salah satunya adalah dengan cara mewujudkan transparansi, layanan yang lebih dekat dan penyederhanaan prosedur layanan melalui SAMSAT Corner.

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.

Untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan dalam mewujudkan *good governance*, maka haruslah dibentuk SOP. Komitmen dari sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses kerja organisasi seperti pada Kantor SAMSAT. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia agar manajemen SAMSAT dapat menyediakan dan mengelola SDM dengan baik. SDM yang tersedia harus mempunyai kompetensi yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan berpegang teguh pada aturan yang berlaku.

Selain dengan membentuk SOP, untuk mewujudkan sumber daya manusia yang profesional maka diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan, kursus atau *study banding*. Upaya yang telah dilakukan harus dipertahankan serta terus dilakukan dalam rangka pembinaan dan pengembangan SDM di SAMSAT Corner, yaitu pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan (Pelatihan Sistem

Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Cek Fisik yang bekerja sama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek) dan pembinaan disiplin anggota. Dalam memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sebaiknya juga dipasang papan yang mencantumkan tentang standart waktu yang dibuat oleh pemerintah.

Dalam hal kualitas Sumber Daya Manusia pada Corner kondisi yang diharapkan tidak hanya pada kecerdasan saja, tetapi juga oleh faktor kecerdasan emosional. Kedua hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan intelijensia dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, kursus kejuruan serta pendidikan dan latihan. Kecerdasan emosional berkaitan dengan sikap, mental dan perilaku. SAMSAT Corner selaku institusi yang berhubungan langsung dengan masyarakat memerlukan sumber daya manusia yang mampu menyeimbangkan kemampuan emosional dan kemampuan intelijensia tersebut. Peningkatan kemampuan emosional dilakukan melalui bimbingan rohani yang dilaksanakan secara regular.

e. Evaluasi terus menerus

Pimpinan harus melakukan dukungan penuh dalam rangka implementasi SAMSAT Corner dengan melaksanakan, mengawasi

dan mengevaluasi pelaksanaan serta mendorong pengembangan di wilayah lain. Kurangnya sosialisasi selama ini juga harus diperbaiki dengan melakukan sosialisasi terus menerus mengenai keberadaan SAMSAT Corner dan hal-hal terkait sistem dan metode yang diterapkan pada SAMSAT Corner.

Implementasi SAMSAT Corner merupakan program yang relatif baru, disamping itu progam 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.

## **B. Pembahasan**

Sesuai dengan konsep, pelayanan publik ialah suatu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Begitu pentingnya profesionalitas pelayanan publik maka agar pelayanan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukannya reformasi pelayanan publik yaitu melalui

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Sesuai dengan semangat pemerintah dalam mengimplementasikan UU No 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah untuk semakin mendekatkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga peluang pemerintah untuk dapat lebih memahami kebutuhan dasar dan atau hak-hak dasar masyarakat semakin besar. Melalui pemahaman tentang kebutuhan dasar dari masyarakat tersebut mengharuskan pemerintah untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat, mewujudkan keinginan masyarakat akan pentingnya pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Yaitu pelayanan harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang kondisi, walaupun dalam realita sosial menunjukkan dimana masih banyak ketimpangan pelayanan di daerah-daerah yang tidak merata.

Apalagi dengan perkembangan teknologi dan arus informasi sekarang ini yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi publik untuk menghasilkan produk atau inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut. Perkembangan tersebut sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu

layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Selain itu sekarang ini setiap instansi maupun perusahaan milik pemerintah juga telah dituntut agar selalu meningkatkan produktivitasnya, sehingga Pemerintah terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya. Dimana produktivitas itu sendiri merupakan kemampuan sebuah instansi atau perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. Posisi kualitas pelayanan tersebut terletak pada ekspektasi pelanggan terhadap kondisinya. Menyikapi tuntutan tersebut maka pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta juga telah mengembangkan suatu produk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berlokasi di pusat keramaian yaitu mall yang berbasis teknologi informasi yang diberi nama SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza.

Pelayanan umum di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza merupakan upaya pemerintah DIY untuk memberikan inovasi pemenuhan kebutuhan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga merupakan usaha pemerintah untuk dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat dengan membuka layanan tersebut. Pemerintah beranggapan bahwa SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza memiliki lokasi yang strategis untuk membuka pelayanan tersebut. Lokasi yang berada di mall dan berada di daerah Sleman yang juga berbatasan dengan Kota Yogyakarta menjadikan wilayah tersebut sangat ramai oleh masyarakat sehingga potensial apabila dibuka layanan pajak kendaraan bermotor di tempat tersebut.

SAMSAT Corner memiliki peran penting dalam membantu SAMSAT induk yang selama ini melayani wajib pajak dalam jumlah ribuan sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal dirasakan oleh setiap wajib pajak. Padahal pelayanan adalah salah satu bentuk hak setiap wajib pajak oleh karena itu antara kewajiban yang harus dipikul oleh wajib pajak mesti seimbang dengan pelayanan yang diterimanya ketika memenuhi kewajiban tersebut.

Sebagai sebuah inovasi layanan SAMSAT yang baru maka pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pelayanan berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dibutuhkannya indikator sebagai standart kualitas.

Dari hasil penelitian dan analisis data pada semua aspek kualitas pelayanan yang mana menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Yamit (2001:12) menjelaskan dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan petugas dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (empati), yaitu perbuatan atau sikap petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

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.

Berdasarkan pada konsepsi tersebut Zeithaml, Berry dan Parasuraman menyimpulkan tiga kondisi yang mengekspresikan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diterimanya yaitu:

1. Saat *harapan* pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh*, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pengguna layanan.
2. Pada saat *harapan* pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh* maka pelanggan akan merasa *puas*.
3. Pada saat *harapan* pelanggan lebih besar daripada persepsi terhadap *pelayanan yang diperoleh* maka pelanggan akan merasa *tidak puas* terhadap pelayanan.

Dari hasil analisis data di atas 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.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, keandalan (*reliability*) pegawai menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan, jika kinerjanya baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan di masyarakat. Sesuai dengan teori, keandalan merupakan kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki kepastian. Keandalan juga diartikan sebagai pelayanan yang tepat waktu dan kemampuan untuk membuat pelanggan mempercayai pelayanan yang diberikan. Melalui pemenuhan waktu penyelesaian maka akan memenuhi etika pelayanan yang salah satunya adalah pelaksanaan tanggung jawab yang benar dan dapat dipercaya oleh pengguna jasa layanan. Keandalan aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani,

kemampuan dan keahlian aparat dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

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.

Dalam pelaksanaan pelayanan umum di SAMSAT Corner masyarakatlah yang menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai di lapangan. Kemampuan pegawai ini dinilai dari standar pelayanan yang ada untuk menjamin kelancaran dan kepuasan layanan yang diberikan. Dalam standar pelayanan terdapat suatu penjelasan lengkap tentang pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural. Standar pelayanan wajib ada dalam setiap organisasi pelayanan publik karena dengan adanya standar pelayanan akan menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan

tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dimata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

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.

Menurut teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry menyebutkan salah satu indikator pengukuran kualitas pelayanan yaitu dengan kenampakan fisik/sarana prasarana dan bukti langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lain yang memadahi. Tanpa adanya sumber daya, pelaksanaan pelayanan tidak akan terwujud karena hal tersebut sangat dibutuhkan sebagai alat operasional pelayanan. Fasilitas yang disediakan juga dapat dijadikan sebagai alat peningkatan

pelayanan karena dengan sarana prasarana yang ada mampu memberikan kenyamanan, kemudahan serta kecepatan layanan.

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 memadahi. 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.

Sebaiknya SAMSAT Corner segera melakukan evaluasi terkait dengan penggunaan alat-alat bantu tersebut. Hal ini supaya pemerintah lebih maksimal dalam melayani masyarakat karena harus memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani.

### 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.

Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu tanggapan positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Sebenarnya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya

ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas. Apabila hal tersebut dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan menjadi suatu pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Parasuraman, 2001:63).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Margaretha (2003:163) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang

diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. 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).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki

perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003:201).

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. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai di SAMSAT Corner berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha (2003:215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan

hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian di atas menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja. 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

masyarakat pun 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).

Setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari

empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

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.