

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Profil Lokasi Penelitian

###### a. Kabupaten Jombang

###### 1) Letak Administratif dan Keadaan Geografis Kabupaten Jombang

Jombang adalah kabupaten yang terletak di bagian tengah Provinsi Jawa Timur. Luas wilayahnya 1.159,50 km<sup>2</sup>, dan jumlah penduduknya 1.201.557 jiwa (2010), terdiri dari 597.219 laki-laki dan 604.338 perempuan. Pusat kota Jombang terletak di tengah-tengah wilayah Kabupaten, memiliki ketinggian 44 meter di atas permukaan laut. Bila dilihat dari garis bujur dan garis lintang, maka Kabupaten Jombang mempunyai letak geografi antara 5.20° - 5.30° Bujur Timur dan antara :7.20' dan 7.45' lintang selatan dengan luas wilayah 115.950 Ha atau 2,4 % luas Propinsi Jawa Timur.. Sebagian besar wilayah Kabupaten Jombang merupakan dataran rendah, yakni 90% wilayahnya berada pada ketinggian kurang dari 500 meter di atas permukaan laut serta beriklim tropis.

Keadaan iklim khususnya curah hujan di Kabupaten Jombang yang terletak pada ketinggian 500 meter dari permukaan laut mempunyai curah hujan relatif rendah yakni berkisar antara 1750 - 2500 mm pertahun. Sedangkan untuk daerah yang terletak pada ketinggian lebih dari 500 meter dari permukaan air laut, rata-rata curah hujannya mencapai 2500 mm pertahunnya. Kabupaten Jombang adalah termasuk yang mempunyai iklim tropis, sedangkan berdasarkan hasil perhitungan menurut klasifikasi yang diberikan oleh Smidt dan Ferguson

termasuk tipe iklim D. Dimana tipe ini biasanya musim penghujan jatuh pada bulan Oktober sampai April dan musim kemarau jatuh pada bulan Mei sampai dengan bulan Oktober.

Kabupaten Jombang terdiri atas 21 kecamatan, yang mencakup 306 desa dan 4 kelurahan, yang berperan sebagai ebagai pusat pemerintahan adalah Kecamatan Jombang. Batas-batas wilayah:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan
2. Sebelah Timur : Kabupaten Mojokerto
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat : Kabupaten Nganjuk

## 2) Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Jombang adalah 1.201.557 jiwa (2010) terdiri dari 597.219 laki-laki dan 604.338 perempuan. Sedikitnya 55% penduduk tinggal di wilayah perkotaan. Kepadatan penduduk di Kabupaten Jombang sebesar 997 jiwa/km<sup>2</sup>. Konsentrasi sebaran penduduk terutama di Kecamatan Jombang (dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi, yakni 3.198 jiwa/km<sup>2</sup>), Kecamatan Tembelang (bagian selatan), Kecamatan Peterongan (bagian tengah dan selatan), Kecamatan Jogoroto, Kecamatan Mojowarno (bagian utara dan timur), sepanjang jalan raya Jombang-Peterongan-Mojoagung-Mojokerto, serta sepanjang jalan raya Jombang-Diwék-Blimbing-Ngoro-Kandangan. Kawasan padat penduduk lainnya adalah kawasan perkotaan di kecamatan Ploso, Perak, dan Ngoro. Bagian barat laut (yang merupakan perbukitan kapur) dan bagian tenggara (yang merupakan

daerah pegunungan) merupakan kawasan yang memiliki kepadatan penduduk jarang. Pertumbuhan penduduk tahun 2007 s/d 2009 meningkat rata-rata 11,01 % pertahun.

### **3) Kondisi Sosial Budaya**

#### **a) Pendidikan**

Kabupaten Jombang memiliki sejumlah perguruan tinggi, di antaranya Universitas Darul Ulum (UNDAR), STKIP PGRI Jombang, STIE PGRI Dewantara, Universitas Bahrul Ulum, Intitut Keislaman Hasyim Asy'ari (Ikaha), Universitas Pesantren Darul Ulum (UNIPDU), STIKES Pemkab Jombang, STIKES ICME, serta sejumlah akademi. Universitas Darul Ulum merupakan perguruan tinggi terkemuka di Jombang.

Pada tahun 2005, Kabupaten Jombang terdapat 560 SD negeri dan 22 SD swasta; 46 Sekolah Menengah Pertama negeri dan 86 SMP swasta; 12 SMA negeri dan 37 SMA swasta; 7 SMK negeri dan 39 SMK swasta. Sementara, untuk sekolah formal Islam, terdapat 5 MI negeri dan 257 MI swasta; 17 MTs negeri dan 102 MTs swasta; serta 10 MA negeri dan 65 MA swasta.

Sekolah favorit di Kabupaten Jombang pada umumnya untuk tingkat SD adalah SDN Kepanjen 2, SDN Jombatan 3, dan SD Islam Roushon Fikr, untuk tingkat SMP adalah SMPN 1 Jombang, sedang untuk tingkat SMA adalah SMAN 2 Jombang yang berstatus RSBI dan SMA Unggulan Darul Ulum. Sekolah kejuruan di Jombang juga menjadi sekolah unggulan untuk remaja Jombang

misalnya SMKN 1 Jombang (SMEA) yang memiliki hotel sendiri dan SMKN 3 Jombang (STM).

#### **b) Pemeluk Agama dan Tempat Peribadatan**

Sebagian besar agama yang dianut penduduk Jombang adalah Islam dianut oleh 98% penduduk Kabupaten Jombang, diikuti dengan agama Kristen Protestan (1,2%), Katolik (0,3%), Buddha (0,09%), Hindu (0,07%), dan lainnya (0,02%).

Meskipun Jombang dikenal dengan sebutan "kota santri", karena banyaknya sekolah pendidikan Islam (pondok pesantren) di wilayahnya, Namun kehidupan beragama di Kabupaten Jombang sangat toleran. Di Kecamatan Mojowarno, (atau sekitar 8 km dari Ponpes Tebuireng), merupakan kawasan dengan pemeluk mayoritas beragama Kristen Protestan, dan daerah tersebut pernah menjadi pusat penyebaran salah satu aliran agama Kristen Protestan pada era Kolonial Belanda, dengan bangunan gereja tertua dan salah satu terbesar di Jawa Timur yaitu Gereja Kristen Jawi Wetan (GKJW) Mojowarno dengan dilengkapi rumah sakit Kristen dan Sekolah-sekolah Kristen. Agama Hindu juga dianut sebagian penduduk Jombang, terutama di kawasan selatan (Wonosalam, Bareng, dan Ngoro). Selain itu, Kabupaten Jombang memiliki tiga kelenteng, yakni Hok Liong Kiong di Kecamatan Jombang, Hong San Kiong di Kecamatan Gudo (yang didirikan tahun 1700) dan Bo Hway Bio di Kecamatan Mojoagung.

#### **b. UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang**

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana ditetapkannya Undang-undang Nomor



32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-undang Darurat Nomor 11 Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah dan Peraturan Umum Retribusi Daerah, selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 Nopember 1960 Nomor: P/361/A/Drh, embrio ini kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet No 90 Surabaya.

Pada tahun 1962 ini merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal pemberlakuan inilah yang diperingati sebagai Hari Jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Sejak tanggal 11 Juni 1977 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur berkedudukan di Jalan Manyarkertoarjo nomor 1 Surabaya yang saat ini menjadi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dengan 38 (tiga puluh delapan) Unit Pelaksana Teknis Dinas diseluruh Jawa Timur sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 40 Tahun 2000 yang menetapkan struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan masa depan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan lebih mampu menyikapi secara positif dan melakukan inovasi kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah menjadi suatu potensi yang realistis dan sangat dominan dalam penyediaan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Jawa Timur.

**1) Visi dan Misi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kabupaten Jombang**

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur menetapkan visi sebagai berikut :  
” TERDEPAN DALAM PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH DAN DIBANGGAKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK”. Dalam rangka mewujudkan dan menjabarkan visi tersebut maka Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mengembangkan misi sebagai berikut :

**1) Bidang Pendapatan Daerah**

Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggungjawab dan berkelanjutan.

**2) Bidang Pelayanan Publik**

Mewujudkan pelayanan publik yang baik (excellent service), terpercaya dan transparan.

**3) Bidang Kelembagaan**

Mewujudkan Sumber Daya Manusia Aparatur yang potensial, integritas tinggi dan profesional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi.

Visi dan Misi Dipenda akan lebih dapat tercapai dengan baik apabila seluruh komponen yang terkait dengan pencapaian visi dan misi memiliki komitmen dan semangat untuk berkontribusi dan berpartisipasi dengan rasa penuh tanggungjawab.

## **2) Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur**

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur mempunyai Tugas Pokok melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi dibidang pendapatan.

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Pendapatan mempunyai fungsi :

- 1) Perencanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menyusun rencana, mengolah, mengevaluasi pelaksanaan tugas.
- 2) Pelaksanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan pemungutan dan pemasukan pendapatan daerah ke kas daerah propinsi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- 3) Pembinaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja, perbaikan tata laksana dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.



- 4) Pelaksanaan administrasi, meliputi segala usaha dan kegiatan dibidang tata usaha umum, kepegawaian, perlengkapan, dan keuangan, guna mendukung kinerja pemungutan.
- 5) Pelaksanaan koordinasi, meliputi segala usaha dan kegiatan dengan berhubungan dengan upaya peningkatan Instansi lainnya yang berhubungan dengan Pendapatan Daerah.
- 6) Pengawasan, meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Penyusunan dan menetapkan pedoman bagi daerah dalam penetapan tata tarif, sistem dan prosedur, administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah.
- 8) Pelaksanaan pengkajian dalam rangka menggali sumber-sumber Pendapatan Daerah baru.
- 9) Pemberian pertimbangan teknis kepada Gubernur dalam rangka penataan realokasi Pendapatan Daerah kepada Kabupaten/Kota
- 10) Penataan, pembukuan, evaluasi, dan pelaporan penerimaan dana pembiayaan pelaksanaan dekonsentrasi.

Berdasarkan uraian tugas dan fungsi yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, untuk kewenangan dan tanggung jawab pelaksanaannya diserahkan kepada setiap Unit Pelaksana Teknis Dinas



Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang berada di Kabupaten/Kota diseluruh Jawa Timur. Hal ini disebabkan, kegiatan pada Kantor Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dititik beratkan pada penyusunan kebijakan pendapatan daerah sedangkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, khususnya Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Kabupaten Jombang dalam melaksanakan kewenangan serta tanggung jawabnya berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan merupakan Unit Pelaksana Teknis yang melaksanakan tugas-tugas teknis operasional di lapangan. UPT Dinas Pendapatan dipimpin oleh Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kabupaten Jombang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.

Sedangkan untuk melaksanakan tugas yang sebagaimana dimaksud, Unit Pelaksana Teknis dinas Pendapatan Kabupaten Jombang mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- 1) Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- 2) Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN KB) di Kantor Bersama Samsat;
- 3) Pelaksanaan koordinasi dengan Instansi terkait pada Kantor Bersama Samsat;
- 4) Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/Kota terkait dengan pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- 6) Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

### **3) Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur**

Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis terdiri atas:

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis;
2. Sub Bagian Tata Usaha;  
Pelaksana:
  - a. Bendahara Pengeluaran Pembantu
  - b. Pelaksana Urusan Umum- Juru Bayar
  - c. Pembantu Pengurus Barang

3. Seksi Pendataan dan Penetapan;
4. Seksi Pembayaran dan Penagihan.

Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Kabupaten Jombang, dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kabupaten Jombang



Sumber: Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kabupaten Jombang Tahun 2012

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa wewenang tertinggi yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Kabupaten Jombang ada pada Kepala UPT. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala UPT dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pendapatan dan Penetapan, dan Seksi Pembayaran dan Penagihan.

### c. Kantor Bersama SAMSAT Jombang

Lokasi situs penelitian selanjutnya yang dipilih penulis adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang terletak di Jalan Raya Mojoagung



Kabupaten Jombang. Kantor Bersama SAMSAT Jombang merupakan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selain itu Kantor Bersama SAMSAT Jombang merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersamaan 3 instansi yaitu Dipenda, Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

### **1) Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang**

Visi Kantor Bersama SAMSAT kabupaten Jombang adalah "Memberikan PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT"

Dalam rangka mewujudkan dan menjabarkan visi tersebut maka Kantor Bersama SAMSAT kabupaten Jombang mengembangkan misi sebagai berikut:

- Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak
- Meningkatkan keselamatan dan keamanan pemilik kendaraan bermotor dan pengguna jalan raya
- Meningkatkan pendapatan daerah dan Negara

### **2) Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Jombang**

Jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Jombang meliputi:

- a) Pengesahan PKB dan SWDKLLJ setiap 1 tahun
- b) Perpanjangan STNK setiap 5 tahun
- c) Kendaraan Baru

- d) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor intern
- e) Mutasi Masuk
- f) Mutasi Keluar

### 3) Struktur Organisasi Kantor Bersama Kabupaten Jombang

- a) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah  
Mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah. Adapun tugas pokok

Kepala UPTD, yaitu :

- 1) Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan pemungutan pajak dan retribusi
- 2) Melakukan koordinasi intern dan ekstern
- 3) Pengendalian pelaksanaan pelayanan

- b) Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab:

- 1) Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.
- 2) Kepada Kepala UPTD
- 3) Administrator pelayanan PKB dan BBNKB berkedudukan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Adapun tugas administrator pelayanan PKB dan BBNKB adalah sebagai berikut :

- Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB

- Mengkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada layanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan, pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.
- Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.
- Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan kepada Kepala UPTD.
- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Dalam melaksanakan tugas administrator pelayanan PKB dan BBNKB dibantu oleh:

a) Petugas Pelayanan Informasi

Petugas Pelayanan Informasi mempunyai tugas :

- 1) Menerima dan menginventaris pengaduan masyarakat
- 2) Memberikan penjelasan kepada wajib pajak
- 3) Memasang pengumuman dan informasi pada papan pengumuman serta menyiapkan brosur dan pemasangan spanduk.
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.



b) Petugas Pendaftaran

Petugas Pendaftaran mempunyai tugas :

- 1) Menerima dan meneliti berkas dan persyaratan pendaftaran PKB dan BBNKB
- 2) Meneliti berkas dan persyaratan untuk dicocokkan dengan data blokir
- 3) Meneruskan berkas persyaratan pendaftaran pada petugas penetapan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB
- 4) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung

c) Petugas Penetapan

Petugas Penetapan mempunyai tugas :

- 1) Menerima berkas serta persyaratan dari petugas pendaftaran
- 2) Meneliti berkas serta persyaratan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB dengan mencocokkan tarif dengan nilai jual kendaraan
- 3) Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB sesuai dengan data dan tarif serta nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku
- 4) Membuat dan mengirimkan daftar pengatur penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan data yang ada beserta landasan ketetapan keseksi penetapan pada UPTD

5) Melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasan langsung

d) Petugas Pelunasan Pembayaran

Petugas Pelunasan Pembayaran mempunyai tugas :

1) Memeriksa dan meneliti berkas dari petugas penetapan PKB dan BBNKB

2) Menerima pembayaran PKB dan BBNKB dari wajib pajak dalam bentuk uang tunai atau uang giral

3) Memberikan tanda bukti lunas pembayaran kepada wajib pajak

4) Menghimpun dan menyetorkan hasil pemeriksaan pembayaran PKB dan BBNKB

5) Membuka dan melaporkan hasil penerimaan dari penyetoran PKB dan BBNKB

6) Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

e) Petugas Penyerahan Tanda Lunas

Petugas Penyerahan Tanda Lunas mempunyai tugas :

1) Meneliti tanda bukti pembayaran lunas PKB dan BBNKB

2) Meregister tanda pelunasan PKB dan BBNKB

3) Menyerahkan tanda lunas atau penning dan mengembalikan bukti pembayaran PKB dan BBNKB kepada wajib pajak

4) Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

f) Petugas Operator Sistem

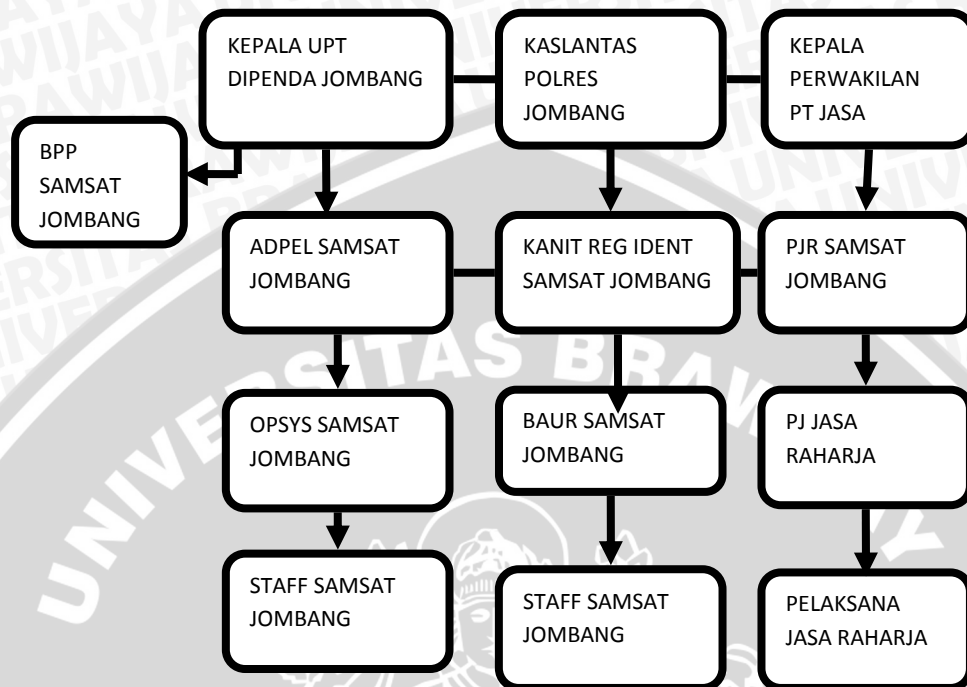
Petugas Operator Sistem mempunyai tugas :

- 1) Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer, dan workstation serta data sebelum pelayanan dimulai
- 2) Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangannya
- 3) Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan deklarifikasi dengan bukti identifikasi dengan registrasi yang ada dengan sepengetahuan administrator pelayanan PKB dan BBNKB
- 4) Melaporkan ke dinas melalui administrator adan UPTD terhadap setiap kerusakan program aplikasi
- 5) Melakukan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam Kantor Bersama SAMSAT Jombang seperti yang telah dijelaskan di atas, berikut ini gambaran Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Jombang yang ada pada gambar 3.



Gambar 3 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Jombang



Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Jombang tahun 2012

#### 4) Keadaan pegawai Kantor Bersama SAMSAT Jombang

Untuk meningkatkan profesionalitas di Kantor Bersama SAMSAT Jombang didukung dengan sejumlah personil yang cukup mumpuni, baik dari segi kuantitas (jumlah) maupun dari segi kualitas (kompetensi) dari ketiga unsur (Dipenda, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja) yang terkait dalam SAMSAT.

Personil yang ditugaskan di SAMSAT dibentuk oleh tim Pembina SAMSAT dan harus memiliki kualitas yang telah ditetapkan oleh masing-masing unsur yang terkait, sehingga sumber daya manusia di Kantor Bersama SAMSAT Jombang saat ini mencapai 34 personil, diantaranya:

Tabel 3 SDM UPT Dinas Pendapatan Daerah pada Kantor Bersama SAMSAT Jombang

No.	Jabatan	SMA	S1	S2	Jumlah
1	ADPEL	-	-	1	1
2	Penetapan	-	1	-	1
3	Kasir	3	3	-	6
4	Operasi Data (Opdat)	-	1	-	1
5	Operasi System (Opsys)	-	1	-	1
6	Bendahara Penerima Pembantu (BPP)	-	1	-	1
7	Pemandu	-	2	-	2
8	Satuan Polisi Pamong Praja	4	-	-	4
Jumlah		7	9	1	17

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Jombang tahun 2012

Tabel 4 Jumlah Personil Kepolisian pada Kantor Bersama SAMSAT Jombang

No.	Jabatan	SMA	S1	S2	Jumlah (Orang)
1	Kanid Reg ident	-	1	-	1
2	Staf Cek Fisik	-	1	-	1
3	Bagian Pendaftaran	1	2	-	3
4	Bagian Penelitian	3	-	-	3
5	Cetak STNK	1	-	-	1
6	Bagian Penyerahan STNK	1	-	-	1
7	Bagian Mutasi/Tiba	1	-	-	1
8	Bagian Perubahan Sifat, Bentuk dan Balik Nama	1	-	-	1
9	Formulir	2	-	-	2
10	Gudang	1	-	-	1
Jumlah		11	4	-	15

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Jombang tahun 2012

Tabel 5 Jumlah Pegawai Jasa Raharja pada Kantor Bersama SAMSAT Jombang

No.	Jabatan	SMA	S1	S2	Jumlah (Orang)
1	Penetapan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)	-	1	-	1
2	Bagian Mutasi/Tiba	-	1	-	1
	Jumlah	-	2	-	2

Sumber : Kantor Bersama SAMSAt Jombang tahun 2012

Berdasarkan tabel 3, 4 dan 5 diatas dapat diketahui bahwa Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Jombang sudah cukup banyak memiliki sumber daya manusia dan sudah cukup berkualitas juga dalam segi kualitas, hal ini dapat dilihat pada tingkat pendidikan sumber daya manusianya.



## B. PEMBAHASAN

### 1. Penyajian Data Fokus Penelitian

#### a. Penerapan Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT Keliling Di Kabupaten Jombang.

##### 1) Penyederhanaan syarat pelayanan.

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum adanya layanan SAMSAT Keliling dan SAMSAT Unggulan lain masih dilakukan di satu tempat saja, yakni di Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Jombang. Berikut merupakan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jombang (sebelum ada layanan Unggulan SAMSAT Keliling) berdasarkan *Standart Operation Procedure* (SOP):

1. Mengisi formulir Surat Tanda Pendaftaran Kendaraan Bermotor (STPBK).
2. Identitas:
  - a) Untuk perorangan : surat jati diri yang sah + 1 lembar photo copy.
  - b) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte pendirian + 1 lembar photo copy, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.
  - c) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : surat tugas / surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

##### 3. STNK Asli.

4. Photo copy BPKB atau Surat keterangan dari Bank / Lembaga keuangan untuk BPKB yang masih dijadikan agunan Bank.
5. Fotokopi STNK dan bukti pembayaran pajak tahun terakhir (yang telah divalidasi).

Sedangkan persyaratan pelayanan setelah adanya layanan Unggulan SAMSAT Keliling berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor: SE/07/VII/2008; Nomor: 970/11123/101.22/2008; Nomor: KEP/4/2008 adalah:

1. Identitas asli pemilik kendaraan berupa KTP/SIM/PASPOR/Kartu Keluarga.
2. BPKB asli
3. STNK asli

Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di atas diperoleh dengan pernyataan hasil wawancara dengan Mas AF selaku staff OPDAT Kantor Bersama SAMSAT Jombang mengatakan bahwa :

“Persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya di Layanan SAMSAT Keliling sudah dipermudah dibandingkan dengan membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT. Hal tersebut dikarenakan pada layanan SAMSAT Keliling sudah memanfaatkan media *scanner* dan *barcode* sebagai pengganti pengisian formulir Surat Tanda Pendaftaran Kendaraan Bermotor, fotokopi BPKB dan fotokopi STNK, sehingga tidak perlu mengisi formulir dan fotokopi, cukup membawa berkas asli saja.”

## 2) Peningkatan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Mekanisme pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum adanya layanan Unggulan SAMSAT Keliling, yaitu pembayaran hanya dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT, namun setelah adanya SAMSAT Keliling maka, pelayanan lebih didekatkan kepada masyarakat.

Alur pembayaran pajak kendaraan bermotor per tahun sebelum adanya layanan Unggulan SAMSAT Keliling adalah:

- Petugas Loker I (Formulir):
  - 1) Pemohon atau Wajib Pajak menuju Loker I untuk menyerahkan berkas yang dibawa sesuai dengan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengambilan formulir di ruang layanan formulir yang dilayani langsung oleh staff dari Polri yang ditempatkan di loket pertama, disini staff dari Polri menerima setiap dokumen berupa BPKB asli, STNK asli, dan KTP asli dan dilakukan pengecekan atau pemeriksaan keasliannya dan tanggal masa berlakunya sehingga dokumen sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut.
  - 2) Selain itu, wajib pajak berhak mengisi formulir yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi pada kendaraan bermotor. Waktu penyelesaian pengambilan dan pengisian formulir ini memakan waktu sekitar 3 menit. Hal ini terkadang tergantung dengan wajib pajak yang membawa persyaratan lengkap atau tidak.



### 3) Petugas loket II (Pendaftaran):

1) Di sini petugas meneliti atas keabsahan STNK, BPKB, dan Kartu Identitas Diri yang asli. Kemudian dilakukan scanning STNK, BPKB dan Kartu Identitas Diri pada peralatan scanner yang terkoneksi dengan komputer dan jaringan induk;

2) Jika syarat-syarat wajib pajak sudah lengkap, petugas mengembalikan BPKB dan Kartu Identitas Diri kepada wajib pajak; kemudian petugas mengarahkan wajib pajak untuk menunggu untuk selanjutnya dipanggil dan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di loket II (loket pembayaran dan penyerahan). Proses pelayanan di loket pendaftaran ini membutuhkan waktu sekitar 3 menit.

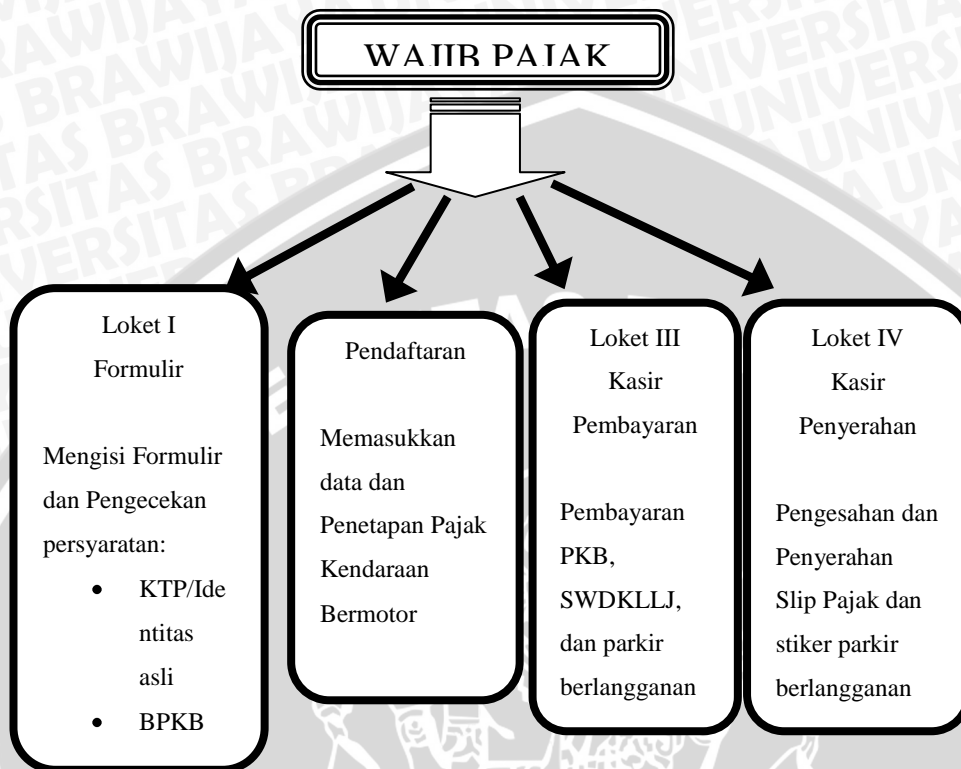
#### ▪ Petugas Loker III (Kasir Pembayaran):

Petugas memberitahukan jumlah besarnya pembayaran pajak, berikut denda jika memang telat jatuh tempo pembayarannya dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) serta biaya parkir berlangganan; Petugas menerima pembayaran dari wajib pajak.

#### ▪ Petugas Loker IV (Kasir Penyerahan)

Petugas memanggil nama pemilik kendaraan sesuai dengan STNK dan menyerahkan STNK yang telah disahkan (tanda lunas pembayaran pajak kendaraan bermotor tahun itu) dan stiker parkir berlangganan.

Gambar 4 Alur Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jombang



Sumber : SOP Kantor Bersama SAMSAT Jombang tahun 2011

Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di atas diperoleh dengan pernyataan hasil wawancara dengan Mas AF selaku staff OPDAT Kantor Bersama SAMSAT Jombang mengatakan bahwa :

“Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya di Kantor SAMSAT Induk adalah pertama ke loket formulir, kemudian menuju ke loket pendaftaran setelah itu langsung ke loket kasir. Penggunaan map di sini bertujuan sebagai tempat berkas agar berkas tidak tercecer, karena di sini yang dilayani tidak hanya pembayaran pajak kendaraan bermotor setia tahunnya, tetapi campur, ada Bea Balik Nama, Perpanjang STNK 5 tahun, mutasi dan lain-lain. Di sini pelayanannya prosedur mudah, hanya saja pelayannya tidak satu orang wajib pajak dilayani sampai selesai, tetapi pelayannya secara kolektif beberapa wajib pajak sehingga sering duduk dan menunggu gilirannya dipanggil. Itulah mengapa masyarakat lebih senang menggunakan layanan unggulan.”

Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan SAMSAT Keliling merupakan keputusan bersama yang dibuat oleh tiga instansi yaitu, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur, dan Kepala cabang PT. Jasa Raharja. Dengan ini diharapkan agar dapat memberi kemudahan dalam melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat dengan mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak serta menjangkau daerah-daerah yang jauh dari tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Mekanisme ini dibuat agar setiap aparat yang melayani dapat mengetahui kedudukan dan tugas sebagai satu-kesatuan organisasi dan bagi masyarakat terutama wajib pajak juga dapat mengerti dan paham tentang proses yang dilalui dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya setiap tahun yang dimulai dari pendaftaran sampai akhir.. Sehingga dalam hal ini prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun melalui layanan SAMSAT Keliling sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor; KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Layanan Unggulan SAMSAT Keliling dapat dirinci sebagai berikut:

- Locket I (Pendaftaran):

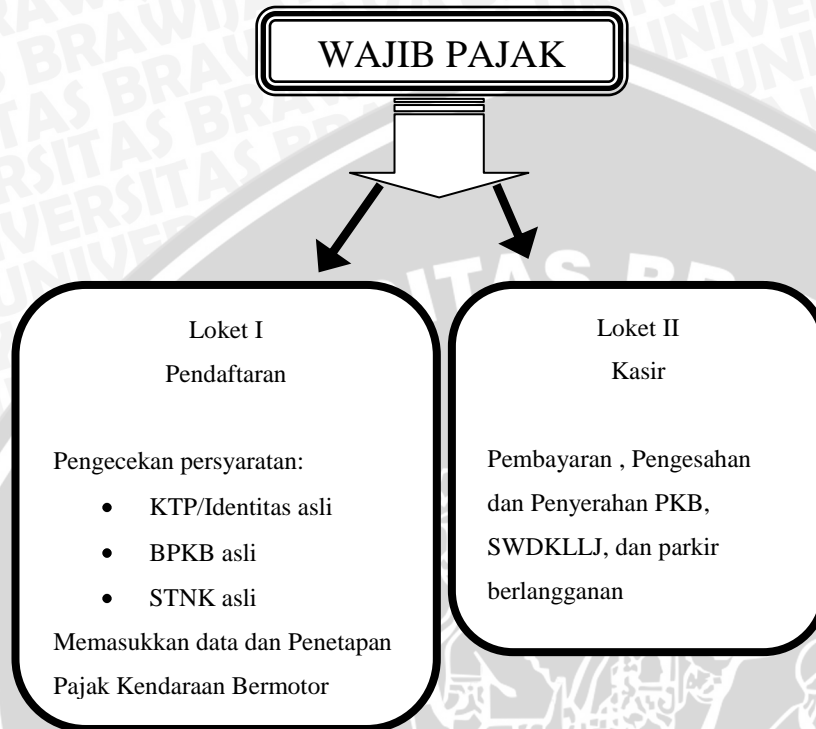
- 1) Pemohon atau wajib pajak menuju loket pertama yang dilayani langsung oleh staff dari Polri, disini staff dari Polri menerima berkas dari wajib pajak berupa BPKB asli, STNK asli dan KTP (identitas) asli



dan dilakukan pengecekan atau pemeriksaan keasliannya sehingga berkas sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut.

- 2) Selanjutnya staff dari Polri tersebut melakukan pendaftaran. Apabila persyaratan dan data cocok, maka dilakukan entry data dan disesuaikan dengan data base. Di loket yang kedua ini, waktu yang dibutuhkan kurang lebih 3 (menit). Hal ini terkadang tergantung dengan banyaknya antrian wajib pajak yang berada di lokasi tersebut dan juga tergantung kelengkapan berkas sesuai dengan persyaratan atau tidak.
- 3) Setelah dilakukan entry data, petugas loket I mengembalikan BPKB dan identitas kepada wajib pajak. Kemudian wajib pajak langsung diarahkan ke loket II untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.
  - Loket II (Pembayaran dan Penyerahan/Kasir):
    - 1) Selanjutnya wajib pajak menuju loker II atau kasir yang ditangani langsung oleh staff dari Dinas Pendapatan untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ yang besarnya sesuai dengan ketentuan dari jenis kendaraan apa saja yang dimiliki oleh wajib pajak.
    - 2) Petugas menerima pembayaran dari wajib pajak dan menyerahkan STNK dan tanda lunas pembayaran pajak kendaraan bermotor tahun itu. Waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran hanya memakan waktu kurang lebih 2 (dua) menit.

Gambar 5 Alur Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Layanan SAMSAT Keliling



Sumber : SOP Kantor Bersama SAMSAT Jombang tahun 2008

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jombang sebelum adanya layanan SAMSAT Keliling masih belum efisien. Yaitu wajib pajak harus melewati 5 loket, namun setelah adanya layanan SAMSAT Keliling, maka alurnya lebih ringkas yaitu hanya melewati 2 loket. Wajib pajak tidak langsung dilayani *First in First Out* (satu orang diproses langsung selesai), tetapi secara kolektif. Di sini waktu wajib pajak banyak yang terbuang untuk menunggu tahap demi tahap proses pelayanan, belum lagi antrian wajib pajak. Hal tersebut menyebabkan standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang seharusnya 15 menit selesai dapat mundur sampai 45 menit. Sedangkan di Layanan SAMSAT Keliling, proses pelayanannya satu orang dilayani sampai

selesai. Dari standar penyelesaian yang telah ditetapkan yaitu 15 menit, dengan layanan ini dapat menjadi lebih cepat yaitu kurang lebih 5 menit.

### 3) Pencapaian Layanan SAMSAT Keliling

Layanan SAMSAT Keliling merupakan layanan yang bertujuan untuk menyenangkan wajib pajak dan agar dapat lebih mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Tolak ukur keberhasilan dari layanan ini dapat dilihat dari pencapaian yang telah diraih. Karena pencapaian tersebut merupakan indikator bahwa suatu program layanan menunjukkan progress yang bagus dan mampu mencapai keberhasilan. Indikasi pencapaian dari layanan ini adalah kesesuaian antara target jumlah wajib pajak dengan realisasi.

Mengenai target dalam layanan SAMSAT Keliling, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas layanan SAMSAT Keliling dari UPT Dipenda Jombang Bapak SA pada Senin 11 September 2012 mengatakan:

“SAMSAT Keliling ini setahu saya tidak ada target, hanya saja kabarnya kalau wajib pajak perbulan yang membayar di layanan ini kurang dari 500 orang wajib pajak, maka bantuan mobil SAMSAT Keliling dari Dipenda pusat di Surabaya ini akan ditarik. Tapi tidak perlu menunggu satu bulan, 2 minggu saja sudah bisa mencapai 500 wajib pajak”.

Pernyataan tentang target wajib pajak tersebut kemudian dibenarkan dengan hasil wawancara dengan kepala Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Jombang Ibu EB pada jam 08.00 WIB tanggal 3 September 2012 mengatakan:

“Keberhasilan diukur dari target jumlah wajib pajak, nilai tergantung, paling jelek 300/bulan.



Skor penilaian SAMSAT Keliling:

- Kurang dari 300= jelek
- 300-500= kurang
- 500-700=cukup baik
- 701-900=baik
- Lebih dari 900= sangat baik

Jika seandainya target wajib pajak terendah, yaitu 500 wajib pajak tidak terpenuhi, maka mobil SAMSAT Keliling akan ditarik lagi ke Dipenda pusat di Surabaya dan layanan SAMSAT Keliling untuk Kabupaten Jombang akan ditiadakan karena dianggap tidak berhasil.”

Untuk lebih lengkapnya mengenai data pencapaian pada layanan SAMSAT Keliling, berikut merupakan data realisasi pencapaian jumlah wajib pajak per jenis pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dari bulan Januari sampai Desember 2012 pada tabel 6:

Tabel 6 Pencapaian Target Jumlah Wajib Pajak Layanan SAMSAT Keliling pada Tahun 2012

No.	Bulan	Induk	Keliling	Drive Thru	Payment Point	Link Masuk	Jumlah
1	Januari	17.048	1.111	2.609	3.323	2.337	26.428
2	Februari	14.810	821	2.072	3.180	2.015	22.898
3	Maret	14.743	1.106	2.012	3.312	2.192	23.185
4	April	17.302	1.576	2.316	3.726	2.087	27.007
5	Mei	19.203	1.824	2.238	4.458	2.301	30.024
6	Juni	20.510	1.758	2.163	3.870	2.006	30.307
7	Juli	23.143	1.589	2.014	3.461	525	30.732
8	Agustus	16.775	1.721	1.601	3.222	395	23.714
9	September	18.718	1.434	1.718	3.399	462	25.731
10	Oktober	18.888	1.952	2.110	4.339	481	27.820
11	Nopember	16.595	2.080	2.126	4.573	445	25.819
12	Desember	16.977	2.508	2.200	4.910	430	27.025
	Jumlah	214.715	19.487	25.190	45.656	15.691	320.707

Sumber : UPT Dipenda Jombang tahun 2012

Berdasarkan data pada tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa transaksi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor paling sedikit terjadi pada Layanan Unggulan SAMSAT Keliling yang perbulannya melayani rata-rata 1.600 wajib pajak dengan total pelayanan pada tahun 2012 sebanyak 19.487 wajib pajak. Layanan Unggulan SAMSAT di Jombang yang melayani wajib pajak paling banyak adalah pada layanan SAMSAT Payment Point dengan nilai rata-rata perbulannya 3.750 wajib pajak. dengan jumlah pelayanan mencapai 45.656 wajib pajak. Kemudian selanjutnya disusul oleh jenis pelayanan SAMSAT Drive Thru rata-rata melayani 2.000 wajib pajak perbulannya dengan jumlah transaksi pelayanan pada tahun 2012 mencapai 25.190 wajib pajak . sedangkan dari keseluruhan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jombang, pelayanan paling banyak terjadi di Kantor Bersama SAMSAT Jombang dengan rata-rata 18.000 transaksi pelayanan perbulan dengan total pelayanan pada tahun 2012 mencapai 214.715 wajib pajak. Jumlah wajib pajak pada pencapaian target wajib pajak memberikan pengaruh terhadap pencapaian kas dan pencapaian pendapatan asli daerah. Berikut merupakan data realisasi penerimaan kas per jenis pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Jombang dari bulan Januari sampai Desember 2012 pada tabel 7:

Tabel 7 Pencapaian Kas Layanan SAMSAT Keliling pada Tahun 2012  
(dalam Rupiah)

No.	Bulan	SAMSAT Induk	SAMSAT Keliling	Drive Thru	Payment Point	Link Masuk
1	Jan	3.812.287.850	177.923.675	465.707.550	660.517.175	484,674,702
2	Feb	3.469.136.441	145.927.600	397.508.000	719.170.300	413,813,731
3	Mar	3.723.409.728	235.862.225	380.690.100	748.780.800	475,036,583
4	Apr	3.951.054.798	276.047.200	447.617.300	787.049.450	456,567,250
5	Mei	4.545.456.982	354.230.750	418.508.950	988.986.050	477,537,850
6	Juni	5.177.158.949	340.097.600	496.826.550	947.125.500	505,578,350
7	Juli	5.916.470.554	271.245.150	417.490.300	802.782.825	190,684,900
8	Agust	3.825.632.954	313.320.325	324.089.500	702.142.275	134,058,558
9	Sept	4.304.300.523	260.342.775	342.093.150	777.718.050	161,327,104
10	Okt	4.299.353.796	364.872.575	402.967.000	985.759.675	170,858,412
11	Nop	4.041.675.903	399.523.000	438.745.500	1.097.145.950	180,650,624
12	Des	4.261.971.304	502.833.825	477.070.100	1.217.621.100	170,973,079
	Jumlah	51.327.909.786	3.642.226.708	5.009.314.012	10.434.799.164	3.821.761.159

Sumber : UPT Dipenda Jombang tahun 2012

Berdasar data yang ada pada tabel 7, pada bulan Januari sampai Desember 2012 total pendapatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jombang mencapai Rp 51.327.909.786,-; pada Layanan Unggulan SAMSAT Keliling total pendapatan pada tahun 2012 mencapai Rp 3.642.226.708,-; pada Layanan Unggulan SAMSAT Drive Thru total pendapatan pada tahun 2012 mencapai Rp 5.009.314.012,-; ,;- pada Layanan Unggulan SAMSAT Payment Point total pendapatan pada tahun 2012 mencapai Rp 10.434.799.164,- .



Meskipun SAMSAT Keliling berkontribusi paling kecil dalam membantu beban pelayanan yang semula berkonsentrasi di Kantor Bersama SAMSAT Jombang, namun SAMSAT Keliling telah dapat memenuhi target minimal pelayanan, yakni 500 wajib pajak perbulan, sedangkan hasil yang dicapai pada layanan ini rata-rata 1.600 wajib pajak perbulan kecuali pada bulan Februari yang hanya 823 wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut, maka kontribusi yang diberikan Layanan SAMSAT Keliling dalam membantu beban pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT dapat dikategorikan dengan pencapaian yang sangat baik, telah memenuhi standar kategori sangat baik yang nilainya lebih dari 900 wajib pajak.

#### **4) Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan.**

Kepuasan merupakan respon positif dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik dapat diukur melalui bermacam-macam indikator. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan realibel. Wawancara tersebut dilakuakn secara kualitatif dengan 10 wajib pajak yang menerima pelayanan. Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak maka ke 14 indikator tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

### a) **Prosedur Pelayanan**

Sesuai dengan prosedur layanan SAMSAT Keliling yang telah dijelaskan diatas, berikut wawancara dengan 3 wajib pajak mengenai kepuasan terhadap prosedur pelayanan yang diberikan:

“Saya sangat puas terhadap prosedur dari SAMSAT Keliling, karena menurut saya prosedurnya lebih ringka,. tidak berbelit-belit, dan tidak perlu melewati banyak loket.” (Wawancara dengan Ibu SI warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 pukul 08.45 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu SI mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak tersebut merasa bahwa prosedur membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling lebih ringkas daripada prosedur di Kantor Bersama SAMSAT Jombang yang melewati banyak loket.

“Saya puas akan prosedur dari SAMSAT Keliling, karena prosedurnya satu orang yang datang langsung dilayani sampai selesai tidak seperti di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang nunggu lama dan antri.” (Wawancara dengan Mas Dv warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 pukul 09.00 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Dv mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak tersebut merasa bahwa prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling adalah satu orang wajib pajak yang datang membawa berkas dan langsung dilayani sampai proses selesai, tidak seperti di Kantor Bersama SAMSAT yang



pelayanannya harus menumpuk berkas dulu di setiap loket, sehingga wajib harus menunggu lama.

“Saya sangat puas akan prosedur dari SAMSAT Keliling, karena prosedurnya lebih sederhana maka membayar pajak kendaraan bermotor ini menjadi lebih cepat prosesnya.” (Wawancara dengan Pak Ed warga kecamatan Ploso. 10 September pukul 08.50 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ploso).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa semua wajib pajak sudah merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang. Mayoritas wajib pajak pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan wajib pajak membandingkan pelayanan yang di dapatkan dari kedua tempat tersebut. Jika Kesimpulannya adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Layanan SAMSAT Keliling prosedurnya lebih sederhana daripada prosedur yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

#### **b) Persyaratan Pelayanan**

Sesuai dengan persyaratan layanan SAMSAT Keliling yang telah dijelaskan diatas, berikut wawancara terhadap 2 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap persyaratan pelayanan yang diberikan:

“Saya puas terhadap persyaratan dari SAMSAT Keliling, syaratnya gampang, cukup KTP pemilik kendaraan, STNK dan BPKB asli semua. Walaupun tadi ada salah satu syarat yang tertinggal, tetapi karena rumah saya di dekat sini ya saya pulang mengambilnya lagi”. (Wawancara dengan Bapak KA warga Kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 pukul 09.15 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).



Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Bapak KA mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak tersebut merasa bahwa syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling mudah, yaitu hanya KTP/identitas asli, STNK asli dan BPKB asli. Meskipun ada salah syarat yang tertinggal, namun karena tempat pelayanannya didekatkan, maka wajib pajak tersebut dapat segera mengambil syarat yang tertinggal.

“Saya cukup puas dengan persyaratan pelayanan dari SAMSAT Keliling, syaratnya tidak sulit, cukup KTP asli, STNK asli dan BPKB asli. Tidak perlu difotokopi dan tidak perlu membeli map.” (Wawancara dengan Ibu SI warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 pukul 08. saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu SI mengungkapkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak tersebut merasa bahwa syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling tidak sulit, yaitu hanya KTP/identitas asli, STNK asli dan BPKB asli. Tidak perlu lagi fotokopi dan membawa map. Hal ini berbeda dengan syarat pembayaran PKB di Kantor Bersama SAMSAT Jombang yang sesuai SOP masih harus fotokopi dan membeli map.

Disamping ada wajib pajak yang puas terhadap pelayanan dari segi syarat pelayanan, ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas. Berikut ini merupakan wawancara terhadap 3 wajib pajak yang tidak puas atas

persyaratan yang wajib dibawa untuk mendapatkan pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor :

“Saya kurang setuju terhadap syarat untuk membayar pajak di Layanan SAMSAT Keliling, masak tidak bisa memakai surat keterangan pengganti BPKB asli, BPKB saya sedang saya sekolahkan (digadaikan). Padahal surat keterangan ini asli dari bank. Akhirnya saya diarahkan untuk membayarnya di Kantor SAMSAT Induk.” (Wawancara dengan Bapak Nt warga Kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Bapak Nt mengungkapkan rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari segi persyaratan pelayanan. Wajib pajak tersebut tidak bisa mendapatkan pelayanan karena kurang BPKB asli sebagai syarat dari pelayanan, walaupun ada surat keterangan dari bank tempat wajib pajak ini menggadaikannya, namun tetap harus memakai BPKB asli. Akhirnya wajib pajak ini diarahkan membayar pajak di Kantor Bersamam SAMSAT.

“Saya tidak puas dengan syarat untuk membayar pajak di SAMSAT Keliling, karena tidak bisa memakai surat keterangan sebagai pengganti BPKB asli, karena BPKB saya ada di Koperasi. Kemudian saya diarahkan untuk membayarnya di Kantor SAMSAT Induk yang letaknya jauh.” (Wawancara dengan Ibu An warga Kecamatan Bareng. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu An mengungkapkan rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dari segi persyaratan pelayanan. Wajib pajak tersebut tidak bisa mendapatkan pelayanan karena kurang BPKB asli sebagai syarat dari pelayanan. BPKBnya sedang ditahan di koperasi disebabkan kendaraan bermotornya dibeli melalui sistem kredit dan masih dalam proses pencicilan.



Akhirnya wajib pajak ini diarahkan membayar pajak di Kantor Bersamam SAMSAT yang letaknya jauh dari tempat tinggalnya.

“Saya kurang puas dengan persyaratan untuk membayar pajak di SAMSAT Keliling, karena harus memakai KTP, sementara KTP pemiliknya masa berlakunya habis, KTP yang baru (e-KTP) juga belum jadi, ya saya balik lagi ke rumah untuk mengambil Kartu Keluarga. Padahal menurut saya hanya membawa BPKB dan STNK saja sudah cukup kan.” (Wawancara dengan Mas Br warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro)

Dari pemaparan syarat pelayanan di atas, peneliti menggali informasi dari petugas yang menangani langsung pada bagian pendaftaran dan pengesahan. Berikut merupakan wawancara dengan Pak BY, petugas layanan SAMSAT Keliling dari Kepolisian pada tanggal 29 Agustus 2012:

“Syarat dari pendaftaran dan pengesahan melalui layanan SAMSAT Keliling ini sudah diatur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan bersama oleh 3 instansi, yaitu Kepala Kepolisian Daerah Jatim, Kepala Dipenda Jatim, dan Kepala PT. Jasa Raharja. Penetapan syarat tersebut bertujuan untuk mengecek kembali keaslian surat-surat kendaraan bermotor dan juga sebagai bukti bahwa kendaraan tersebut tidak sedang dalam masalah lalu lintas maupun masalah kriminal. Persyaratan identitas asli pemilik kendaraan bertujuan untuk menjamin keamanan pemilik kendaraan dan sebagai bukti bahwa ada persetujuan untuk pembayaran pajak dari pemilik kendaraan yang namanya tertera sesuai STNK. “

Setelah melakukan wawancara langsung dengan wajib pajak dan dengan petugas layanan SAMSAT Keliling dari Kepolisian, Pak BY, peneliti setuju terhadap persyaratan wajib untuk mendapatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena syarat tersebut sudah merupakan kesepakatan 3 instansi, dan dengan adanya persyaratan dari pelayanan tersebut akan dapat



memberi rasa aman kepada pemilik kendaraan dan dapat mengantisipasi tindak kejahatan motor curian.

### c) Kejelasan Petugas Pelayanan

Berikut wawancara terhadap 2 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap kejelasan petugas pelayanan:

“Saya puas akan kejelasan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling, keberadaan petugasnya jelas. Petugasnya juga cuma dua orang sesuai dengan tugasnya masing-masing. (Wawancara dengan Mas Sy warga kecamatan Gudo. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Sy, mengungkapkan kepuasannya terhadap kejelasan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Keberadaan petugas pelayanan sudah jelas dan pembagian tugasnya dalam melayani wajib pajak juga sudah jelas.

“Saya puas tentang kejelasan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling, Petugas layanan dalam memberikan pelayanan sangat jelas dan mudah dimengerti. (Wawancara dengan Ibu SI warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak terkait kejelasan yang diberikan petugas pelayanan dalam Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang, semua wajib pajak mengaku puas terhadap kejelasan pelayanan yang diberikan. Baik itu kejelasan tentang keberadaan petugas pelayanan maupun penjelasan yang diberikan oleh petugas, sehingga pelayanan tersebut bisa dimengerti.

#### d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berikut wawancara terhadap 2 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan:

“Saya puas pada kedisiplinan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling, petugas memberikan pelayanan secara teratur. Petugas melayani saya dan wajib pajak yang lain juga waktunya hampir sama, yaitu sekitar 5 menit.” (Wawancara dengan Mas Sy warga kecamatan Gudo. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Sy mengungkapkan kepuasannya terhadap kedisiplinan petugas pelayanan. Petugas memberikan pelayanan secara teratur dan konsisten. Sehingga waktu petugas dalam melayani wajib pajak hampir sama, yaitu sekitar 5 menit.

“Saya cukup puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling, Petugas layanan sudah cukup disiplin dalam memberikan pelayanan. Petugas berpakaian seragam rapi, waktu pengerjaan pelayanannya juga cepat tidak molor-molor.” (Wawancara dengan Ibu NI warga Kecamatan Kesamben. 07 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Sumobito).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu NI mengungkapkan kepuasannya terhadap kedisiplinan petugas pelayanan. Kedisiplinan tersebut dapat dilihat disiplin dalam berpakaian yaitu seragam rapi dan waktu pengerjaan pelayanannya juga cepat. Namun ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan. Berikut wawancara terhadap 3 orang wajib pajak yang merasa kurang puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan:

“Saya kurang puas pada kedisiplinan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling. Karena di brosur maupun pengumuman di



kantor kecamatan, pelayanan dimulai pada pukul 08.00, tetapi saya sudah menunggu di sini pada jam 8 tetapi mobil SAMSAT Keliling belum datang.” (Wawancara dengan Mas Dv warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak di atas yang bernama Mas Dv mengungkapkan rasa kurang puas nya kedisiplinan petugas pelayanan. Hal ini disebabkan keterlambatan petugas dalam memulai waktu pelayanan. Karena sesuai dengan pengumuman di brosur dan di kantor kecamatan, pelayanan seharusnya sudah dimulai pada pukul 08.00, tetapi pada kenyataannya pelayanan dimulai lebih dari pukul 08.00.

“Saya kurang puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling. Datangnya telat, harusnya jam 8 pelayanannya sudah dimulai.” (Wawancara dengan Pak Ed warga kecamatan Ploso. 10 September saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ploso).

Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak di atas yang bernama Pak Ed yang mengungkapkan rasa kurang puas nya kedisiplinan petugas pelayanan. Keluhannya juga sama dengan wajib pajak di atas, yaitu karena keterlambatan waktu dalam memulai pelayanan.

“Menurut saya kedisiplinan petugas pelayanan dari SAMSAT Keliling kurang. Karena mereka tidak bisa menepati waktu dimulai pelayanan sesuai yang mereka janjikan sendiri.” (Wawancara dengan Ibu Mh warga kecamatan Gudo. 10 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Perak).

Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak terkait kejelasan yang diberikan petugas pelayanan dalam Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang, 2 orang wajib pajak mengaku puas terhadap kedisiplinan petugas dan 3 orang mengaku kurang puas. Kedisiplinan petugas pelayanan terlihat



pada konsistensi waktu pengerjaan pelayanan, teraturnya proses pelayanan yang diberikan petugas dan kedisiplinan dalam hal pakaian. Wajib pajak yang kurang puas terhadap kedisiplinan petugas mengeluhkan keterlambatan petugas dalam memulai waktu pelayanan sesuai yang telah dijanjikan.

#### e) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berikut wawancara terhadap wajib pajak yang merasa puas terhadap tanggung jawab dari petugas pelayanan:

“Saya puas terhadap tanggung jawab petugas pelayanan. Waktu mengambil salah satu syarat yang ketinggalan tadi, petugas masih bisa bertanggung jawab terhadap berkas-berkas saya.” (Wawancara dengan Bapak KA warga Kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Bapak KA mengungkapkan kepuasannya terhadap tanggung jawab dari petugas pelayanan. Salah satu syarat wajib pajak ini ada yang tertinggal di rumah, wajib pajak ini menitipkan berkasnya dan pulang untuk mengambil syarat yang tertinggal. Setelah kembali petugas sangat bertanggung jawab untuk menjaga berkas agar tidak hilang atau tertukar dengan wajib pajak lain.

“Menurut saya petugas SAMSAT Keliling sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor saya dapat diselesaikan dengan baik. (Wawancara dengan Mas Br warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Br mengungkapkan kepuasannya terhadap tanggung jawab dari petugas

pelayanan. Urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan oleh petugas dengan baik sesuai tanggung jawabnya sebagai aparatur publik.

“Aparat pemerintah kan memang sudah seharusnya melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab. Petugas SAMSAT Keliling ini sudah cukup bertanggung jawab dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor saya. (Wawancara dengan Mas Dv warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Berdasarkan wawancara terhadap 3 wajib pajak terkait tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan Pelayanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang, semua wajib pajak mengaku puas terhadap tanggung jawab pelayanan yang diberikan. Petugas sudah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan semua urusan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak.

#### **f) Kemampuan Petugas Pelayanan**

Berikut wawancara terhadap wajib pajak yang merasa puas terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan:

“Menurut saya, kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat ini sudah baik. Petugas mampu untuk melayani orang yang mau membayar pajak walaupun dari tadi antriannya sangat banyak.” (Wawancara dengan Pak Dn warga Kecamatan Ngoro. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Pak Dn mengungkapkan kepuasannya terhadap kemampuan petugas pelayanan. Petugas sudah mampu melayani masyarakat dengan baik. Meskipun sedang banyak antrian dan merasa kewalahan tetapi petugas masih mampu menyelesaikan tugasnya yaitu melayani wajib pajak.



“Petugas SAMSAT Keliling menurut saya sudah mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas mampu melaksanakan tugasnya tanpa ada kesulitan.” (Wawancara dengan Mas Mw warga Kecamatan Mojowarno. 08 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Lapangan Jogoroto).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Mw mengungkapkan kepuasannya terhadap tanggung jawab dari petugas pelayanan. Menurut wajib pajak tersebut, petugas sudah mampu melaksanakan tugasnya tanpa ada kesulitan. Ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas terhadap kemampuan dari petugas dalam memberikan layanan. Berikut wawancara dengan wajib pajak tersebut:

“Tadi saya bermaksud membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan nomor kendaraan asal Kabupaten Lamongan. Katanya sih di SAMSAT Keliling bisa, menggunakan layanan yang namanya SAMSAT Link. Tetapi waktu diproses katanya jaringannya sedang ada trobel, jadi masih belum bisa digunakan. Akhirnya saya diarahkan untuk membayar pajak ke layanan Payment Point atau ke Kantor Bersama SAMSAT”. (Wawancara dengan Pak Ed warga kecamatan Ploso. 10 September saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ploso).

Berdasarkan wawancara wajib pajak di atas terkait masalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sebagian besar merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai sudah dapat melaksanakan tugasnya tanpa ada kesulitan. Sementara 1 wajib pajak menilai petugas kurang mampu dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan jaringan SAMSAT Link sedang mengalami gangguan, sehingga wajib pajak tersebut tidak bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan nomor plat luar daerah Kabupaten Jombang.



### g) Kecepatan Pelayanan

Standar waktu pelayanan dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah 15 menit. Berikut wawancara terhadap wajib pajak yang merasa puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Saya sangat puas terhadap kecepatan pelayanan, antrinya sedang tidak banyak, jadi bisa dilayani dengan cepat. (Wawancara dengan Mas Sy warga kecamatan Gudo. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Sy mengungkapkan kepuasannya terhadap kecepatan petugas dalam melayani. Hal ini disebabkan antrian para wajib pajak yang ingin membayar masih belum terlalu banyak sehingga petugas dapat melayani dengan cepat.

“Sangat puas pada kecepatan pelayanan SAMSAT Keliling. Karena prosedurnya yang melayani satu orang dilayani sampai selesai, maka waktu pelayanannya menjadi lebih cepat daripada di Kantor Bersama SAMSAT. (Wawancara dengan Ibu NI warga Kecamatan Kesamben. 07 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Sumobito).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu NI mengungkapkan kepuasannya terhadap kecepatan petugas pelayanan. Prosedur pelayanan yang cepat, yaitu dengan mekanisme satu orang yang datang dilayani sampai selesai menyebabkan wajib pajak merasa proses pelayanannya cepat.

“Proses membayar pajak di SAMSAT Keliling sangat cepat. Saya puas. Saya kaget bahwa membayar pajak tahunan di sini hanya 5 menit, kalau bayar di SAMSAT induk dulu saya pernah sampai 45 menit. (Wawancara dengan Mas Mw warga Kecamatan Mojowarno. 08 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Lapangan Jogoroto).

Berdasarkan wawancara terhadap wajib pajak terkait kecepatan pelayanan yang diberikan petugas Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang, semua wajib pajak mengaku puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan. Prosedur pelayanan yang sudah semakin ringkas tidak melewati banyak loket dan jumlah wajib pajak yang sedang melakukan antrian menjadi kunci dari kecepatan penyelesaian pelayanan.

#### **h) Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Berikut wawancara terhadap wajib pajak yang merasa puas terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Menurut saya petugas dalam melayani sudah cukup adil. Yang datang duluan ya mendapatkan pelayanan lebih dulu.” (Wawancara dengan Mas Sy warga kecamatan Gudo. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Sy mengungkapkan kepuasannya terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Menurut wajib pajak ini petugas melayani dengan adil. Wajib pajak yang mendatkan pelayanan terlebih dahulu adalah wajib pajak yang datang lebih dahulu. Jumlah antrian sedang tidak banyak, sehingga tidak ada wajib pajak yang gaduh dan menyerobot.

“Saya merasa sudah cukup mendapatkan keadilan dalam pelayanan ini. Pelayanannya tidak membeda-bedakan. Biarpun kenal dengan petugas ya tetap dilayani sesuai dengan urutan pengumpulan berkas.” (Wawancara dengan Ibu Sl warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek)



Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Sy mengungkapkan kepuasannya terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Menurut wajib pajak ini petugas melayani dengan adil. Petugas melayani tanpa membeda-bedakan. Meskipun terlihat kenal baik dan akrab dengan petugas, namun tetap dilayani sesuai dengan urutan pengumpulan berkas. Ada juga wajib pajak yang merasa belum puas terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Layanan SAMSAT Keliling ini. Berikut wawancara dengan wajib pajak yang kurang puas terhadap keadilan mendapatkan pelayanan:

“Saya kurang puas terhadap keadilan dalam mengantri di layanan ini. Karena petugas cuma dua orang di dalam mobil, tidak ada yang mengatur antrian. Waktu antrian ramai banyak orang yang mau mengantri langsung main serobot saja.” (Wawancara dengan Mas Dv warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Berdasarkan hasil wawancara kepada wajib pajak di atas terkait keadilan dalam mendapatka pelayanan, 2 wajib pajak mengaku puas terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Petugas dinilai adil dan tidak membeda-bedakan golongan maupun status masyarakat yang dilayani. Kemudian 1 orang wajib pajak merasa kurang puas terhadap keadilan dalam hal antrian, karena kurang tertib dan merasa diserobot saat banyak antrian.

#### **i) Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Berikut wawancara terhadap wajib pajak yang merasa puas terhadap kesopanan dan keramahan petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Cukup puas. Petugasnya sopan dan ramah. Terlihat melayani dengan ikhlas tidak ada tampang judesnya. Ketika bertanya ya dijelaskan dengan



sabar.” (Wawancara dengan Bapak KA warga Kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Bapak KA mengungkapkan kepuasannya terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Menurut wajib pajak ini petugas melayani dengan sopan dan ramah. Melayani dengan hati yang ikhlas tidak menunjukkan wajah yang galak. Keika ada seorang warga yang bertanya dan meminta keterangan dijelaskan dengan sabar oleh petugas.

“Petugasnya melayani dengan ramah, bahkan dalam keadaan yang ruwet banyak antrian, padahal hal tersebut memungkinkan petugasnya stres.” (Wawancara dengan Mas Br warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mas Br mengungkapkan kepuasannya terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Menurut wajib pajak ini petugas melayani dengan ramah. Meskipun dalam keadaan banyak antrian yang memungkinkan petugas kewalahan dan stres, tetapi petugas tetap sabar dalam melayani.

#### **j) Kewajaran biaya pelayanan**

Berikut wawancara terhadap 2 dari 7 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Cukup puas, karena berapapun biayanya, inilah kewajiban yang harus dibayarkan kepada Negara”. (Wawancara dengan Bapak KA warga Kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Bapak KA mengungkapkan kepuasannya terhadap kewajiban biaya pelayanan. Menurut wajib pajak ini berapapun biaya pajak kendaraan bermotornya, biaya ini sudah ditetapkan dan biaya ini adalah kewajiban yang harus dibayar kepada negara.

“Puas dan wajar, karena besar kecilnya pajak kan juga tergantung dari cc kendaraan dan tahun pembuatan”. (Wawancara dengan Mas Mw warga Kecamatan Mojowarno. 08 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Lapangan Jogoroto).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Mw mengungkapkan kepuasannya terhadap kewajiban biaya pelayanan. Besar kecilnya pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak juga dipengaruhi oleh besarnya cc kendaraan dan tahun pembuatan. Namun ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas terhadap kewajiban biaya pelayanan dalam Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang. Berikut wawancara dengan 3 orang wajib pajak yang mengaku kurang puas :

“Kurang puas karena terkena beban pajak yang besar. Tetapi setelah dijelaskan oleh petugas bahwa kendaraan saya terkena pajak progresif. (Wawancara dengan Ibu NI warga Kecamatan Kesamben. 07 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Sumobito).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu NI mengungkapkan rasa kurang puasnya terhadap kewajiban biaya pelayanan. Menurut wajib pajak ini besarnya pajak yang dibebankan kepada kendaraan bermotornya cukup besar. Hal ini dikarenakan kendaraan bermotor dari wajib pajak ini terkena pajak progresif, yaitu besarnya pajak semakin besar karena



ada lebih dari satu kepemilikan kendaraan bermotor dalam kendaraan bermotor sesuai ketentuan.

Tidak puas, karena ada tambahan biaya parkir berlangganan yang menurut saya kurang efektif. Padahal kalau mau parkir ya tetap saja harus bayar. Dan rupanya biaya pajak sudah naik daripada tahun lalu. (Wawancara dengan Ibu Sr warga kecamatan Ploso. 10 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ploso).

Wawancara di atas dengan wajib pajak yang bernama Ibu Sr mengungkapkan rasa kurang puasnya terhadap kewajaran biaya pelayanan. Menurut wajib pajak ini adanya tambahan biaya parkir berlangganan yang dibebankan kepada wajib pajak berjalan kurang efektif, karena jika kendaraan parkir maka tetap dikenakan retribusi parkir.

#### **k) Kepastian biaya pelayanan**

Berikut wawancara terhadap 2 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Cukup puas. Walaupun detail biayanya kurang pasti tapi ya bisa diperkirakan dari beban biaya pajak tahun lalu. Ya paling-paling selisih sedikit.” (Wawancara dengan Ibu Sl warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak di atas, wajib pajak tersebut mengaku puas terhadap biaya pelayanan dan masih dapat memperkirakan kepastian biaya yang menjadi tanggungannya. Hal ini turut diperkuat dengan pernyataan wajib pajak lain yang mempunyai pendapat yang hampir sama.

“Cukup puas. Masih bisa diperkirakan. Ya tidak jauh beda dengan biaya pajak tahun lalu.” (Wawancara dengan Mas Br warga Kecamatan



Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Namun ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas terhadap kepastian biaya pelayanan dalam Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang. Berikut wawancara dengan 2 orang wajib pajak yang mengaku kurang puas :

“Kurang puas. Karena tidak begitu mengerti kepastian biayanya, karena tidak tahu hitung-hitungan pajaknya bagaimana. Ya saya tinggal bayar saja.” (Wawancara dengan Mas Mw warga Kecamatan Mojowarno. 08 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Lapangan Jogoroto).

Tidak pasti. Karena tidak ada bagian informasi seperti di Kantor Bersama SAMSAT yang dapat mengetahui kisaran biaya beban pajak pada kendaraan bermotor kita. (Wawancara dengan Ibu An warga Kecamatan Bareng. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

#### 1) Kepastian Jadwal Pelayanan

Berikut merupakan Jadwal Tetap Pelayanan SAMSAT Keliling Kabupaten Jombang berdasarkan Surat Keterangan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang no. 970/229/120.324/2012:

Tabel 8 Jadwal Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang

NO	HARI/JAM	LOKASI	KETERANGAN
1	SENIN 08.00-12.00	KECAMATAN PLOSO	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Ploso, Kudu, Ngusikan, Kabuh, Plandaan, Megaluh, Kesamben dan Tembelang.

2	SELASA 08.00-12.00	KECAMATAN PERAK	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Perak, Gudo, Bandarkedungmulyo, Diwek dan Megaluh
3	RABU 08.00-12.00	KECAMATAN DIWEK	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Mojowarno, Bareng, Wonosalam, Gudo, Ngoro dan Diwek.
4	KAMIS 08.00-12.00	KECAMATAN NGORO	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Diwek, Gudo, Jombang, Mojowarno, Ngoro Bareng, Wonosalam, Perak
5	JUM'AT 08.00-11.00	KECAMATAN SUMOBITO	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Kesamben, Peterongan, Jombang, Tembelang
6	SABTU 08.00-12.00	KECAMATAN MOJOWARNO	Pelayanan Wajib Pajak wilayah Kec. Mojoagung, Wojowamo, Wonosalam, Bareng

Sumber: UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jatim di Jombang

Menanggapi tabel di atas, erikut wawancara terhadap 2 orang wajib pajak yang merasa puas terhadap kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh petugas Layanan SAMSAT Keliling:

“Cukup puas. Waktu pelayanan sudah ditentukan pada jam 08.00 sampai jam 12.00, jadi saya harus datang diantara waktu tersebut .” (Wawancara dengan Ibu SI warga kecamatan Diwek. 29 Agustus 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Diwek).

Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak di atas, wajib pajak tersebut mengaku puas terhadap waktu pelayanan yang dimulai pada pukul 08.00 sampai piukul 12.00. Hal ini turut diperkuat dengan pernyataan wajib pajak lain yang mempunyai pendapat yang hampir sama.



“Cukup puas. Meskipun pelayanannya pada hanya 4 jam pada pukul 08.00 sampai 12.00, tapi pelayanan tersebut sudah cukup banyak membantu wajib pajak yang ingin membayara pajak kendaraan bermotornya.” (Wawancara dengan Mas Br warga Kecamatan Mojowarno. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Namun ada juga wajib pajak yang mengaku kurang puas terhadap kepastian jadwal pelayanan dalam Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang. Berikut wawancara dengan 2 orang wajib pajak yang mengaku kurang puas :

“Kurang puas. Mengapa pelayanan di sini hanya 4 jam, seharusnya bisa ditambah karena pada umumnya pelayanan masyarakat tutup pada pukul 14.00/15.00..” (Wawancara dengan Mas Mw warga Kecamatan Mojowarno. 08 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Lapangan Jogoroto).

Tidak Puas. Karena pernah waktu saya datang pada jam 13.00 tetapi alasannya jam pelayanan sudah habis, dan petugasnya sedang membuat laporan. Seharusnya saya kan masih bisa dilayani . (Wawancara dengan Ibu An warga Kecamatan Bareng. 06 September 2012 saat layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Ngoro).

Berdasarkan wawancara dengan kedua wajib pajak tersebut, mereka kurang puas terhadap kepastian jadwal dari Layanan SAMSAT Keliling karena seharusnya pelayanan tidak hanya sampai jam 12.00 saja, tetapi seharusnya pelayanan dapat diberika sampai pukul 15.00. Berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor; KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Layanan Unggulan SAMSAT Keliling, waktu pelayanan pada SAMSAT eliling diatur sebagai berikut:



Senin – Kamis : 08.00-14-00 WIB

Jum'at : 08.00-11.00 WIB

Sabtu : 08.00-12.00 WIB

Pelayanan sudah diakhiri pada jam 12.00 dikarenakan setelah waktu tersebut petugas masih harus istirahat, membuat laporan, dan perjalanan kembali ke Kantor Bersama SAMSAT Jombang.

## **b. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang**

Dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling yang dijalankan oleh UPTD Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor memang ada beberapa faktor pendukung serta penghambat dalam menjalankannya. Realita pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak dapat serta merta berjalan dengan sesuai apa yang diharapkan dari dinas sendiri. Dalam pelaksanaan pastinya memiliki faktor pendukung dan penghambat, sebagai berikut:

### **1) Faktor Pendukung**

#### **a) Kerjasama dan Koordinasi yang baik**

Berhasilnya suatu proses pencapaian tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan sangat bergantung pada unsur manusia yakni pegawai yang memimpin dan yang melaksanakan tugas-tugas serta kegiatan-kegiatan kebijakan ataupun program pada kegiatan pelayanan yang bersangkutan. Berkaitan dengan hal tersebut berikut hasil

wawancara dengan Bapak SA selaku petugas SAMSAT Keliling dari Dipenda pada 29 Agustus 2012 mengatakan :

“Berhasil tidaknya dalam penyelenggaraan layanan ini didukung oleh para petugas pelaksanaannya. Petugas layanan dari Dinas pendapatan ada 1 orang, yaitu saya sendiri, sedangkan petugas yang lain adalah 1 orang secara rolling dari kepolisian, dengan pendidikan setara Strata 1 (S-1) . Meskipun kami berasal dari instansi yang berbeda, namun kami dapat bekerjasama dan berkoordinasi dengan baik, saling mengerti dan bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing.”

Terkait komposisi pegawainya, berikut pada layanan Unggulan SAMSAT Keliling ini terdiri dari 2 orang, bagian kasir 1 orang dari UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jatim Jombang dan 1 orang bagian pendaftaran yang secara *rolling* (bergantian) dari kepolisian. Meskipun para petugas ini berasal dari instansi yang berbeda, yaitu dari UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jatim Jombang dan dari Satlantas Jombang, namun para petugas tetap menghormati dan adanya saling pengertian terhadap tugas masing-masing.

**b) Lokasi Pelayanan yang Strategis**

Lokasi pelayanan juga menjadi hal yang sangat menentukan dalam keberhasilan pelayanan. Lokasi-lokasi pelayanan ini sudah disurvei dan dikaji terlebih dahulu sebelum ditetapkan sebagai lokasi rutin layanan SAMSAT Keliling. Terkait dengan faktor pendukung tersebut berikut hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Jombang Ibu EB pada 3 September 2012 mengatakan :

“Kelancaran pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang ini tidak lepas dari faktor lokasi pelayanan. Lokasi pelayanan yang strategis dan aman juga sangat mendukung dalam pelaksanaan layanan ini, karena petugas juga membawa tanggungan uang hasil pajak kendaraan bermotor, maka lokasi pelayanan yang aman dan ramai sangat menjadi prioritas. Maka telah ditetapkan 6 lokasi pelayanan yang sebelumnya telah terlebih dahulu kami survey lokasi-lokasi yang potensial, padat penduduk, dan lokasi yang terdapat banyak kepemilikan kendaraan bermotor dan jauh dari jangkauan Kantor Bersama SAMSAT dan layanan unggulan lain. Lokasi tersebut diantaranya Kec. Ploso, Perak, Diwek, Ngoro, Sumobito, Mojowarno.”

Enam lokasi menurut Surat Edaran Kepala UPT Dinas Pendapatan Jawa Timur Jombang Nomor 970/229/120.324/2012 tentang Jadwal Tetap SAMSAT Keliling ini dapat dikatakan strategis karena telah banyak wajib pajak yang membayar di lokasi ini, Tempatnya aman dan tidak berada di kawasan yang sepi, dan tempatnya dapat menjangkau wajib pajak yang tempat tinggalnya berada di daerah-daerah yang jauh dari Kantor Bersama SAMSAT Jombang. Penentuan lokasi-lokasi tersebut telah berdasarkan kajian dan sesuai kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan Kantor Bersama SAMSAT Jombang seperti kepadatan penduduk, jumlah kendaraan bermotor di suatu wilayah, jarak jangkauan dengan Kantor Bersama SAMSAT/layanan unggulan yang lain dan lain-lain.

c) Sosialisasi Layanan

Sosialisasi layanan kepada masyarakat juga merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan layanan ini. Sosialisasi pelayanan sangat erat kaitannya dengan informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Sosialisasi layanan tersebut dilakukan melalui berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik. Berikut hasil wawancara dengan Kepala



Sub Bagian Tata Usaha UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Jombang Ibu EB pada 3 September 2012 mengatakan :

“Sosialisai yang dilakukan untuk menyampaikan informasi mengenai layanan ini dilakukan melalui berbagai cara dan media massa. Melalui brosur, pengumuman/baliho di kantor kecamatan, melalui radio NKFM dan Suara Jombang, juga melalui acara hiburan rakyat yang bernama Wayang Kulit Lalu Linta (WAKULTAS).”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sosialisai yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Jombang untuk memberikan informasi keada masyarakat tentang layanan SAMSAT Keliling dilakukan melauai berbagai cara, diantaranya melalui brosur, baliho di kecamatan, melauai radio local NKFM dan Suara Jombang, dan yang menarik adalah juga melauai acara seni Wayang Kulit Lalu Lintas (WAKULTAS). WAKULTAS sebenarnya adalah acara sosialisasi tentang pentingnya tata cara berlalu lintas yang baik, pentingnya surat-surat kendaraan bermotor dan segala hal yang berkaitan tentang tata etika lalu lintas. Acara tersebut kemudian disajikan dengan pagelaran wayang kulit bertemakan lalu lintas agar dapat menarik perhatian masyarakat. Dengan adanya sosialisasi dari media-media tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan informasi yang cukup dan dapat menambah antusias masyarakat dalam membayar pajak.

## 2) Faktor Penghambat

### a) Kurangnya Jumlah Petugas

Petugas Kantor Bersama SAMSAT Jombang yang berada di bagian layanan SAMSAT Keliling sudah cukup berkompeten dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Meskipun demikian, namun petugas jumlah petugas yang berada pada bagian SAMSAT Kelilig yang berjumlah 2 orang masih sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang rata-rata setiap harinya berjumlah 80-100 orang. Terkait hal tersebut berikut hasil wawancara pada tanggal 12 September 2012 dengan Bapak MB selaku Adpel PKB dan BBNKB Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mengatakan :

“Dulu awal pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling, petugas kami berjumlah 4 orang, ada bagian pendaftaran, pembayaran, penyerahan dan supir. Tetapi struktur birokrasi kami ibarat sebuah keluarga, pasti akan ada orang yang pensiun dan dibuhkan di bidang pelayanan yang lain. Maka ada 1 orang yang kami rangkap tugasnya menjadi bagian kasir, penyerahan dan supir, sehingga petugas yang ada saat ini hanya berjumlah 2 orang.”

Berdasarkan wawannya di atas dapat diketahui bahwa jumlah petugas Layanan SAMSAT Keliling masih kurang. Berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor; KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Layanan Unggulan SAMSAT Keliling, petugas pada Layanan SAMSAT

Keliling seharusnya berjumlah 3 orang. Sejauh ini layanan dapat diselesaikan oleh petugas disebabkan beban tugas yang ditambah. Ada petugas yang merangkap tugas sebagai supir, kasir dan bagian penyerahan.

b) Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana yang digunakan untuk pelayanan SAMSAT Keliling berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor; KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Layanan Unggulan SAMSAT Keliling antara lain:

- i. Mobil unit SAMSAT Keliling dilengkapi 2 loket, yaitu loket pendaftaran/pengesahan dokumen kendaraan bermotor dan loket pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta penyerahan berkas/dokumen
- ii. Perangkat Komputer/Laptop sebanyak 3 unit
- iii. Printer 2 unit
- iv. Alat komunikasi data (modem dan router)
- v. Kursi dan meja sebagai tempat perangkat pelayanan dan tempat pelayanan bagi wajib pajak
- vi. Listrik/genzet
- vii. Brankas/tempat penyimpanan uang



- viii. Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor  
(ultra violet)
- ix. Penyejuk ruangan ac/kipas angin
- x. Alat pemadam kebakaran

Sarana prasarana merupakan faktor penting dalam keberhasilan pelayanan. Tanpa sarana prasarana yang memadai, maka pelaksanaan tugas pelayanan menjadi terhambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak SA selaku petugas SAMSAT Keliling dari Dipenda pada 29 Agustus 2012 mengatakan :

“faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berasal dari segi sarana prasarana, yaitu rusaknya salah satu laptop, sehingga menghambat kecepatan pelayanan. SAMSAT Keliling ini juga sering trobel jaringan SAMSAT Link, karena modem yang dipakai sebagai pemancar ini merupakan modem portable, bukan melalui jaringan kabel. Terkadang wajib pajak yang ingin menggunakan SAMSAT Link, jaringan sedang ada masalah, jadi ya langsung saya arahkan membayar di Payment Point atau Kantor Bersana SAMSAT.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diinterpretasi bahwa sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan dalam SAMSAT Keliling tersebut merupakan benda-benda yang berpotensi trobel, karena sarana tersebut merupakan benda-benda bergerak. Termasuk diantaranya mobil, laptop, dan kabek-kabelnya. Jadi dalam membawa dan mengoperasikannya harus hati-hati. Rusaknya salah satu laptop dan masih dalam reparasi dapat menjadi penghambat dalam kecepatan pelayanan, karena seharusnya proses pendaftaran dan pengesahan dokumen dari wajib

pajak memakai 2 laptop, tetapi sementara hanya memakai 1 laptop secara bergantian.

c) Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Terkait faktor penghambat layanan SAMSAT Keliling, berikut hasil wawancara pada tanggal 12 September 2012 dengan Bapak MB selaku Adpel PKB dan BBNKB Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mengatakan :

“Kurangnya kesadaram masyarakat. Masyarakat kadang kurang sadar mengenai pentingnya kelengkapan syarat-syarat, padahal hal tersebut untuk menjamin keamanan bagi pemilik kendaraan bermotor. Masyarakat juga kurang kesadaran untuk membayar secara tertib ketika antriannya banyak, semua ingin didahulukan, kami sampai kewalahan mengaturnya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun masyarakat sangat antusias dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, namun masyarakat juga sebagian kurang mempunyai etika dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan kurang sadarnya masyarakat mengenai pentingnya syarat-syarat dalam mendapatkan pelayanan yang tujuannya adalah demi keamanan kepemilikan kendaraan bermotor itu sendiri dan meminimalisir tindak kejahatan pemalsuan. Pada waktu pelayanan di daerah ramai seperti kecamatan Ngoro petugas juga sering kewalahan mengatur antrian yang berjubel. Hal ini dikarenakan petugas yang hanya terdiri dari 2 orang dan semuanya memberikan pelayanan di dalam mobil, tidak ada petugas yang mengatur antrian.

## 2. Analisis Data

### a. Penerapan Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang.

#### 1) Penyederhanaan persyaratan pelayanan.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Standar pelayanan publik yang diberikan oleh jajaran aparatur birokrasi terdiri dari beberapa hal, salah satunya adalah syarat pelayanan. Standar syarat untuk mendapatkan pelayanan baik syarat teknis maupun syarat administratif hendaknya didsesuaikan dengan jenis pelayanannya. Kantor Bersama SAMSAT telah menetapkan standar syarat untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun seiring perkembangan dan tuntutan peningkatan pelayanan dari masyarakat maka muncullah berbagai layanan Unggulan SAMSAT, salah satunya adalah Layanan SAMSAT Keliling. Pada Layanan Unggulan



SAMSAT Keliling terjadi penyederhanaan persyaratan pelayanan. Penyederhanaan tersebut dapat terjadi karena adanya salah satu media pengganti yaitu *scanner* dan *barcode* yang berfungsi sebagai fasilitas pengganti syarat pelayanan agar menjadi lebih sederhana, sehingga dengan adanya penyederhanaan syarat pelayanan ini masyarakat dapat merasa lebih mudah dalam membayar kewajiban pajaknya.

## 2) Meningkatkan Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Dengan semboyan bahwa warga negara yang baik adalah warga negara yang taat pajak, maka pembayaran pajak kendaraan bermotor haruslah melalui prosedur yang tidak berbelit-belit dan syarat yang mudah. Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prosedur pelayanan harus ditetapkan dan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk persyaratan pelayanan. Dapat dikatakan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang dulunya menerapkan prinsip *Old Public Administration*, sekarang telah meningkatkan pelayanannya dengan menerapkan perspektif *New Public Service*. Pada poin peran pemerintah, dulunya Kantor Bersama SAMSAT Jombang menerapkan *rowing/ mengayuh* yaitu mendesain dan melaksanakan kebijakan yang terpusat pada tujuan tunggal dan ditentukan secara politik, dulu membayar pajak kendaraan bermotor hanya bisa dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT saja. Namun sekarang Kantor Bersama SAMSAT Jombang juga melakukan inovasi layanan yaitu dengan mendekatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

melalui SAMSAT Keliling. Pemerintah lebih melihat wajib pajak sebagai warga negara yang harus dilayani dengan baik. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor per tahun pada tahun 2012 di Kantor Bersama SAMSAT Jombang sebelum adanya layanan Unggulan SAMSAT Keliling masih harus melewati 4 loket, yaitu: Loket I (Formulir), Loket II (Pendaftaran), Loket III (Kasir Pembayaran), Loket IV (Kasir Penyerahan). Namun setelah adanya layanan SAMSAT Keliling, prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun pada tahun 2012 melalui layanan SAMSAT Keliling sesuai dengan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Nomor SE/07VII/2008, Nomor: 970/11123/101.22/2008, Nomor; KEP/4/2008 tentang Petunjuk Teknis Layanan Unggulan SAMSAT Keliling hanya melalui 2 loket: Loket I (Pendaftaran), Loket II (Pembayaran dan Penyerahan/Kasir). Melalui penjelasan diatas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jombang sebelum adanya layanan SAMSAT Keliling masih belum efisien. Yaitu wajib pajak harus melewati 4 loket, namun setelah adanya layanan SAMSAT Keliling, maka alurnya lebih ringkas yaitu hanya melewati 2 loket..

### **3) Pencapaian Layanan SAMSAT Keliling**

Dengan adanya Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang ini selain sangat bermanfaat bagi wajib pajak karena menyajikan



berbagai kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, juga sangat bermanfaat bagi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Layanan SAMSAT Keliling ini dapat membagi beban dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor agar tidak hanya terpusat di Kantor SAMSAT Induk Kabupaten Jombang. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penyedia pelayanan haruslah mempunyai target pencapaian kinerja agar dapat diketahui bahwa pelayanan dapat bermanfaat bagi instansi atau tidak. Pencapaian yang dimaksud tentunya pencapaiannya yang positif, yakni pencapaian yang memenuhi target atau pencapaian yang meningkat dari waktu ke waktu. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, pencapaian Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang dapat dikatakan sudah mencapai target yang sudah ditetapkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Jombang, yakni minimal 300 wajib pajak perbulan, sedangkan hasil yang dicapai pada layanan ini rata-rata 1500 wajib pajak perbulan.

Mernurut Mahmudi (2007:218), menjelaskan beberapa indikator dalam asas pelayanan publik, diantaranya yakni :Partisipatif yaitu kemampuan birokrasi untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan teori di atas dapat dikaitkan dengan data pencapaian target dari Layanan SAMSAT Keliling. Dengan adanya Layanan SAMSAT Keliling ini telah berhasil mendorong partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor



bermotor. Hal ini berarti bahwa disamping memberikan manfaat bagi masyarakat, Layanan SAMSAT Keliling juga memberikan manfaat bagi instansi yakni dapat mengurangi beban pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar tidak terpusat di Kantor SAMSAT Induk.

#### **4) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan SAMSAT Keliling**

Layanan SAMSAT Keliling merupakan layanan yang ditujukan SAMSAT untuk berusaha menyenangkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun penyedia layanan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan, hal tersebut tidak serta merta dapat menyenangkan dan memuaskan semua wajib pajak. Adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak seperti misalnya syarat pelayanan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan maupun kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau wajib pajak dapat dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan masyarakat atau suatu atribut tertentu.

Menurut Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Berdasarkan data hasil yang didapatkan

dilapangan dapat diketahui bahwa wajib pajak cukup puas dengan layanan SAMSAT Keliling. Pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan ini digunakan untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”. Jika dihubungkan data wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang kepuasan dan pendapat wajib pajak mengenai layanan ini, dapat disimpulkan bahwa program layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang sudah cukup berhasil.

## **b. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Layanan SAMSAT Keliling Di Kabupaten Jombang**

### **1) Faktor Pendukung**

Pelayanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang akan berkembang sesuai dengan tempat di mana program tersebut dilakukan. Dengan demikian dalam pelaksanaan program pastinya adanya faktor

pendukung yang menopangnya agar dapat berjalan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan data dilapangan bahwa dilihat dari SDM sudah cukup professional dalam bidangnya tentunya hal ini akan menjadi nilai lebih dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

Menurut Lukman (Pasolong, 2007:134) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan teori diatas terlihat jelas dengan kualitas SDM yang mumpuni maka layanan yang diberikan juga akan menjadi layanan yang memiliki integritas tinggi dimata masyarakat, layanan yang cepat, tepat dan efisien akan menjadi factor pendukung utama dalam penarikan simpati pada pgunan layanan khususnya wajib pajak di Kabupaten Jombang. Hal itu untuk kedepannya bisa dijadikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Jombang menjadi lebih baik lagi kinerjanya khususnya dalam memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik pada poin kemudahan akses dikatakan bahwa tempat dan lokasi pelayanan harus terdapat saran yang memadai, mudah dijangkau masyarakat dan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatik. Pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan



lapangan mengingat tempat Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jombang adalah lokasi-lokasi yang strategis, mudah dijangkau masyarakat yang letaknya berjauhan dari tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lain dan sudah memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika secara portable.

## 2) Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan Layanan SAMSAT Keliling sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menjadi bagian dari tugas dari Kantor Bersama SAMSAT terdapat penghambat didalam prosesnya. Berdasarkan dengan data yang diperoleh dari penyajian data fokus penelitian terdapat beberapa faktor penghambat seperti masalah sarana pelayanan yang berpotensi trobel, sangat tergantung pada kualitas jaringan, dan kurangnya kesadaran masyarakat

Berdasarkan Kepmenpan no. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik pada poin kelengkapan sarana prasarana disebutkan bahwa harus disediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Karena layanan ini tempatnya tidak berada di wilayah Kantor Bersama SAMSAT, melainkan mendekati diri menuju masyarakat, maka dalam menyediakan layanan ini harus ditunjang dengan kelengkapan sarana prasarana dan dalam kondisi yang baik. Namun pada kenyataannya sarana

prasarana tersebut ada yang kurang lengkap, ada juga yang berfungsi kurang baik, sehingga menghambat pelayanan. Hambatan dari segi sarana prasarana ini tidak bersifat permanen dan dapat diatasi dengan melengkapi sarana prasarana sesuai dengan kemampuan dan perawatan terhadap sarana prasarana tersebut.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2007:218) salah satu asas dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Jadi disamping wajib pajak mendapatkan hak dari petugas berupa pelayanan yang baik, namun wajib pajak juga harus memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang baik. Yakni dengan meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya syarat-syarat pelayanan dan lebih memperhatikan etika dalam mendapatkan pelayanan publik dengan tidak saling serobot waktu antrian dan juga menghormati petugas penyedia layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib.