

**PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAH SATU ATAP (SAMSAT) *DRIVE-
THRU* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian skripsi
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

FIRSADA BAHARI

NIM. 0810310056



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2013

SUMMARY

Implementation of best service quality to customer is not only adopted by private companies, but also by government institutions (state owned enterprises) that facing increasing demand to provide best service. One of government institutions that implemented innovation to improve its service quality is Samsat in the district of Lamongan. Innovation that is implemented by Lamongan's Samsat is Samsat Drive Thru. The objective of the innovation is to solve the problem of underperformance of Lamongan's Samsat that is caused by complicated procedures, cost uncertainty, and plenty of brokers.

Generally, this research is aimed to measure how far the impacts of the implementation of Samsat Drive thru to improve the public service quality. This research use qualitative method approach by observation and interview methods. The result of research reveal that Samsat drive thru's service quality is directly proportional with customer satisfaction.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Ringkasan

Summary

Daftar isi.....	iv
Bagan dan Tabel	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	16
A. Pelayanan Publik	16
1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik.....	18
2. Prinsip Pelayanan Publik.....	20
3. Asas-Psas Pelayanan Publik.....	24
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
5. Pola Pelayanan Publik.....	32
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	33
1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	35
2. Standart Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan....	37

C. Samsat.....	41
1. Pengertian Samsat.....	41
2. Pelayanan <i>drive thru</i>	42
3. Pelayanan Samsat <i>corner</i>	42
4. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)	42
5. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	43
6. SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)	44
D. Konsep <i>Drive-Thru</i>	44
 BAB III. METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	48
B. Fokus Penelitian	48
C. Lokasi dan Situs Penelitian	50
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Instrumen Penelitian	53
G. Analisis Data	54
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Penyajian Data.....	56
1. Gambaran Umum kabupaten Lamongan.....	56
2. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.....	57
3. Dasar Hukum.....	58

4. Mekanisme Pelayanan Samsat.....	60
5. Visi, Misi, Motto dan Janji.....	62
6. Struktur Organisasi.....	63
7. Sumber Daya Manusia Aparatur.....	64
8. Wilayah Kerja Pelayanan.....	64
9. Standar Waktu dan Biaya.....	76
10. Jenis Pelayanan.....	71
11. Sarana Penunjang	73
12. Data Pelayanan Rata-Rata Setiap Hari	78
13. Data Kendaraan Bermotor.....	79
14. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	81
a. Penerapan Samsat <i>Drive-Thru</i>	81
1) Fungsi suatu organisasi.....	81
2) Produktivitas organisasi.....	87
3) Pelayanan Samsat <i>Drive-Thru</i>	88
b. Faktor Pendukung dan Penghambat Samsat <i>Drive-Thru</i>	100
1) Faktor pendukung.....	100
2) Faktor penghambat.....	101
C. Pembahasan.....	104
BAB V. PENUTUP.....	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	130

BAGAN DAN TABEL

Tabel

Tabel 1. Acuan petugas layanan.....	3
Tabel 2. Pergeseran paradigma model pelayanan publik.....	19
Tabel 3. Wilayah kerja Samsat Kabupaten Lamongan.....	65
Tabel 4. Daftar Biaya STNK,BPKB,TNKB.....	68
Tabel 5. Daftar Biaya SWDKLLJ.....	70
Tabel 6. Pelayanan Rata-rata setiap hari.....	78
Tabel 7. Data Kendaraan Bermotor.....	79
Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	80

Bagan

Bagan 1. Segitiga pelayanan publik.....	33
Bagan 2. Pedoman tata laksana.....	61
Bagan 3. Struktur organisasi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. "Fungsi pelayanan ini diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya."(Kurniawan. 2005;4)

Pelayanan publik yang ideal menurut Adam Wirahadi (<http://www.pikiran-rakyat.com/berita/0402/77/htm>.) adalah "mencakup pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, murah, transparan, dan nondiskriminatif". Kondisi riil yang dihadapi masyarakat bangsa ini terhadap birokrasi pemerintahannya masih jauh dari harapan-harapan dan teori yang disebutkan diatas. Dimana pelayanan publik masih sangat belum efisien, tidak akuntabel, biaya yang mahal dan cenderung diskriminatif. Walaupun ada di beberapa Pemerintah Daerah di Indonesia yang telah merubah sistem pelayanan publiknya, dengan satu tujuan yaitu untuk kepuasan masyarakat.

Saat ini upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat telah menjadi perhatian utama dari berbagai organisasi diseluruh dunia, baik organisasi privat maupun publik. "Keterbukaan informasi juga ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya dikaitkan

dengan akitifitas pelayanan. Sehingga harapan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan” (Priyanto 2006; 117)

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun Perwujudannya sering tidak sesuai dengan harapan. Karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang ”melayani” bukan yang ”dilayani”. Reformasi pelayanan publik pada dasarnya sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukan ”pelayan” dan yang ”dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. ”Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara” (Lijan Poltak Sinambela 2010; 4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pelayanan yang dianggap terlalu rumit dengan mengatasnamakan sesuai prosedur tersebut merupakan salah satu contohnya. Hal ini disebabkan karena orientasi pelayanan yang diberikan oleh aparat penyelenggara pelayanan publik didasarkan pada peraturan atau prosedur yang cenderung bersifat membelenggu dan tidak fleksibel. Sehingga mengakibatkan aparat menjadi tidak memiliki inisiatif dan daya inovasi dalam menghadapi kesulitan karena selalu berorientasi pada prosedur. Hal ini dapat dilihat dari *survey* yang

dilakukan oleh *Center For Population and Policy Studies*, Universitas Gajah Mada terhadap kinerja pelayanan publik.

Tabel

Acuan petugas pelayanan

Acuan yang digunakan	Prosentase
Peraturan (juklak)	80%
Kepuasan masyarakat	10%
Inisiatif sendiri	3%
Visi dan misi	1%

Sumber : Center for population and policy studies,UGM,2001

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa para aparat pelayanan publik sebagian besar, yakni 80% selalu mengacu pada peraturan (Juklak) dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, 16% mengacu pada kepuasan masyarakat, dan 3% menggunakan inisiatif sendiri, kemudian sisanya sebesar 1% mengacu pada visi dan misi (Setijaningrum, 2005; 7).

Kebijakan yang ada yang dibuat untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan Negara dan fungsi pelayanan kepada masyarakat, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan

keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang harus diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Jika kita berbicara tentang pelayanan tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan merupakan kunci atau inti dalam berbagai usaha yaitu pada umumnya kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan jika kegiatan atau usaha jasa di masyarakat tersebut memiliki tujuan utama untuk merebut pelanggan. Upaya untuk menarik pelanggan tersebut menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yang mereka jalankan. Organisasi atau perusahaan tersebut bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan produk yang berupa barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Sehingga dengan demikian manajemen dalam organisasi atau perusahaan tersebut dapat melakukan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengevaluasian kegiatan pelayanan dengan memadai agar hasil akhirnya dapat memuaskan orang atau badan yang mendapatkan pelayanan tersebut. Karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi pemasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola

pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, dan cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah sebagai pihak penyelenggara atau penyedia (*providers*) pelayanan, serta bagi masyarakat yang merupakan pihak pengguna pelayanan. Baik dari sisi paradigma maupun formatnya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat memang terus mengalami pembaruan, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Seiring dengan digulirkannya otonomi daerah beberapa tahun silam, perubahan sistem pemerintahan ini juga bersanding dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Secara historis, otonomi daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademisi dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Otonomi daerah yang telah lama yang telah lama ditunggu-tunggu ini, akhirnya terwujud juga dengan dikeluarkannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat Daerah. Akan tetapi setelah hampir dua tahun pelaksanaan otonomi daerah, masyarakat banyak yang kecewa karena

ternyata otonomi daerah belum dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan akhirnya kedua Undang-undang otonomi daerah tersebut direvisi dengan disahkannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (Ratminto & Atik Septi W 2005; 187-188).

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan otonomi daerah telah diberikan kewenangan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Kewenangan tersebut semestinya dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga ditekankan oleh Mubyarto(2006 ; 188-190) bahwa pada hakikatnya otonomi daerah adalah penyerahan wewenang segala urusan pemerintah ke kabupaten/kota, sehingga diharapkan pemerintah kabupaten/kota dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (lebih lancar, lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah). Meskipun dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah sebagian kewenangan tersebut ditarik lagi, akan tetapi tanggung jawab dan kewenangan pemerintah daerah tetap masih sangat besar dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa secara teoritis pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut hasil *survey* yang dilakukan Universitas Gajah Mada (UGM) pada tahun 2007, secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah. Namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Ukuran paling nyata keberhasilan Otda dalam kerangka kemajuan berkebebasan (*Development for Freedom*) dan kebebasan berkemajuan (*Freedom for Development*) adalah terciptanya suatu inovasi. "Menilai kemajuan Otda dalam ukuran inovasi berarti menilai seberapa jauh kebebasan yang dimiliki daerah mampu mendorong munculnya suatu program, kebijakan serta gagasan lokal yang cerdas dan khas serta *genuine* dalam mensiasati setiap bentuk keterbatasan atau mengoptimalkan setiap bentuk keunggulan yang dimiliki daerah" (Wayan 2004; 3).

Penciptaan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak hanya diadopsi oleh perusahaan-perusahaan swasta, tetapi juga telah diadopsi oleh instansi-institusi pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang selama ini terus mendapatkan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sebenarnya hal-hal tersebut merupakan nilai plus BUMN dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini, karena pengembangan BUMN tidak hanya selalu berorientasi pada laba, tetapi juga kepada unsur peningkatan

pelayanan pada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan pada masyarakat, BUMN khususnya pada BUMN yang memberikan pelayanan jasa harus merubah strategi dan orientasinya yang selama ini hanya digerakkan oleh peraturan-peraturan dan berorientasi pada birokrasi menjadi strategi yang digerakkan oleh misi dan berorientasi pada publik penerima layanan. Seperti yang telah dijelaskan di atas masalah pelayanan publik mempunyai peranan yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Namun ternyata hak masyarakat atau pelanggan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pelayanan itu sendiri terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Seringkali semua hal tersebut disebabkan oleh lemahnya kinerja birokrasi sehingga mengakibatkan pelayanan memuaskan yang seharusnya diberikan institusi pelayanan masih hanya menjadi impian belaka. Dalam pelayanan publik terdapat beragam inovasi pelayanan, dimana inovasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat. Inovasi ini muncul tatkala banyaknya kendala-kendala yang ada tentang pelayanan publik di Indonesia. Maka dari itu, kepuasan merupakan hal yang paling essensial untuk masyarakat, guna mendukung bejalannya suatu inovasi.

Inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan yang terjadi. "Propinsi Jawa Timur pernah menjalankan Gerakan Kembali ke Desa (GKD) dengan berupaya mencapai satu desa satu produk unggulan. Sragen berkembang dengan *electronic government*. Solok berupaya melibatkan

masyarakat dengan mengembangkan *citizen charter*. Jembrana berhasil mengembangkan kebijakan pendidikan dan kesehatan gratis bagi masyarakat” (Muluk 2008; 42). Dan juga instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah Samsat Kabupaten lamongan. Di Samsat inovasi pelayanan yang diberikan adalah samsat *drive thru*. Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, dinilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih berbelit sehingga dapat memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga menimbulkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan, dan juga masih banyaknya “calo” yang berkeliaran di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan sehingga menghambat jalannya pelayanan bagi masyarakat umum yang tidak mempergunakan jasa calo tersebut. Calo - calo tersebut menarik minat pelanggan dengan tawaran pengurusan surat yang lebih cepat tentu dengan imbalan upah yang tidak sedikit. Biaya untuk mengurus surat tentu jadi membengkak, yang seharusnya disediakan sesuai standar yang sudah ditetapkan pemerintah menjadi diatas standar dan lebih mahal. Prosedur pengurusan surat-surat kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dirasa terlalu panjang, begitu juga waktu penyelesaiannya. Membayangkan keruwetan mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) membuat orang memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu

untuk urusan penting ini. Kemudian yang membuat orang merasa malas dan merasa ruwet untuk datang di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan karena sebelum ada inovasi dari Samsat tentang kemudahan mengurus pembayaran Pajak kendaraan bermotor (PKB) atau perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) ini kondisinya hampir seperti stasiun kereta api atau terminal bus. Karena hampir seluruh ruangan dibanjiri pemohon pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Baik yang ingin membuat STNK baru maupun untuk memperpanjang masa berlaku STNKnya. Terkadang karena panjangnya antrean, sebagian dari pemohon STNK baru harus menunggu hingga tiga jam. Karena ruang tunggu tak mampu menampung, sebagian pemohon STNK juga harus rela menunggu panggilan di luar ruangan.

Jarak antar tempat untuk setiap prosedur yang harus dilewati juga terlalu jauh. Misalnya dari mengisi formulir kemudian untuk ambil nomor antrian, pelanggan setidaknya harus jalan kaki kesana kemari. Waktu yang sangat tidak efisien ini membuat masyarakat rasanya sangat malas untuk mengurus sendiri surat - surat yang dibutuhkannya. Pada akhirnya yang digunakan adalah jasa calo, atau menggunakan perantara orang ketiga agar pengurusan surat-suratnya bisa lebih cepat selesai. Selama ini, pengurusan STNK, PKB, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di Samsat memang identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pemohon STNK baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya yang tidak murah, jika menggunakan jasa tersebut.

Perpanjangan masa berlaku STNK di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan yang menghadapi kendala waktu yang lama dalam penyelesaiannya serta masalah biaya menjadi alasan mengapa pelayanan seperti ini banyak dikeluhkan warga Lamongan terutama para pengguna kendaraan bermotor. Seharusnya keberadaan Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dapat memberikan pelayanan yang efektif, seimbang dan adil sebagai birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat menginginkan sistem pelayanan yang cepat dan biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan yang berlaku atau dengan kata lain pembiayaannya dilakukan secara transparan. Karena itu Samsat Kabupaten Lamongan berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat. Jika biasanya masyarakat harus datang dan antri, sekarang Samsat memberikan kemudahan pelayanan berupa Samsat *drive Thru*.

Awal mula digelarnya perpanjangan, pembayaran PKB, STNK, SWDKLLJ *Drive Thru* adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan langsung mengenai masyarakat. Sekarang di Kantor Bersama SAMSAT memungkinkan masyarakat Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Selain kedekatan dengan masyarakat, tujuan lain diadakannya Inovasi ini adalah untuk transparansi pengelolaan pajak kendaraan bermotor di masyarakat. Agar warga di Kabupaten Lamongan mengetahui kegunaan dana yang dikeluarkan saat pembayaran Pajak. Dengan adanya program mendekatkan kepada masyarakat, polisi telah menghapus citranya yang selama ini terkenal menyeramkan,

menjadi lebih manusiawi. Selama ini, pengurusan STNK di Kantor Samsat identik dengan keberadaan biro jasa, atau lebih dikenal dengan istilah calo. Pembuatan STNK baru maupun perpanjangan akan dikenakan biaya selangit, jika menggunakan jasa tersebut. Namun dalam proses pelayanannya Samsat *Drive-Thru* tidak lepas dari berbagai kendala yang di hadapi. Samsat *Drive-Thru* yang awalnya adalah layanan unggulan Samsat tidak sepenuhnya mampu memberikan perbedaan dalam pelayanan Samsat. Penerapan *Drive-Thru* merupakan bentuk solutif untuk menanggulangi permasalahan seperti yang disebutkan sebelumnya, namun di sisi lain *Drive-Thru* masih belum bisa menjawab apatisme masyarakat dalam reformasi pelayanan publik. Pelayanan Samsat *Drive-Thru* masih terbatas dengan tidak dapat melayani segala jenis kendaraan, hanya kendaraan tertentu saja yang dapat menggunakan layanan ini. Selain itu pula kapasitas waktu pelayanan Samsat *Drive-Thru* terbatas dari jam operasional pukul 08.00 s/d 12.00 hanya dapat melayani 10-20 kendaraan saja. Samsat *Drive-Thru* di Kabupaten Lamongan ini Juga terkesan eksperimental karena sebelumnya layanan dalam taraf uji coba karena merupakan cabang dari Samsat Surabaya sehingga pelaksanaannya belum maksimalis. Padahal seharusnya *Drive-Thru* ini merupakan inovasi yang sudah dimatangkan konsepnya sehingga mampu memuaskan masyarakat. Samsat *Drive-Thru* juga kurang komprehensif dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari bentuk perpanjangan pajak kendaraan yang terbatas pada perpanjangan STNK saja, sementara untuk urusan lainnya seperti urusan bea balik nama, uji rangka mesin, perpanjangan SIM, uji kir kendaraan bermotor,

urusan BPKB, dan kasus hilangnya STNK dan SIM masih dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan, dengan begitu watak sentralisasi masih begitu lekat dalam praktik reformasi pelayanan publik berbasis pasar karena praktik desentralisasi layanan masih bersifat minimalis. Kendala lain adalah kurangnya informasi yang diterima masyarakat luas untuk mengakses reformasi pelayanan publik tersebut. Maka bisa jadi dari hal tersebut masyarakat masih skeptis, apatis, dan bersikap permisif dalam menanggapi layanan tersebut.

Oleh karena itu mengetahui pelaksanaan Samsat *Drive Thru* sebagai sebuah layanan unggulan dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih mendalam yang dikhususkan pada penilaian tentang tingkat penerapan Samsat *Drive Thru* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran, perpanjangan pajak kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kabupaten Lamongan merupakan sesuatu yang menarik, yang akan diteliti dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Dari berbagai fenomena permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini :

1. Bagaimana penerapan Samsat *drive thru* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan ?

2. Faktor pendukung serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi Kantor Samsat Kabupaten Lamongan dalam penerapan Samsat *Drive Thru* dan dalam meningkatkan pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan maka tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui penerapan samsat *drive thru* dalam meningkatkan pelayanan publik dan serta mengetahui faktor pendukung dan kendala-kendala yang dihadapi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis :

Mengetahui hasil kebijaksanaan pemerintah dalam pelayanan publik untuk mengetahui inovasi penerapan Samsat *Drive Thru* .

Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang obyektif dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya yang akan meneliti tentang pelayanan publik khususnya mengenai penerapan Samsat *drive thru* dalam peningkatkan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

E. Sistematika Pembahasan

Pemaparan sistematika pembahasan untuk lebih mengetahui rician dari hasil penelitian ini, sebagai berikut ini :

Bab I : Pendahuluan,

Berisi latar belakang, perumusan masalah yang menjadi dasar penulisan. Selain itu dikemukakan pula tujuan yang ingin dicapai, kontribusi penelitian yang diberikan, dan sistematika penelitian yang berisi alur pemikiran penelitian

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam Bab ini dikemukakan tentang studi kepustakaan guna memperoleh gambaran teoritis terhadap permasalahan yang sedang di kaji

Bab III : Metode Penelitian

Membahas tentang metode yang digunakan untuk melakukan penelitian yang digunakan untuk penyusunan skripsi ini yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data yang di gunakan.

Bab IV : Pembahasan

Berisi penyajian data berupa gambaran umum Kantor Samsat Kabupaten Lamongan menampilkan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang akan dihubungkan dengan teori yang mendukung.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan mengenai hasil dari proses pembahasan dan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat pada perkembangan dan

peningkatan kualitas pelayanan publik instansi yang terkait dalam hal ini

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan publik

Menurut Kotler dalam Lukman (2000; 8), “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Sedangkan Moenir (2006;16) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Pelayanan dalam ensiklopedi Administrasi diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Pasolong (2007;128) mengatakan bahwa “pelayanan merupakan aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani atau menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sedangkan publik didefinisikan Inu (1999;31) ”sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan 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 secara fisik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Fungsi pelayanan diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Sedangkan definisi pelayanan publik yang dipakai dalam penelitian ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Bila dilihat definisinya pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Menghadapi persaingan yang semakin kompleks, suatu organisasi harus memiliki strategi untuk mempertahankan diri dan dapat berkompetisi. Dimana organisasi yang berkompetitif adalah :

1. Mampu merespon dengan cepat, karena persaingan dengan organisasi sejenis, pada dasarnya merupakan persaingan waktu.
2. Mampu melakukan inovasi berupa gagasan baru dalam bisnis.
3. Mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas barang atau jasa yang merupakan produksi organisasi.
4. Mempunyai kemampuan mereduksi biaya pembiayaan, dengan perhitungan pembiayaan yang rendah dan keuntungan maksimal.

1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik, dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new publik management*), kemudian menuju model pelayanan publik baru (*new public service*). Dan saat ini akhirnya menuju model EG (Enterpreneural Government).

Prespektif ini membawa perubahan dalam administrasi publik yang menyangkut perubahan secara mendasar yaitu menyangkut cara pandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang kepentingan masyarakat, perubahan bagaimana administrator menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik dimana pelayanan publik merupakan tugas utama bagi pemerintah sekaligus sebagai fasilitator dalam perumusan kebijakan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Dalam pelayanannya, SAMSAT berusaha untuk menerapkan ide-ide pokok tentang *New Public Service* tersebut, salah satunya adalah *Value Citizenship*

Over Entrepreneurship dimana kepentingan publik adalah lebih diutamakan oleh komitmen aparaturnya pelayanan publik. SAMSAT berusaha untuk mewujudkan hal tersebut dengan memberikan inovasi pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, seperti halnya pelayanan SAMSAT *Drive Thru* yang memudahkan masyarakat untuk bisa membayar pajak tanpa harus turun dari kendaraan, dengan demikian masyarakat tidak perlu menempuh menempuh alur yang panjang untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Lebih lanjut secara garis besar ketiga paradigma model pelayanan publik tersebut dapat digambarkan seperti pada tabel

Tabel

Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Manajemen</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab?	Klien (<i>client</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>customer</i>)	Warga negara (<i>citizen</i>)

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Manajemen</i>	<i>New Public Service</i>
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegoisasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>cutomer</i>)	Multi aspek: Akuntabel pada hukum, nilai, komunitas, norma politik, standart profesional, kepentingan warga negara.

Sumber : diadopsi Denhardt dan Denhardt (Dwiyanto 2005; 139)

2. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijabarkan sebagai berikut :

- 1) *Kesederhanaan*, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) *Kejelasan*
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) *Kepastian Waktu*, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) *Akurasi*, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) *Keamanan*, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) *Tanggung jawab*, pilihan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) *Kelengkapan sarana dan prasarana*, tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - 8) *Kemudahan Akses*, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 9) *Kedisiplinan*, kesopanan dan keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) *Kenyamanan*, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain .

Di samping yang dijelaskan di atas, prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2005: 208) adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti.”

b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah,

serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang peoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Asas-asas Pelayanan Publik dijabarkan sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diaskses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanandan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Kesimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu menurut Ibrahim (2008 : 19-20) pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmempan) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dokumen-dokumen ini antara lain adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, BPKB, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/penguasaan tanah;

- b. Kelompok pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih;

c. Kelompok pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan pos.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, seperti dijelaskan oleh Mahmudi (2005: 205-210).

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara, tingkat kemiskinan akan terkait dengan tingkat kesejahteraan. Keterkaitan tingkat kesehatan dengan kemiskinan dapat dilihat pada siklus lingkaran setan kemiskinan (*the vicious circle of poverty*). Dalam suatu lingkaran setan kemiskinan tersebut, dapat

tiga poros utama yang menyebabkan seseorang menjadi miskin, yaitu:

- 1) rendahnya tingkat kesehatan,
- 2) rendahnya pendapatan, dan
- 3) rendahnya tingkat pendidikan.

Rendahnya tingkat kesehatan merupakan salah satu pemicu terjadinya kemiskinan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa tingkat kesehatan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitas rendah. Tingkat produktivitas yang rendah lebih menyebabkan pendapatan rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan. Kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat (*right for health*) dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas. Hampir semua negara-negara maju di dunia menaruh perhatian yang serius terhadap masalah kesehatan. Negara-negara maju pada umumnya memberikan subsidi kesehatan yang besar kepada masyarakatnya. Pengeluaran anggaran untuk kesehatan hampir mencapai 20-22% dari total anggaran. Nilai ini hampir sama dengan anggaran pendidikan yang mencapai 20-25% dari total anggaran. Sebagai contoh, pemerintah Inggris melalui National Health Service (NHS)

memberikan subsidi kesehatan kepada masyarakatnya hingga 90%. Dengan sistem seperti itu masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan yang sangat murah. Masyarakat hanya menanggung biaya perawatan kurang dari 5% dari total biaya, karena sebagian besar biaya ditanggung pemerintah, sebagian lagi berasal dari donasi, baik dari pribadi maupun perusahaan-perusahaan.

Meskipun biaya kesehatan relatif murah akan tetapi tidak berarti pelayanan yang diberikan rendah dan tidak berkualitas. Murahnya biaya pelayanan kesehatan itu adalah karena adanya subsidi yang besar dan termasuk adanya kontribusi masyarakat dan dunia bisnis dalam bentuk donasi. Dari mana asal dana NHS sehingga mampu memberikan subsidi kesehatan yang begitu besar kepada masyarakatnya? Sebagian besar pendapatan berasal dari pajak masyarakat, yaitu sebesar 86%. Sebagian lagi berasal dari pungutan asuransi kesehatan nasional sebesar 11% dan kurang lebih hanya 3% berasal dari biaya pelayanan kesehatan yang dibebankan kepada pasien.

b. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk

memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatakan, “Jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita sekarang.” Pada pemerintahan kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk mampu menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut amanat amandemen UUD 1945 telah mensyaratkan alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya : Beras, Minyak goreng, Minyak tanah, Gula pasir, Daging, Telur ayam, Susu, Garam beryodium, Tepung terigu, Sayur mayor, Semen, dan sebagainya.

Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin

stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

Lonjakan harga kebutuhan pokok masyarakat yang terlalu tinggi akan memberikan dampak negatif bagi perekonomian makro, misalnya memicu terjadi inflasi yang tinggi (hiperinflasi). Selain itu, ketidakstabilan harga bahan kebutuhan pokok yang tidak terkendali juga dapat menimbulkan ketidakstabilan politik. Selain menjaga stabilitas harga-harga umum, pemerintah juga perlu menjamin bahwa cadangan persediaan di gudang pemerintah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sampai jangka waktu tertentu. Hal ini untuk menghindari terjadinya kepanikan masyarakat terhadap kelangkaan bahan kebutuhan pokok, sehingga tidak terjadi antrian panjang untuk mendapatkan bahan kebutuhan tertentu.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a) pelayanan administratif,
- b) pelayanan barang, dan
- c) pelayanan jasa.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor. Dsb

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security).

5. **Pola Pelayanan Publik**

Pola Pelayanan Publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

a. Pola Pelayanan Teknis Fungsional

Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Pola Pelayanan Satu Pintu

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola Pelayanan Satu Atap

Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

d. Pola Pelayanan Terpusat

Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e. Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

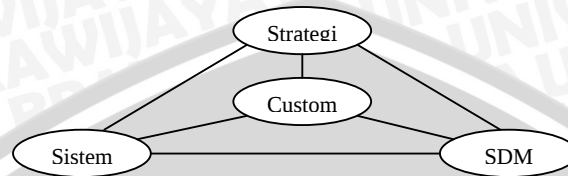
(LAN RI, 2003:185)

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan customers, seperti nampak pada gambar berikut:

Gambar

Gambar Segitiga Pelayanan Publik



Sumber: Albrech and Zemke, 1990:41 dalam Suparto Wijoyo

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Waluyo 2007; 128), mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”. Tjiptono (2004; 2) menjabarkan tentang definisi dari kualitas dalam beberapa pengertian dibawah ini, diantaranya :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Josep M. Juran (Nasution 2001; 15) , “kualitas didefinisikan sebagai kecocokan untuk pemakaian.. Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”. Secara substansial kualitas pelayanan

didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expectation*) para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan pendapat diatas, dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan (*service performance*) dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (*service expectation*). Agar pelanggan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas jasa yang diberikan, maka penyedia jasa harus mengetahui apa yang menjadi harapan konsumen, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan mempersepsikan secara baik atas kualitas jasa yang diterima.

1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Levine (Soekarwo 2006 ; 73), produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak memenuhi tiga indikator, yakni:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

- b. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ukuran-ukuran kepentingan para *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry (Soekarwo 2006; 74-75), dimensi kualitas pelayanan publik meliputi :

- a. *tangible* (bukti fisik); yakni fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh *providers*.
- b. *reliability* (reliabilitas); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat.
- c. *responsiveness* (daya tanggap); kerelaan untuk menolong *customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* (jaminan); pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- e. *Emphaty* (empati); kemampuan memberikan perhatian kepada *customers* secara individual.

2. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standartd dalam pelayanan agar ada indikator atau tolak ukur mengenai baik buruknya suatu pelayanan, sehingga standartd pelayanan tersebut bisa menjadi patokan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Standart Pelayanan Publik diuraikan sebagai berikut:

a. *Prosedur Pelayanan*

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. *Waktu Penyelesaian*

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.

c. *Biaya Pelayanan*

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. *Produk Pelayanan*

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan.

e. *Sarana dan Prasarana*

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. *Kompetensi petugas pemberi pelayanan*

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut LAN RI, 2003:188 tentunya dalam melaksanakan standart pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain:

- a) Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sarana yang telah ditetapkan.
- b) Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia layanan.
- c) Memberikan fokus yang jelas.
- d) Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e) Menjadi alat bagi pengambilan keputusan.

Menurut LAN RI, 2005:290 dalam menyusun standartd pelayanan, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, antara lain :

- a. Identifikasi jenis pelayanan.

Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal yang berkenaan dengan:

- a. Pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tugas dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi lainnya maupun kepada unit lain secara internal dalam instansi.
- b. Pelayan yang sifatnya *core* (utama) dan sifatnya *supporting*.
- c. Dasar hukum yang menjadi acuan.
- b. Identifikasi pelanggan.
Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal sebagai berikut :
 - a. Pelanggan atau pengguna layanan atau target pelayanan yang langsung merasakan hasil pelayanan.
 - b. Pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil pelayanan.
 - c. Dalam kaitan dengan pelayanan internal yang dilayani.
 - d. Dalam kaitan dengan instansi yang menjadi pelanggan.
- c. Identifikasi harapan pelanggan.
Harapan pelanggan ini meliputi kualitas, biaya dan waktu pelayanan. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan mengadakan *survey* kepada pelanggan ataupun dengan identifikasi internal melalui penggalan informasi kepada pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan.
- d. Perumusan visi dan misi pelayanan.
Merumuskan visi dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut :
 - a. Membentuk kelompok/tim sebagai perwakilan seluruh staff yang ada dalam unit penyedia layanan.

- b. Pimpinan menjelaskan harapan-harapan yang ingin dicapai oleh organisasi melalui pelayanan yang diberikan.
- c. Kelompok bekerja merumuskan visi pelayanan.
- d. Hasil rumusan dipresentasikan.

Merumuskan misi dapat dilakukan melalui langkah-langkah :

- 1) Menggunakan kelompok yang sama ketika menyusun visi.
 - 2) Kelompok menyusun misi pelayanan.
 - 3) Rumusan misi pelayanan dipresentasikan.
5. Analisis proses dan prosedur, prasyarat, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.
- a. Analisis dan prosedur.
Mengidentifikasi keseluruhan aktifitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai pada pelanggan selesai menerima pelayanan.
 - 2) Analisis persyaratan pelayanan.
Mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktifitas dalam pemberian layanan.
 - 3) Analisis sarana dan prasarana pelayanan.
Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.
 - d. Analisis waktu dan biaya pelayanan.
Menentukan waktu yang diperlukan dan biaya dalam pemberian pelayanan.

e. Analisis mekanisme pengaduan.

Analisis mekanisme pengaduan ditempuh dengan menelaah hal-hal berikut :

- 1) Sarana yang disediakan untuk menampung keluhan pelanggan (kotak surat, telepon bebas pulsa, unit khusus pengaduan dan sebagainya).
- 2) Prosedur yang harus dilalui dalam pengaduan untuk mendapatkan respon terhadap pengaduannya, dan lamanya respon yang akan diterima oleh pelanggan.
- 3) Pejabat yang berwenang mengambil keputusan dalam menangani pengaduan.

C. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

1. Pengertian SAMSAT

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan (2012;33) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan kendaraan bermotor. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama diberikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi;

sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKB, plat nomor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian. Namun dengan Adanya SAMSAT, kesemuanya dapat dilayani dalam satu atap, atau bahkan satu loket.

2. Pelayanan *Drive Thru*

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan (2012;34) Adalah pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji.

3. Pelayanan *SAMSAT Corner*

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan (2012; 34) Adalah upaya yang dilakukan Dispendadalam layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya ditempat-tempat ramai seperti Mall, Supermarket ataupun Hypermarket yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan (2012;35) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, atau disingkat STNK, adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah

didaftar. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

STNK berisi identitas kepemilikan (nomor polisi, nama pemilik, alamat pemilik) dan identitas kendaraan bermotor (merk/tipe, jenis/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna, nomor rangka/NIK, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB bahan bakar, kode lokasi, dsb). Nomor polisi dan masa berlaku yang tertera dalam STNK kemudian dicetak pada plat nomor untuk dipasang pada kendaraan bermotor bersangkutan.

Masa berlaku STNK adalah 5 tahun, dan setiap perpanjangan STNK, kendaraan diharuskan cek fisik, yakni pengecekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri. Apabila sebuah kendaraan bermotor berganti nama pemilik pada STNK, maka dikenakan BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).

5. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan (2012;35) Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan terhadap kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknis berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu

menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.

6. SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)

Menurut Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan 2012;36) SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana Kecelakaan Lalu Lintas. Pelunasan SWDKLLJ dilakukan paling lambat pada tanggal jatuh tempo pengesahan pengesahan ulang setiap tahun atau pendaftaran/perpanjangan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Konsep *Drive Thru*

Diantara layanan unggulan SAMSAT Jawa Timur yang menarik perhatian penulis adalah SAMSAT *Drive Thru*. SAMSAT *Drive Thru* ini sangatlah unik karena diadopsi dari restoran cepat saji yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan Transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. *Drive Thru* ini meliputi pelayanan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dengan demikian melalui sistem *Drive Thru* wajib pajak tidak harus melalui proses yang berbelit-belit dan

membutuhkan waktu yang lama dibandingkan dengan proses transaksi pajak yang dilakukan secara manual.

Hal tersebut dikarenakan apabila dilihat dari sisi efisiensi waktu, pembayaran lewat *Drive Thru* jauh lebih cepat, ringkas dan tidak harus menempuh birokrasi yang rumit dengan melewati meja-meja dalam alur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sistem pembayaran manual yang harus melalui proses rumit dengan mengisi blanko, mendaftar, menunggu panggilan yang kemudian akhirnya membayar pajak, justru terlihat lebih ramai, padahal proses ini membutuhkan waktu yang lebih lama dan lebih rumit daripada sistem pelayanan *Drive Thru*. Dengan demikian dalam pelaksanaannya apakah sistem *Drive Thru* tersebut memang benar-benar bisa dijalankan dengan efektif dan bisa dimanfaatkan Kabupaten Lamongan dengan sebaik-baiknya. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi SAMSAT dalam melaksanakan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam pelayanan *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan ini hanya dibatasi kendaraan roda empat, jadi tidak semua kendaraan bisa menikmati fasilitas ini. Selain itu hanya kendaraan roda empat tertentu saja yang bisa menikmati layanan ini, yaitu jenis sedan, jeep, station wagon dan sejenisnya. Untuk kendaraan umum dan kendaraan plat merah (dinas) dan tidak bisa menikmati layanan ini sehingga harus membayar pajak kendaraan bermotor melalui pembayaran manual.

Dalam pelaksanaan pelayanan *Drive Thru* yang dimaksud fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) adalah hal-hal yang berhubungan dengan

pelaksanaan teknis pelayanan *Drive Thru* yang terdiri dari persyaratan pendaftaran, prosedur pelaksanaan dan waktu yang diperlukan dalam melakukan pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008:1). Metode merupakan suatu cara atau upaya dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian, karena metode penelitian tersebut digunakan dalam pengumpulan data, menganalisis masalah dan interpretasi data. Agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian, peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang diinginkan.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Diungkapkan oleh Bogman dan Taylor dalam buku karya Bagong Suyanto (2008:166) metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Menurut Sugiono (2008:8) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah yang disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya serta metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan penggambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat, dan jelas serta bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala dengan gejala di masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2009:237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan, yaitu: *pertama*, penetapan fokus membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat penelitian menjadi layak. *Kedua*, penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme penerapan Samsat Drive Thru yang diterapkan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. a. Faktor pendukung Internal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Koordinasi antar Pegawai.
- Standart pelayanan yang diberlakukan.
- Kelengkapan sarana dan prasarana.
- Ketersediaan teknologi dan informasi

Faktor Pendukung Eksternal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Minat para wajib pajak.
- Jumlah Kendaraan Bermotor yang melimpah.
- Sosialisasi di berbagai daerah.

b. Faktor penghambat Internal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Lokasi penyelenggaraan pelayanan.
- Kemampuan melaksanakan tugas.
- Dukungan dari Pusat.

Faktor penghambat Eksternal meliputi beberapa Aspek yaitu;

- Sosialisasi tentang persyaratan pendaftaran.
- Pola kehidupan masyarakat di Kota.
- Adanya layanan terdekat di daerah lain.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian disini yang dimaksud adalah merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Lamongan.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah letak atau tempat dimana peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun situs dari penelitian ini adalah Loker Pelayanan *drive thru* Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Situs ini dipilih karena peneliti mengamati bahwa sebagai layanan inovasi yang lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar Pajak kendaraan bermotor masih terlihat sepi. Tentunya hal ini menjadi tanda tanya besar, ada pelayanan yang bagus, mudah, cepat, rumit tetapi kenapa masih terlihat sepi dan terkesean sedikit pelanggan yang menggunakan fasilitas tersebut. Apakah pelayanan tersebut sudah berjalan dengan efektif, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian ini, data yang diperoleh dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan dengan objek peneliti maupun permasalahan yang ada. Bentuknya berupa kata-kata lisan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam pengumpulan data ini peneliti berinteraksi dengan para petugas, dan pengguna layanan.

2. Data Sekunder

Merupakan data pendukung atau pelengkap data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen resmi, catatan-catatan resmi, arsip-arsip resmi. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh peneliti dari data yang dapat dicari secara manual yakni, melalui literature yang tersedia seperti mendalami teks, buku, website, brosur, maupun literature yang relevan untuk digunakan dalam menganalisa data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara)

Wawancara menurut Moleong (2009:186) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu

pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini wawancara di fokuskan kepada pejabat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yaitu: Petugas Loker Samsat *Drive-Thru* Bapak Soetardjo dan Ibu Eny Ernawati, Bapak Halim Selaku Staff di Kantor Samsat dan Ibu Tatik selaku ADPEL Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan, dan wawancara terhadap sejumlah pengguna layanan Samsat *Drive-Thru*

2. Observasi (Pengamatan)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti agar memperoleh data yang sebenarnya.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen-dokumen resmi, arsip-arsip resmi. Yakni :

- a) Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan Tahun 2012.
- b) Dasar Hukum : Keputusan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari Direktur Lalu lintas POLDA Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (PERSERO) Jawa Timur tentang Pelayanan *Drive-Thru* Di Kabupaten Lamongan.

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah :

1. Peneliti Sendiri

Moleong (2009:6) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati objek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (Interview guide)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (field note)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka.

Menurut Milles dan Huberman (2009:16) mengenai analisis data dalam penelitian disini lebih menitikberatkan pada alur kegiatannya. Analisis data itu terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung

2. Penyajian Data

Adalah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dimaksudkan untuk memudahkan bagi penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang untuk menyusun agar dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut di verifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data yang lain. pada dasarnya data harus diuji kevaliditasannya supaya kesimpulan yang diambil lebih kuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan

Secara geografis Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.812,8 km² atau +3.78% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Dengan panjang garis pantai sepanjang 47 km, maka wilayah perairan laut kabupaten lamongan adalah seluas 902,4 km², apabila dihitung 12 mil dari permukaan laut.

Daratan Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik yaitu :

- a. Bagian Tengah Selatan merupakan dataran rendah yang relative agak subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sugio, Maduran, Sarirejo, dan Kembangbahu.
- b. Bagian Selatan Dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokuro.
- c. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun, Glagah.

Adapun sektor unggulan Kabupaten Lamongan tersebut antara lain :

1. Sektor pertanian khususnya sub sektor tanaman pangan dan perikanan,
2. Sektor industri pengolahan (khususnya sub sektor industri tanpa migas: industri tekstil, barang kulit, barang kayu, kertas dan barang cetakan),
3. Sektor bangunan/ konstruksi,
4. Sektor perdagangan, hotel dan restoran (khususnya sub sektor perdagangan besar dan eceran dan sub sektor hotel (Tanjung Kodok Resort)),
5. Sektor keuangan persewaan dan jasa perusahaan serta
6. Sektor jasa (khususnya sub sektor social dan kemasyarakatan, hiburan, tempat rekreasi (Waduk Gondang, Wisata Bahari Lamongan & Maharani Zoo) dan perorangan dan rumah tangga)

Kecamatan Lamongan salah satu kecamatan dari 27 kecamatan yang berada di Kabupaten lamongan dengan jarak orbitasi 0,5 Km dari Ibukota Lamongan atau +20 Km arah Kota Gresik (kota terdekat). Kecamatan Lamongan terdiri atas 12 Desa 30 dusun 8 Kelurahan 81 RW 276 RT dengan jumlah penduduk laki-laki: 29.977; perempuan: 31.825, luas wilayah Kecamatan Lamongan adalah 3.695,3 Ha.

2. Kantor Bersama Samsat Lamongan

a) Sejarah Kantor Bersama Samsat Lamongan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*integrated public services*) diluncurkan pada tahun 1976 dengan

SKB (Surat Keputusan Bersama) Tiga Menteri yaitu : Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan serta Menteri Dalam Negeri. Kesimpulannya eksistensi lembaga pelayanan publik ini telah berusia tiga puluh tahun atau telah berdiri selama 3 dekade. Maka bukanlah berlebihan apabila mengatakan SAMSAT merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan sistem satu atap,

Dari sisi lain, lembaga pelayanan samsat juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholders*) yang mampu bekerja sama secara intergratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas, yaitu Kepolisian Daerah (Polda), mempunyai kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Propinsi, mempunyai kewenangan dibidang pemungutan PKB dan BBN-KB dan PT. Jasa Raharja (Persero), mempunyai kewenangan dibidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

3. Dasar Hukum

Didalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Bersama Samsat Lamongan berpedoman pada peraturan-peraturan sebagai berikut :

1. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999, No : Ins/03/M/X/1999,

No : 29 Tahun 1999, No : 6/IMK.014/1999. Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

2. Surat Keputusan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, Direksi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor : SKEP/06/X/1999, Nomor : 973-1228 dan Nomor : SKEP/02/X/1999, Tanggal 15 Oktober, Tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
3. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT Jasa Raharja (Persero), tanggal 1 juni 1994, Nomor : Pol. Juklak/09/VI/1994, Nomor : 973/1818/PUOD dan Nomor: JUKLAK/01/JR/IV1994 tentang Penyempurnaan Tata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat.

Untuk mendorong inovasi pelayanan baru dilingkungan Kantor Bersama Samsat Lamongan maka sebagai pedoman pelaksanaannya mengacu pada peraturan—eraturan sebagai berikut :

- a) Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur Dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero), Tanggal 23 Oktober 2007 Nomor : 9/PB/2007, Nomor : B/41/X2007, Nomor : SKEB/5/2007 Tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di provinsi Jawa timur;
- b) Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur tanggal 23 november 2007 Nomor :

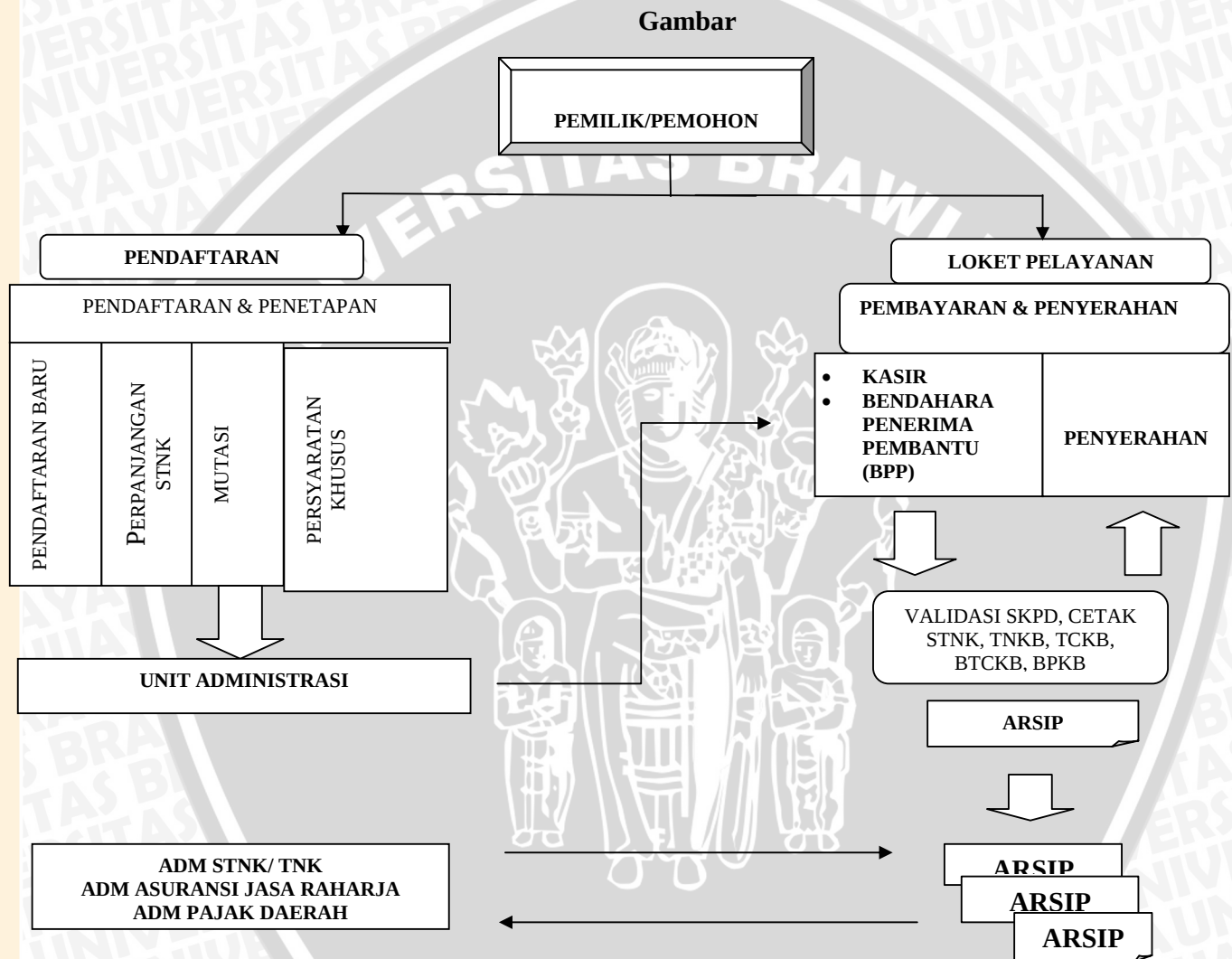
- B/47/XI/2007 Nomor : 311 Tahun 2007 Nomor : SKEB/I/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur;
- c) Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Tanggal 23 November 2007 Nomor B/47/XI/2007 Nomor : 312 Tahun 2007 Nomor SKEB/I/2007 tentang Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur;
- d) Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa timur dan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur tanggal 23 November 2007 Nomor : 314 Tahun 2007 dan Nomor : B/44/XI/2007 tentang Fasilitas Pemungutan Parkir Berlangganan di Provinsi Jawa Timur;
- e) Surat Edaran Bersama Dirlantas Polda Jatim, Kepala Dipenda Prov. Jatim dan Kepala PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur No. SE/07/VII/2009; No. 970/11490/120.22/2009; No.P/4/PKS2009 tentang Pedoman Etika Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur.

4. Mekanisme Pelayanan Samsat

Mekanisme pelayanan Samsat berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Kapolri, Dirjen PUOD, Dan Direksi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor : SKEP/03/X/1999, Nomor : 973-1228 dan Nomor : SKEP/02/X/1999, tanggal

15 oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi

Manunggal di bawah Satu atap Dapat digambarkan, sebagai berikut:



Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan

(2012; 09)

5. Visi, Misi, Motto dan Janji

Dalam rangka menerapkan asas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang prima, maka Kantor Bersama Samsat Lamongan telah menyusun Visi, Misi, Motto dan Janji yang memuat norma, tata nilai, aturan dan pedoman dalam bersikap dan bertindak mengikat seluruh penyelenggara pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan, sebagai berikut :

Visi :

- Meningkatkan kualitas pelayanan (*excellent service*).
- Meningkatkan system dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, pasti aman dan transparan.

Misi :

Terwujudnya pelayanan prima terdepan dalam pengelolaan PAD dan dibanggakan dalam pelayanan publik.

Motto :

Excellent Service for you

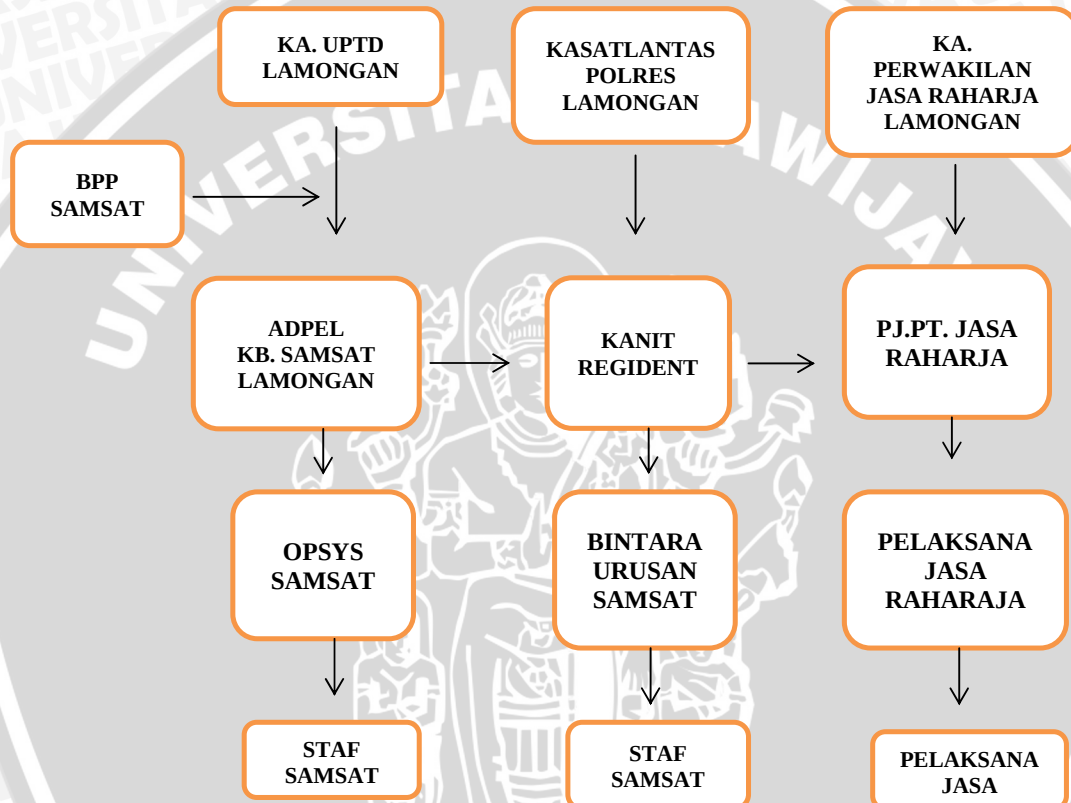
Janji :

Pimpinan dan seluruh staff Kantor Bersama Samsat Lamongan bertekad memberikan layanan terbaik, keamanan dan keabsahan dokumen dalam rangka terwujudnya pelayan prima.

6. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Lamongan adalah sebagai berikut:

Gambar



Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan

(2012;1)

7. Sumber Daya Manusia Aparatur

Untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, aman, tertib, transparan, dan akuntabel pada Kantor Bersama Samsat Lamongan didukung dengan 48 personil yang professional dari unsur terkait dalam Samsat, dengan komposisi sebagai berikut :

a. Personil dari unsur Kepolisian :

- POLRI : 21 personil
- PNS : 3 personil
- PHL : 8 personil

b. Personil dari unsur Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur :

- PNS : 9 personil
- Pegawai Tidak Tetap : 2 personil

c. Personil dari unsur PT. Jasa Raharja (Persero) :

- PN : 2 personil
- Kontrak : 1 personil

8. Wilayah Kerja Pelayanan

Kantor Bersama Samsat Lamongan mempunyai wilayah kerja pelayanan mencakup 27 Kecamatan. Jumlah Obyek kendaraan bermotor yang dilayani sampai dengan 22 Juni 2012 sebanyak 257.634 obyek dengan perrincian sebagai berikut :

Tabel

Wilayah kerja SAMSAT Lamongan

Januari s/d Juni 2012

NO	KECAMATAN	OBYEK
1	LAMONGAN	29,018
2	DEKET	11,614
3	TURI	9,663
4	TIKUNG	8,582
5	KEMBANGBAHU	9,170
6	SUKODADI	11,808
NO	KECAMATAN	OBYEK
7	SEKARAN	15,686
8	KARANANGGENENG	8,677
9	BABAT	17,856
10	KEDUNGPRING	10,891
11	SUGIO	12,648
12	MODO	8,608
13	NGIMBANG	7,229
14	BLULUK	3,151
15	SAMBENG	8,009
16	MANTUP	7,670
17	PACIRAN	15,528
18	BRONDONG	8,694
19	LAREN	7,764
20	KARANGBINANGUN	5,244
21	KALITENGAH	5,172
22	GLAGAH	6,108
23	PUCUK	7,578
24	SOLOKURO	9,452
25	SUKORAME	2,693
26	MADURAN	5,431
27	SARIREJO	3,150
	JUMLAH	257,634

Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan

(2012; 09)

9. Standar waktu dan Biaya Pelayanan

a. Standar Waktu Pelayanan

Durasi waktu pelayanan dihitung mulai dari loket pendaftaran sampai loket penyerahan ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Kendaraan Baru : 30 menit
- 2) Mutasi Masuk : 20 menit
- 3) Bea Balik Nama : 15 menit
- 4) Pengesahan Satu Tahun : 3 menit
- 5) Pengesahan Lima Tahun : 10 menit

b. Standar Biaya Pelayanan

1) Tarif PKB dan BBN-KB

Berdasarkan Perda Provinsi Jawa Timur No. 13 Tahun 2001 dan Peraturan Daerah No.14 tahun 2001

Tarif PKB :

- Kendaraan Umum : $1\% \times \text{Dasar Pengenaan}$
- Kendaraan Bukan Umum : $1,5\% \times \text{Dasar Pengenaan}$
- Kendaraan alat berat/besar : $0,2\% \times \text{Dasar Pengenaan}$

Tarif BBN-KB :

Untuk Penyerahan Pertama :

- $10\% \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor}$
- $0,75\% \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor Alat-Berat/Besar}$

Penyerahan kedua dan seterusnya :

- $1\% \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor}$
- $0.075\% \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor Alat-Berat/Besar}$

Penyerahan Hibah/ Waris

$1\% \times \text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor}$

c. **Besar Biaya STNK, BPKB, dan TNKB**

Berdasarkan PP Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Tanggal 26 Juni 2010 besarnya biaya penerbitan STNK, BPKB dan TNKB ditetapkan sebagai berikut :



Tabel
Daftar Besar Biaya STNK, BPKB, dan TNKB
Januari s/d Juni 2012

NO	URAIAN	TARIF
I	Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)	
NO	URAIAN	TARIF
	1. Kendaraan Bermotor Roda 2, Roda 3 atau Angkutan umum	Rp 50,000
NO	URAIAN	TARIF
	A. Kendaraan Bermotor Roda 4 atau lebih	Rp 75,000
	B. Pengesahan STNK	Rp -
II	Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK)	Rp 25,000
III	Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)	
	1. Kendaraan Bermotor Roda 2 atau Roda 3	Rp 30,000
	2. Kendaraan Bermotor Roda 4 atau lebih	Rp 50,000
IV	Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)	
	1. Kendaraan Bermotor Roda 2 atau Roda 3	
	A. Baru	Rp 80,000
	B. Ganti Kepemilikan	Rp 80,000
	2. Kendaraan Bermotor Roda 4 atau lebih	
	A. Baru	Rp 100,000
	B. Ganti Kepemilikan	Rp 100,000
V	Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Bermotor Keluar Daerah	Rp 75,000

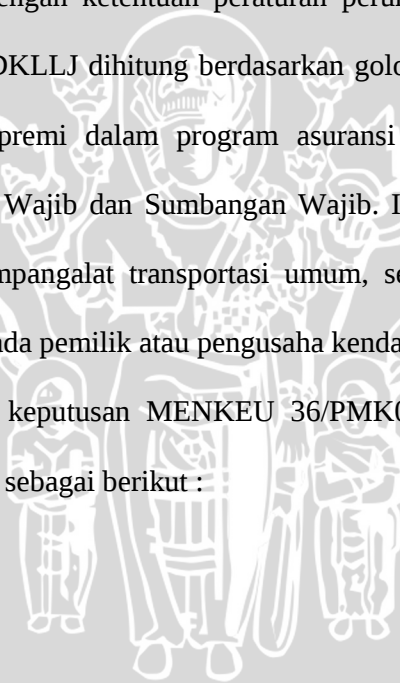
Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan

(2012; 09)

d. **Besar Biaya SWDKLLJ**

SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana Kecelakaan Lalu Lintas. Pelunasan SWDKLLJ dilakukan paling lambat pada tanggal jatuh tempo pengesahan pengesahan ulang setiap tahun atau pendaftaran/perpanjangan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tarif SWDKLLJ dihitung berdasarkan golongan kendaraan yang ada. Pembayaran premi dalam program asuransi dikenal dengan dua bentuk yaitu Iuran Wajib dan Sumbangan Wajib. Iuran wajib dikenakan kepada para penumpang alat transportasi umum, sedangkan Sumbangan Wajib dikenakan pada pemilik atau pengusaha kendaraan bermotor.

Berdasarkan keputusan MENKEU 36/PMK010/2008 besar biaya SDWKLLJ adalah sebagai berikut :



Tabel
Daftar Biaya SWDKLLJ

NO	JENIS KENDARAAN	TARIF
1	Tuck/ Pick UP 2500 cc keatas	Rp 163,000
2	Sedan, Jeep, STWG & Mikro bus	Rp 143,000
NO	JENIS KENDARAAN	TARIF
3	Tracktor	Rp 23,000
4	Ambulance	Rp 3,000
5	Mobil Penumpang Umum s/d 1600 cc	Rp 73,000
6	Bus Plat Kuning	Rp 90,000
7	Bus Plat Hitam	Rp 153,000
8	Sepeda Motor diatas 50 cc	Rp 35,000
9	Sepeda Motor diatas 250 cc	Rp 83,000
10	Sepeda Motor 50 cc kebawah	Rp 3,000

Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan

(2012; 09)

10. Jenis Pelayanan

Jenis-jenis yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan, sebagai berikut :

- a. Pendaftaran Kendaraan Baru.
- b. Pengesahan STNK 1 Tahun.
- c. Perpanjangan STNK 5 Tahun.
- d. Ganti Pemilik/Balik Nama Kendaraan.
- e. Mutasi Masuk.
- f. Mutasi Keluar Daerah.

Selain itu Kantor Bersama Samsat Juga memiliki layanan yang bermanfaat untuk mempermudah para wajib pajak dalam mencari informasi atau pembayaran pajak, yaitu sebagai berikut :

a. SMS KOMPLAIN

Menampung keluhan wajib pajak melalui SMS tentang segala yang berhubungan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Untuk Telkomsel melalui nomor 7070

Untuk Indosat melalui nomor 3970

Ketik : jatimsmsat<spasi><nopol><spasi><keluhan> kirim ke 7070 atau 3970

b. SMSJT (Jatuh Tempo PKB)

Layanan informasi Jatuh Tempo masa pajak kendaraan bermotor (PKB) yang memberikan informasi SMS, 7 (tujuh) hari sebelumnya berakhirnya masa pajak.

Untuk Telkomsel (Halo,Simpati) melalui nomor 5454

Untuk Matrik,IM3 Mentari dan Flexi melalui nomor 7070

Cara mendaftar :

Ketik : REG<spasi>Jatim<spasi><spasi>Nopol<spasi>Nama kirim ke
5454 atau 70707

c. **SAMSAT LINK**

Pembayaran PKB dan pengesahan STNKB 1 tahun dapat dilakukan
dimana saja tanpa melihat domisili pemilik dan berlaku di seluruh
Jawa Timur.

d. **SAMSAT KELILING**

Pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK 1 tahun
melalui loket pada kendaraan Samsat Keliling yang ditempatkan
ditempat-tempat strategis dilokasi yang jauh dari Kantor Bersama
Samsat, Lokasi :

Senin : Karangbinangun

Selasa : Karanggeneng

Rabu : Sekaran

Kamis : Ngimbang

Jum'at : Kembangbahu

Sabtu :Glagah

Setiap malam hari di Alun-alun Lamongan

e. **SAMSAT DRIVE THRU**

Pembayaran PKB dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK tahun tanpa harus turun dari kendaraan.

Syarat : KTP, STNK dan BPKB (Asli)

Lokasi di Jl. Veteran No. 1 Lamongan.

f. **SAMSAT CORNER**

Pembayaran PKB dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK tahun yang ditempatkan pada plaza/ Mall.

Syarat : Pemilik sendiri, BPKB, STNK, KTP (Asli)

Tempat : Lamongan Plaza Lantai II

Jl. Panglima Sudirman Lamongan

g. **SAMSAT PAYMENT POINT**

Pembayaran PKB dan SWDKLLJ untuk pengesahan STNK tahun yang ditempatkan pada tempat yang strategis.

Syarat : BPKB, STNK, dan KTP (Asli)

Tempat : Samsat Payment Bank Jatim Babat & Brondong.

11. Sarana Penunjang

Tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bukan saja ditentukan oleh luas dan megahnya gedung, tetapi juga harus disertai dengan penciptaan tata ruang yang indah dan asri, sehingga akan semakin menambah kenyamanan bagi masyarakat yang datang ketempat pelayanan. Dilingkungan Kantor Bersama Samsat Lamongan telah ditata

sedemikian rupa, dengan menempatkan tanaman/bunga yang indah di dalam maupun di luar gedung Samsat menambah kesan keindahan dan kenyamanan.

Untuk kenyamanan Wajib Pajak, Kantor Bersama Samsat Lamongan dilengkapi dengan Musholla, Kantin, *Photo Copy*, maupun sarana parkir kendaraan yang luas. Taman yang asri dan rimbunnya pepohonan di halaman parkir membuat suasana menjadi indah dan sejuk. Kicauan burung-burung beraneka macam juga dapat menghibur masyarakat disaat menikmati keindahan taman.

a. **Ruang Tunggu Wajib Pajak**

Kantor bersama Samsat Lamongan melayani Wajib Pajak setiap hari dalam jumlah yang cukup besar. Oleh karena itu, untuk memberikan kenyamanan kepada mereka sambil menunggu proses penyelesaian telah tunggu yang luas dan nyaman dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC).

b. **Tempat Parkir Wajib Pajak**

Tempat menjadi satu persoalan sendiri dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, seperti halnya pada Kantor Bersama Samsat. Ketebatasan lahan parkir harus dibarengi dengan penataan parkir yang baik, sehingga tidak terkesan berjubel, padat dan semrawut. Di lingkungan Kantor Bersama Samsat Lamongan telah dilakukan penataan tempat parkir, baik untuk roda dua maupun roda empat. Selain itu pula dilakukan pembenahan arus lalu lintas di

sekitar Kantor Samsat, sehingga tidak menyebabkan kepadatan lalu lintas.

c. **Tempat Cek Fisik Kendaraan Bermotor**

Cek fisik kendaraan merupakan salah satu persyaratan dalam pengurusan kendaraan bermotor di Samsat. Hal ini untuk menjamin keamanan (*security*) terhadap kendaraan yang didaftar, khususnya kendaraan baru, kendaraan mutasi dan perpanjangan STNK. Kebedaradaan cek fisik Samsat selain untuk mengidentifikasi fisik kendaraan yang dimanfaatkan sebagai tindak pidana kriminal dalam bentuk penipuan, pencurian kendaraan bermotor. Oleh karenanya cek fisik kendaraan ini merupakan salah satu upaya untuk menjaga keamanan dan kepastian kepemilikan kendaraan, sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat.

d. **Loket Informasi**

Bagi masyarakat yang membutuhkan informasi dalam pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan disediakan di Loket Informasi. Petugas pada loket informasi ini akan memberikan pelayanan dengan ramah dan santun kepada wajib pajak jika menanyakan berbagai hal yang berada dilingkup pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan misalnya, persyaratan pelayanan, mekanisme pelayanan, hingga kepastian waktu biaya pelayanan.

e. **Workshop TNKB**

Bagi wajib pajak yang melaksanakan pendaftaran Kendaraan Baru, Ganti STNK ataupun ganti pemilik pada Kantor Bersama Samsat Lamongan juga dilengkapi Workshop TNKB sehingga pelayanan untuk pelayanan proses tersebut segera dapat dilayani secara tuntas pada hari itu juga.

f. **Pengelolaan Berkas/ Arsip**

Pengelolaan berkas/ arsip sangat penting sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Oleh karena itu pengelolaannya harus tertib agar mudah dalam melakukan pencarian apabila diperlukan. Dilingkungan Kantor Bersama Samsat Lamongan, pengelolaan berkas telah memanfaatkan fasilitas teknologi informasi sehingga akan menghemat tenaga dan waktu dalam pengelolaan berkas yang jumlahnya cukup banyak.

g. **Parkir Berlangganan**

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya untuk pembayaran parkir di jalan umum, Kantor Bersama Samsat Lamongan memberikan fasilitas untuk pelaksanaan parkir berlangganan yang mana pembayarannya dilaksanakan bersamaan dengan pada saat wajib pajak melakukan registrasi pengesahan STNK di Kantor Bersama Samsat.

h. **Pelayanan untuk Lansia Ibu Hamil dan Penyandang Cacat**

Kantor Bersama Samsat Lamongan menyediakan loket khusus untuk masyarakat lanjut usia, ibu hamil, dan penyandang cacat, karena memang mereka merupakan masyarakat yang harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

i. **Jam Pelayanan Samsat**

Kantor Bersama Samsat Lamongan membuka pelayanan selama 6 hari dalam seminggu dengan jadwal pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan Samsat Induk & Samsat Drive-Thru :

Senin s/d Kamis : Pukul 08.00-13.00 wib

Jum'at s/d Sabtu : Pukul 07.30-11.00 wib

Pelayanan Samsat Payment Point :

Senin s/d Kamis : Pukul 08.00-13.00 wib

Jum'at : Pukul 08.00-10.30 wib

Sabtu : Pukul 08.00-11.00 wib

Pelayanan Samsat Keliling di kecamatan-kecamatan dibuka mulai pukul 08.00-13.00 WIB dan pelayanan Samsat Keliling malam di Alun-alun Lamongan pukul 16.30-20.30 WIB.

j. **Pemandu Layanan**

Pemandu layanan merupakan salah satu inovasi penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan. Pemandu pelayanan mempunyai tugas membantu dan memandu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor

Bersama Samsat.Pemandu layanan juga dapat berfungsi sebagai *Public Relation* (PR), karena menyampaikan informasi dan menjelaskan segala sesuatu sehubungan dengan adanya perubahan kebijakan atau kebijakan baru dari pimpinan tentang pelayanan Samsat.

12. Data Pelayanan rata-rata setiap hari

Kantor Bersama Samsat Lamongan rata-rata setiap hari melayani Wajib Pajak sebanyak 716 Wajib Pajak dari berbagai jenis layanan sebagaimana data dibawah ini.

Tabel
Pelayanan rata-rata setiap hari
Januari s/d Juni 2012

NO	Jenis Pelayanan	Kinerja Pelayanan Rata-2 setiap hari
1	Kendaraan Baru	92
2	Pengesahan 1 Tahun	531
3	Penelitian Ulang 5 Tahun	52
4	BBN Intern	6
5	Mutasi Luar Propinsi	2
6	Mutasi Antar Wilayah	33
	Jumlah	716

Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur
Lamongan
(2012; 09)

13. Data Kendaraan Bermotor

Data kendaraan Bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Lamongan sampai dengan Bulan Mei 2012 sebagai berikut :

Tabel
Data Kendaraan Bermotor
Januari s/d Juni 2012

NO	Jenis Pelayanan	Kinerja Pelayanan Rata-2 setiap hari
1	Sedan	653
2	Jeep	648
NO	Jenis Pelayanan	Kinerja Pelayanan Rata-2 setiap hari
3	Station Wagon	6.440
4	Bus	807
5	Truck	7.198
6	Sepeda Motor	241.696
7	Alat Berat	25
	Jumlah	257.630

*Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur
Lamongan
(2012; 09)*

14. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat telah disebarkan angket kepada Wajib Pajak yang memanfaatkan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Lamongan dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan dalam melayani masyarakat, hal itu dapat terlihat pada perbandingan antara Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2011 dengan Semester I tahun 2012 sebagai berikut:

Tabel
Indeks Kepuasan Masyarakat
Januari s/d Juni 2012

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Tahun 2011	Nilai IKM Tahun 2012
1	Prosedur Pelayanan	3.647	3.647
2	Persyaratan Pelayanan	3.673	3.687
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.733	3.733
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.760	3.780
5	Tanggung Jawab Pet. Pelayanan	3.693	3.700
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.660	3.673
7	Kecepatan Pelayanan	3.747	3.767
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.667	3.667
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.787	3.813
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.687	3.687
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.700	3.700
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.620	3.633
13	Kepastian Lingkungan	3.693	3.693
14	Keamanan Pelayanan	3.653	3.653
Jumlah		91.803	92.004

Sumber: Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan
(2012; 09)

Berdasarkan data diatas, terlihatlah bahwa masyarakat (wajib pajak) mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan dan juga semakin ramahnya petugas kepada wajib pajak dalam hal melayani wajib pajak yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Lamongan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Penerapan Samsat *Drive-Thru*

a. Fungsi suatu organisasi

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan SAMSAT *Drive Thru* ialah memberikan opsi pelayanan bagi pemilik kendaraan bermotor yang melaksanakan pengesahan STNK, pembayaran PKB maupun SWDKLLJ, tanpa harus turun dari kendaraan.

Pelayanan *Drive Thru* sudah bisa dinikmati atau diaplikasikan oleh kendaraan roda empat maupun roda dua. Namun hanya kendaraan roda empat tertentu saja yang dapat menikmati layanan ini, yaitu hanya jenis sedan, jeep, station wagon dan sejenisnya. Bagi kendaraan umum dan kendaraan plat merah (dinas) tidak bisa menikmati layanan ini sehingga harus membayar pajak kendaraan bermotor melalui pembayaran manual.

Dalam penyelenggaraan pelayanan *Drive Thru* yang dimaksud dengan fungsi merupakan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan teknis pelayanan *Drive Thru* yang terdiri dari persyaratan pendaftaran, prosedur pelaksanaan dan waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan.

1) Persyaratan pendaftaran

Layanan Samsat *Drive Thru* memiliki persyaratan-persyaratan dalam penyelenggaraannya, dimana persyaratan-persyaratan tersebut terdiri dari persyaratan umum dan khusus, yaitu :

Persyaratan umum :

- a) Hanya melayani proses pengesahan STNK satu tahun.
- b) Tidak melayani kendaraan dengan status blokir, kecuali blokir Dipenda.
- c) Persyaratan layanan unggulan adalah KTP asli atau tanda jati diri asli yang masih berlaku, BPKB asli dan STNK asli.
- d) Badan hukum dapat dikuasakan.
- e) Semua layanan unggulan dapat memanfaatkan :
 - Fasilitas link (jaringan interkoneksi komputer)
 - Pembayaran dengan menggunakan kartu gesek atau kartu debit (*Electronic Data Capture*)
 - Media scanner dan barcode sebagai pengganti Surat Tanda Pendaftaran Kendaraan Bermotor sepanjang beberapa fasilitas tersebut telah tersedia dan telah terpasang.
 - Fasilitas pembayaran parkir berlangganan.
- f) Semua layanan unggulan dapat melayani wajib pajak seluruh Jawa timur tanpa terikat domisili sepanjang fasilitas link (jaringan interkoneksi) telah terpasang.

Layanan Samsat *Drive Thru* selain diwajibkan memenuhi persyaratan umum juga harus memenuhi persyaratan khusus, yaitu sebagai berikut :

Persyaratan khusus :

- a) Melayani kendaraan bermotor yang identifikasinya sama dengan STNK yang digunakan pada saat pendaftaran.

- b) Tidak melayani kendaraan angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah).
- c) Layanan Samsat *Drive Thru* yang menggunakan fasilitas link tidak berlaku untuk kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan (SKPDKB)

Jika melihat keterangan berdasarkan informasi diatas persyaratan dalam menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* tidaklah sulit dan ribet melainkan cukup sederhana, hanya cukup dengan menunjukkan STNK, KTP dan BPKB asli. Asal bisa memenuhi persyaratan yang terbilang mudah tersebut wajib pajak bisa langsung membayar di loket Samsat *Drive Thru*.

2) Prosedur dan Waktu Pelayanan :

Prosedur Pelayanan :

Petugas loket I (pendaftaran/ pengesahan)

- a) Meneliti, memeriksa keabsahan STNK, BPKB dan KTP yang asli.
- b) Melakukan pemanggilan no.polisi pada komputer, jika dianggap sudah benar dan kendaraan tidak dalam kondisi terblokir, maka kemudian dilakukanlah scanner yang terkoneksi dengan computer serta jaringan utama. Apabila terjadi kerusakan pada saat scanner maka petugas loket I (pendaftaran/pengesahan) akan membuat berita acara kerusakan dan pelayanan tetap dilaksanakannya dengan mengisi SPT serta menempelkan nota pembayaran tahun lalu sebagai pengganti validasi,

demikian juga apabila alat scanner tidak ada atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

- c) Membubuhkan paraf dan stempel pada kolom pengesahan STNK.
- d) Mengembalikan STNK, BPKB dan Kartu Identitas Diri kepada Wajib Pajak.
- e) Mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di loket II (loket pembayaran dan penyerahan).
- f) Durasi waktu 3-5 menit.

Petugas loket II (pembayaran/ penyerahan) :

- a) Petugas menerima STNKB dan data jati diri asli dari wajib pajak.
- b) Mendaftarkan nomor polisi / panggil nomor polisi untuk meneliti kebenaran data yang ada pada komputer pembayaran.
- c) Bila data benar maka dilakukan konfirmasi dengan *operator system*.
- d) Bila data tidak benar maka memberitahukan jumlah besarnya pembayaran pajak dan SWDLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) kepada wajib pajak.
- e) Petugas menerima pembayaran dari wajib pajak.
- f) Petugas mencetak nota pembayaran pajak dan menyerahkan kepada wajib pajak beserta pengembalian STNK dan tanda jati diri.
- g) Bila terjadi kerusakan/batal pada notice maka dibuat berita acara pembatalan notice pembayaran.
- h) Durasi waktu yang ditetapkan 3-5 menit.

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan pada SAMSAT *Drive Thru* diatur sebagai berikut :

Senin s/d Kamis : Pukul 08.00-13.00 wib

Jum'at s/d Sabtu : Pukul 07.30-11.00 wib

Sedangkan untuk perkiraan waktu pelayanan *Drive Thru* kurang lebih memakan waktu 5 menit, 3 menit di loket I (loket pendaftaran) dan 2 menit di loket II. Sebenarnya menurut pengamatan peneliti pelayanan Samsat *Drive Thru* sendiri bisa lebih cepat dari perkiraan waktu yang ada asalkan memenuhi persyaratan yang ada, hal ini dipertegas oleh pernyataan Bapak Soetardjo selaku petugas Kasir Loket II loket *Drive Thru* , sebagai berikut :

“Sebenarnya waktu pelayanan Samsat Drive Thru pada praktek pelayanannya lebih cepat dari standar waktu yang ditentukan, asalkan wajib pajak membawa persyaratan lengkap dan sesuai yang ditentukan serta tak ada kendala dari sistem komputer, maka proses pelayan bisa cepat, tak butuh waktu sampai 5 menit, 1-2 menit pun bisa selesai.”
(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 5 juli 2012)

Selain tidak perlu antri pendaftaran, layanan Samsat *Drive Thru* juga tidak mewajibkan para wajib pajak untuk me-Fotocopy persyaratan yang ada.

Seperti yang dikatakan Ibu Eny penjaga Loket I

“Jadi lebih hemat juga karena tidak perlu Fotocopy serta membeli map dan membayar parkir kendaraan karena kendaraannya bisa dibawa sembari memproses keperluan wajib pajak.”
(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 5 juli 2012)

Samsat *Drive Thru* sebagai salah satu layanan unggulan Kantor Bersama Samsat guna mewujudkan pelayanan prima benar-benar bisa memudahkan wajib pajak. Wajib pajak bisa menghemat waktu dan tidak sampai

mengganggu pekerjaan atau kegiatan lain karena pelayanan *Drive Thru* hanya memakan waktu kurang lebih hanya 3-5 menit bahkan bisa lebih cepat lagi.

3) Sarana dan prasarana

Lokasi

- a) Tempat layanan Samsat *Drive Thru* berada dalam satu lokasi dengan Kantor Bersama SAMSAT, atau juga bisa berada diluar lokasi Kantor Bersama Samsat selama Jaringan link pada komputer di Samsat *Drive Thru* tetap terkoneksi dengan baik. Untuk layanan Samsat *Drive Thru* Kantor Bersama Samsat Lamongan berada dalam satu lokasi dengan Kantor Bersama Samsat Lamongan tepatnya disebelah utara Kantor Bersama Samsat Lamongan.
- b) Layanan SAMSAT *Drive Thru*, terdiri dari dua loket, yaitu :
 - Loker pendaftaran dan pengesahan STNK.
 - Loker pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
- c) Pemanfaatan layanan SAMSAT *Drive Thru* disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing daerah.

Fasilitas pendukung layanan :

- | | |
|-----------------------|--------|
| a) Perangkat Komputer | 2 unit |
| b) Printer | 2 unit |
| c) Scanner | 1 unit |
| d) Kursi | 3 unit |
| e) Meja | 4 unit |

- f) Rak 1 unit
- g) Kipas angin 1 unit
- h) AC (Air Conditioner) 1 unit
- i) Jam dinding 1 unit
- j) Toilet dalam

b. Produktivitas Organisasi

1) Tujuan Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Ada empat tujuan dari pelayanan *Drive Thru* yakni :

- a) Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa layanan (wajib pajak).
- b) Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau Biro jasa.
- c) Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum.
- d) Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada kantor bersama SAMSAT.

Secara umum tujuan pelayanan Samsat *Drive Thru* sebagai layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT yaitu untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus mengantri dan lebih cepat sehingga memberikan kenyamanan tersendiri bagi pemilik kendaraan bermotor

Selain itu Samsat *Drive Thru* tidak memiliki target ataupun tujuan khusus seperti mengenai jumlah pajak yang harus dicapai ataupun jumlah

objek pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru*. Hal tersebut dipertegas oleh pernyataan dari ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik :

“Untuk SAMSAT Drive Thru memang tidak ada target khusus, tugas mereka ya untuk membantu pelayanan dari kantor pusat seperti membagi beban pelayanan sehingga tidak terpusat di kantor induk saja, melainkan wajib pajak diberi opsi layanan lain seperti SAMSAT Drive Thru untuk kemudahan pembayaran pajak atau pengesahan STNK 1 tahun, untuk target sendiri diberlakukan bagi Kantor Bersama Samsat seperti target penerimaan pajak atau meningkatkan terus nilai Indeks Kepuasan Masyarakat supaya sesuai dengan visi dan misi Kantor Bersama SAMSAT Lamongan.”
(Wawancara di KB. Samsat, 5 juli 2012, 12:00)

Hal senada juga diucapkan Bapak Sutardjo penjaga Loker II Drive Thru :

“tidak ada target khusus atau pencapaian tersendiri buat kita (Drive Thru) sejauh ini kita cukup memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat melalui Samsat Drive Thru, untuk target penerimaan pajak atau yang lain belum ada, karena program Drive Thru ini programnya Kantor Bersama SAMSAT yang di provinsi (Surabaya), kita disini hanya cabang, dan menjalankan instruksi dari pihak pusat, jadi yang memberikan target mereka, selama ini belum ada target khusus dari pusat untuk SAMSAT Drive Thru.”
(Wawancara di KB. Samsat, 5 juli 2012, 12:00)

Dengan adanya target diharapkan layanan tersebut bisa berjalan dengan optimal dan nada tolak ukur dalam pelayanan, sejauh mana pelayanan tersebut bisa dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak atau tidak.

c. Pelayanan Samsat Drive Thru

Petugas loket *drive Thru* dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan prima memiliki kewajiban sebagai berikut :

Secara umum :

- 1) Petugas bertanggung jawab terhadap kebenaran setoran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ dari Wajib Pajak.
- 2) Petugas bertanggung jawab terhadap kebenaran setoran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ ke PPKD.
- 3) Petugas kasir bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran notice pembayaran pajak.
- 4) Petugas kair menerima notice pembayaran pajak dari bagian pembekalan UPTD.

Secara Khusus :

- 1) Petugas loket I (pendaftaran/ pengesahan) bertanggung jawab terhadap keabsahan dan kebenaran STNK, BPKB dan Kartu identitas diri dari kendaraan bermotor yang akan didaftar.
- 2) Petugas loket II (pembayaran dan pengesahan) bertanggung jawab terhadap kebenaran jumlah pembayaran PKB pada pelayanan *Drive Thru*.

Secara keseluruhan dalam praktek pelaksanaan pelayanan kedua petugas loket *Drive Thru* sudah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tanggung jawab yang diwajibkan kepada kedua petugas tersebut.

Namun terdapat Indikator lain yang penting dalam menelusuri pemberian pelayanan yang ditujukan ke publik. Baik atau tidaknya pelayanan publik ditinjau dari indikator- indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan.

Adapun indikator pengukuran pelayanan publik antara lain:

1) Efisiensi pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan pelayanan tersebut serta bagaimana output yang dihasilkan. Dimensi efisiensi terkait pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yang dapat dideteksi berdasarkan sub- sub indikator berikut:

- a) Waktu
- b) Biaya
- c) Kuantitas

Selanjutnya untuk lebih jelasnya berikut ini akan dipaparkan hasil wawancara dari beberapa informan sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

- a) Waktu

Tidak hanya perolehan wajib pajak, standar pelayanan Samsat *Drive-thru* dalam memberikan pelayanan juga memberikan alternatif yang baru bagi wajib pajak yang menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak WR :

“Pelayanan yang saya terima waktunya tidak rumit karena saya sebagai penerima pelayanan sudah memenuhi aturan dan prosedur yang ada dan juga

pelayanan yang diberikan $\pm$ 5 menit.” (Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012, 09:00)

Wawancara dari Bapak HD yang menyatakan bahwa:

“Saya sebagai penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang ada karena mereka tidak berbelit- belit dalam memberikan pelayanan dan juga waktu pada pelayanannya tidak begitu lama, dan butuh waktu yang lama sekitar 3-5 menit mungkin.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012)

Adapun pendapat yang diutarakan dari penerima pelayanan yang lainnya, bahwa:

Bapak YT menyatakan bahwa:

“Saya tidak tahu sebelumnya kalau sebelum melakukan pengurusan pelayanan di drive Thru terdapat beberapa aturan yang ada bagi kendaraan yang terblokir statusnya, jadi dalam mengurus ini waktu pelayanan yang saya terima kurang tahu karena sempat dua kali datang ke kantor ini, dan menurut saya kurang efisien karena saya harus bolak-balik dari kantor induk lalu ke drive-thru . Jadi menurut saya perlu adanya pemberitahuan dari instansi ini untuk memberikan informasi yang berupa pemberitahuan di Mading depan kantor tersebut, jadi para penerima pelayanan tidak susah lagi ataupun minim informasi.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012)

Pernyataan dari ibu DY yang mengatakan:

“sebagai penerima pelayanan saya merasa tidak berbelit- belit dalam pelayanannya sedangkan dari segi waktu pelayanan tidak 10 menit , namun sebaiknya perlulah adanya pemberitahuan yang informasinya berisikan apa saja yang dibutuhkan dalam kepengurusan pajak tersebut.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012, 10:00)

b) Biaya

Terkait dengan masalah biaya pelayanan, adakah biaya tambahan pada layanan Samsat Drive-thru ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sutardjo penjaga loket II Drive Thru:

“Dari hasil kepengurusan saya dalam memberikan pelayanan melalui Samsat drive-Thru tidak dikenakan biaya tambahan sama sekali, karena sesuai dengan tujuan adanya pelayanan Drive-Thru mengurangi ketergantungan kepada calo.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012, 09:30)

Selain itu, penulis melakukan wawancara berkenaan dengan kuantitas atau output yang dihasilkan dari segi penerima pelayanan. Adapun pendapat dari penerima pelayanan yang mewakili yakni bapak YT dan ibu DY :

“Output yang dihasilkan baik karena hal ini juga terkait dengan waktu maupun biaya namun tidak menutup kemungkinan kedepannya jauh lebih baik lagi semoga petugas dalam perencanaannya dapat melaksanakan maupun menjalankan amanahnya sebaik mungkin.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012, 09:30)

c) Kuantitas

Berdasarkan kuantitas pelayanan yang diberikan dan apakah sudah melalui perencanaan yang sudah ada ataupun tidak, ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik mengutarakan bahwa:

“Berpatok pada kuantitas pelayanannya kami berdasar dari perencanaan yang sudah ada dan menjadi ketetapan yang berdasar dari kecepatan maupun ketepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akan tetapi ini juga berpatok dari input yang diterima, apabila bermasalah dalam hal pemenuhan syarat-syarat maka akan mengakibatkan output terkendala.”

(Wawancara di KB. Samsat, 7 juli 2012, 11.30)

2.) Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur pelayanan publik. Dimensi semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja terkait dengan pelayanan

publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yang dapat dideteksi dengan melihat sub- sub indikatornya:

- a) Koordinasi atasan (hubungan kerja dengan para pegawai)
- b) Disiplin waktu

Selanjutnya untuk lebih jelasnya berikut ini akan dipaparkan hasil wawancara dari beberapa informan sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

- a) Koordinasi atasan

Berkaitan dengan hal hubungan kerja dengan para pegawai maupun atasan dan seperti apa bentuk kerjasama dalam meningkatkan loyalitas kelompok kerja?

Berdasarkan hasil wawancara , ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan

Ibu Tatik beliau berpendapat bahwa:

“Antara pimpinan serta bawahan memiliki hubungan kerjasama yang baik antara yang satu dan lainnya, dalam hal ini tidak bersifat monoton karena bentuk kerjasama yang dilakukan dalam peningkatan loyalitas yakni dengan bertukar pikiran dan saling melakukan komunikasi sebaik mungkin sehingga sebagai teamwork dapat berjalan dengan baik”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:00)

Selain itu terdapat pula pendapat dari staf pelaksana SAMSAT Halim , beliau mengatakan bahwa:

“Bentuk kerjasama yang terjalin berjalan dengan baik dan juga bersifat kekeluargaan, sehingga tidak menimbulkan sifat yang monoton. Mengenai masalah bentuk kerjasamanya kami melakukannya dengan sebaik mungkin dan seprofesional mungkin sebagai aparat pemerintah yang baik.”
(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:00)

Berkaitan dengan hal di atas ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan

Ibu Tatik menambahkan bahwa:

“Dalam hubungan kerja baik antara pimpinan maupun bawahan pada Kantor Bersama Samsat kabupaten Lamongan tidak memiliki jarak serta saling open manajemen sehingga menimbulkan hubungan yang berjalan dengan baik dan saling memberikan kebebasan untuk menjadi lebih baik lagi, sedangkan bentuk kerjasama yang dilakukan yakni disesuaikan dengan kapasitas maupun kemampuannya jadi semuanya menjalankan sesuai dengan TUPOKSI yang sudah ditetapkan.”
(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:00)

Adapun pendapat lain yang menambahkan dari Penjaga loket II

Samsat Drive-Thru Bapak Sutardjo, bahwa:

“Hubungan kerja yang terjalin baik melalui koordinasi atasan maupun hubungan kerja dengan para pegawai berjalan dengan baik juga selalu memberikan pelayanan yang prima dengan baik, cepat, tepat dan mudah sehingga tanggapan masyarakat juga merasa senang dan bangga kepada aparat pemerintah namun bentuk dari kerjasama ini merupakan turut serta dari pimpinan agar dapat menghasilkan kerjasama yang lebih baik lagi.”
(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012)

b) Disiplin Waktu

Apakah disiplin waktu tersebut berkenaan langsung terhadap semangat kerjasama serta loyalitas dalam kelompok kerja?

Berkenaan hal di atas, penulis mewawancarai Penjaga Loker I Samsat Drive-Thru Ibu Eny yang menyatakan pendapatnya bahwa:

“Menurut saya berkenaan langsung karena disiplin waktu merupakan faktor utama dalam penunjang keberhasilan, karena waktu sangatlah penting

makanya kita harus selalu menghargai waktu yang ada tanpa harus menyia-nyiaikan kesempatan tersebut.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012)

Adapun pendapat lain yang ditambahkan oleh Penjaga Loket II Samsat Drive-Thru Bapak Sutardjo dan Staf Samsat Halim:

Bapak Sutardjo:

“Disiplin waktu sangatlah dibutuhkan dan harus selalu tertanam di diri kita apalagi sebagai seorang aparat pemerintah harus dan patutlah memberikan contoh yang lebih baik lagi dalam hal menunjang kesuksesan setiap pegawai sehingga masing- masing pegawai dapat menjalankan kewajibannya dengan menumbuhkan sifat loyal.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012, 09:00)

Bapak Halim :

“Berkenaan disiplin waktu, otomatis berhubungan langsung dengan semangat dalam bekerjasama juga loyal terhadap pekerjaan yang sesuai dengan Tupoksinya dia harus menumbuhkan rasa loyal tersebut namun kesemuanya juga akan kembali dan tergantung dari individu masing- masing tanpa harus menyalahi prosedur maupun aturan yang telah ditetapkan misalnya jam kerja seperti itu.”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:00)

3) Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan

Desentralisasi dalam pengambilan keputusan juga merupakan hal yang penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan dan dengan adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan maka akan dapat memperbaiki kualitas dari pelayanan publik yang ada.

Berkaitan dengan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi, ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik

memberikan penjelasan wawancara dengan penulis. Beliau mengatakan bahwa:

“Pengambilan keputusan di Kantor ini bersifat kolektif dan disesuaikan dengan peraturan yang sudah ada apalagi jika insidentil harus melekat dengan kepemimpinan individu itu sendiri.”

(Wawancara di KB. Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012, 11:00)

Terkait dengan bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi, Penjaga Loker I Ibu Eny kemudian mengutarakan bahwa:

“Mengenai pengalihan wewenang dalam proses pengambilan keputusan di Kantor ini, yah disesuaikan dengan jabatan kepegawaian serta struktur organisasinya.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012, 09:00)

Selanjutnya berkaitan dengan pertanyaan penulis tentang adakah diskresi dalam pengambilan keputusan/ pada situasi darurat pegawai bisa mengambil keputusan, ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik mengatakan bahwa:

“Dalam pengambilan keputusan para pegawai dalam keadaan tertentu tidak serta- merta dalam mengeluarkan keputusan terhadap suatu organisasi terkecuali terdapat pendelegasian wewenang yang disesuaikan dengan struktur jabatan itu sendiri.”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11.30)

Sedangkan menurut Penjaga Loker II Drive Thru Bapak Sutardjo , beliau mengatakan bahwa:

“Kalau permasalahannya tidak rumit namun keputusannya juga disesuaikan, maka pegawai yang bersangkutan dimungkinkan untuk mengambil keputusan tapi harus juga dikomunikasikan terlebih dahulu dengan pimpinan yang bersangkutan.”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 10 juli 2012)

4) Hubungan Pimpinan dan Bawahan

Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan, ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu

Tatik yang mengatakan bahwa:

“Berpacu untuk selalu menjadi yang terbaik dan memberikan arahan yang lebih baik pula kedepannya agar dapat saling berkompetensi secara positif tanpa harus ada yang merasa dirugikan.”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:30)

Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan, Penjaga Loket II *Drive Thru* Bapak Sutardjo

kemudian mengutarakan bahwa:

“Dukungan utama yang terjalin yakni saling memotivasi antara satu dan lainnya dengan menjalin komunikasi yang lebih baik lagi”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 10 juli 2012)

Menurut ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik, yang mengatakan bahwa:

“Saling mendukung, baik itu dari aspek pengelolaan administrasi maupun dari segi penunjang yang lainnya baik itu berupa motivasi sendiri untuk pengembangan dirinya maupun terhadap organisasi Berkaitan dengan bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:30)

Penjaga Loket I *Drive Thru* Ibu Eny mengatakan bahwa:

“Ada bentuk dukungannya yakni melalui semangat atau motivasi, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif juga menunjang serta adanya sarana maupun prasarana yang memadai sehingga penciptaan yang terjalin sangat baik.”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 10 juli 2012)

Sejalan dengan hal di atas, ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik memberikan penjelasan mengenai upaya yang dilakukan dalam rangka pemberdayaan pimpinan maupun bawahan, beliau mengatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan dalam rangka pemberdayaan antara pimpinan maupun bawahan yang biasa dilakukan di kantor ini yakni berupa rapat koordinasi, yakni memberikan arahan kepada individu masing- masing agar mempunyai kompetensi yang lebih baik lagi baik terhadap diri sendiri maupun organisasi dan juga saling memberikan saran yang bersifat membangun.”

(Wawancara di KB Samsat, 10 juli 2012)

Selanjutnya penjelasan mengenai tanggung-jawab pegawai terhadap tugas masing- masing ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik :

“Setiap jenjang sudah ada Tupoksi dan sudah ada pembagian tanggungjawabnya, jadi setiap pekerjaan dilaksanakan berdasarkan tugas dan tanggungjawabnya masing- masing.”

(Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012)

Dalam kesempatan lain, Staf pelaksanaan Samsat Halim juga memberikan tanggapan. Beliau mengatakan yakni:

“Masing- masing individu bekerja secara profesional dalam penyelesaian tugasnya tanpa ada terkecuali, namun apabila apa yang menjadi tanggungjawabnya ia merasa kesulitan ataupun tidak tahu, tidak paham maka ia boleh mempertanyakannya.”

(Wawancara di .KB. Samsat, 10 juli 2012, 11:30)

5) Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan

Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan juga merupakan hal yang penting diperhatikan dalam mengukur

pelayanan. Dengan adanya usaha ini, mungkin akan membantu dalam pelayanan yang diberikan kepada publik.

Berkaitan dengan adakah usaha yang berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan ADPEL Kantor Bersamsa SAMSAT Lamongan Ibu Tatik yang mengatakan bahwa:

“Kalau dalam pelayanan sendiri pegawai tidak memiliki kelebihan, karena mereka bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada dan yang sudah menjadi ketetapan. Sebagai contoh pada saat memuncaknya pemohon kepengurusan pajak di Drive-Thru para pegawai berusaha untuk meminimalkan waktu yang ada tanpa harus bertanya panjang kali lebar tentang pertanyaan dipengurusan pajak bisa diminimalkan namun tidak menyalahi dari aturan yang sudah ada, agar para penerima pelayanan tidak merasa bosan dan jenuh.”

(Wawancara di KB Samsat, 10 juli 2012)

Pendapat berbeda diutarakan oleh Penjaga Loker II Drive-Thru Bapak Sutardjo yang menyatakan bahwa:

“Kreatif mungkin semua ada pada manusia akan tetapi mungkin ia tidak tahu berupa apa atau seperti apa untuk pengembangannya, namun sejauh ini di kantor ini hanya menerapkan pengevaluasian dalam sistem kerja. Yah dari sinilah kita ketahui apa yang direncanakan belum maksimal, maka diperlukan pengembangan lagi menjadi lebih baik.”

(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 10 juli 2012)

Selanjutnya, Staf Samsat Halim mengatakan bahwa:

“Pada umumnya kami para pegawai harus mengikuti aturan yang ada namun apabila jiwa kreatif itu muncul mungkin saja kami salurkan selama tidak menyalahi dan merugikan, akan tetapi sampai saat ini belum adanya jiwa kreatif yang dimunculkan dalam pelayanan, akan tetapi kita hanya berpatok saja pada keadaan yakni waktu maupun perkembangan yang sudah menjadi ketetapan.”

(Wawancara di KB. Samsat, 10 juli 2012)

b. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Drive Thru.

Dalam pelaksanaannya sistem *Drive Thru* tentunya ada faktor pendukung dan penghambat. Berikut faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan *Drive Thru*.

Faktor pendukung pelayanan Samsat Drive Thru :

- 1) Samsat *Drive Thru* didukung dengan adanya koordinasi yang baik di Kantor Bersama Samsat yang bekerja secara professional dengan tujuan utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sesuai dengan pernyataan Ibu Eny selaku penjaga Loker I *Drive Thru* :

“Layanan Samsat Drive Thru merupakan salah satu layanan unggulan Samsat maka dari itu koordinasi antar pegawai yang dijalin haruslah dilakukan dengan baik dan dikerjakan secara professional agar tidak merugikan wajib pajak.”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 5 juli 2012)

- 2) Dengan diberlakukannya Standar pelayanan prima atau manajemen mutu iso serta adanya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) maka menuntut ditingkatkannya kinerja pelayanan Samsat *Drive Thru* sebagai layanan unggulan Kantor Bersama Samsat.
- 3) Sarana dan Prasarana yang memadai yang ada di loket Samsat *Drive Thru* memudahkan kedua Petugas loket pelayanan *Drive Thru* dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak.
- 4) Penggunaan teknologi informasi, Perangkat komputer yang terkoneksi secara online yang digunakan untuk pelaporan data ataupun validasi data memudahkan kedua petugas untuk memasukkan, mengolah data hingga

mengirimkan ke server induk. Dengan demikian kedua petugas dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada wajib pajak yang menggunakan layanan.

Faktor penghambat pelayanan Samsat Drive Thru :

- 1) Samsat *Drive Thru* lamongan tidak bisa melayani untuk jenis kendaraan seperti Truck atau kendaraan dengan jenis yang sama karena keterbatasan tempat/luas lokasinya.
- 2) Samsat *Drive-thru* hanya terbatas pada perpanjangan STNK saja, sementara untuk urusan lainnya seperti halnya urusan Bea Balik Nama, Uji Rangka Mesin, Uji Kir kendaraan Bermotor, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di Kantor induk Samsat Kabupaten Lamongan.
- 3) Tidak melayani pembayaran pajak yang telah terlambat atau jatuh tempo lebih dari 2 hari. Seperti yang dikatakan Bapak Sutardjo petugas loket II Samsat *Drive Thru* :
“disini tidak bisa memproses pajak kendaraan yang sudah telat atau pajaknya sudah mati, akan tetapi apabila masih terlambat 1-2 hari kita masih bisa melayani, selebihnya mohon maaf kami tidak bisa memprosesnya.”
(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 7 juli 2012, 09:00)
- 4) Kebanyakan tidak paham dengan persyaratan Samsat *Drive Thru* sehingga sering kali ditolak oleh petugas.

Seperti yang terjadi pada Pak TN warga Kecamatan kedungpring :

“saya membeli motor bekas jadi untuk mengurus pajaknya harus pakai KTP asli pemilik sebelumnya karena status motornya belum di balik nama, jadi tidak bisa melakukan pelayanan di Drive Thru.”
(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 7 juli 2012, 08.30)

- 5) Selain itu banyak wajib pajak yang masih jalan kaki menuju lokasi loket *drive Thru* sementara kendaraannya diparkir di Kantor Bersama Samsat. Ketika ditanya mereka mengaku tidak tahu atau tidak paham dengan hal tersebut. Seperti yang dikatakan ibu SH dari kecamatan Deket :

“saya tidak tahu kalau bisa langsung mengurus tanpa harus turun dari kendaraannya , kalau tahu begitu saya tidak perlu bayar parkir di Kantor belakang.”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 7 juli 2012, 10:00)

- 6) Gerbang keluar masuk Loket Samsat *Drive Thru* tidak jelas sehingga banyak wajib pajak yang salah jalur, menurut pengamatan peneliti mereka masuk dari gerbang keluar dan keluar dari gerbang masuknya.
- 7) Samsat *Drive Thru* tidak menyediakan plastik pembungkus STNK dan PKB dan banyak wajib pajak yang tidak tahu. Meski terkesan sepele keberadaan plastik pembungkus tersebut sering ditanyakan oleh para wajib pajak kepada penjaga loket *Drive Thru*. Untuk tidak adanya ketersediaan plastik pembungkus tersebut penjaga Loket II *Drive Thru* bapak Sutardjo juga mengakuinya, seperti dalam pernyataannya sebagai berikut :

“Untuk plastik pembungkus disini (Drive Thru) tidak menyediakannya, adanya di kantor induk di bagian pendaftaran, para wajib pajak bisa mendapatkannya disana.”

(Wawancara di loket Samsat *Drive-Thru*, 7 juli 2012)

- 8) Adanya Samsat *Payment Point* di Kecamatan Babat dan Brondong membuat para wajib pajak dari kawasan tersebut teralihkan sehingga mereka tidak perlu lagi jauh-jauh ke Kantor Bersama Samsat. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan ibu Eny penjaga Loket I *Drive Thru* :

“Sekarang sudah dibuka layanan Samsat Payment Point di Kecamatan Babat dan Brondong yang bekerja sama dengan Bank Jatim, jadi masyarakat disana tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Bersama Samsat Lamongan, namun masih ada juga wajib pajak dari Kecamatan tersebut yang datang ke Drive Thru karena tidak ingin repot-repot mengantri dan transaksinya selesai lebih cepat.”
(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012)

- 9) Samsat *Drive Thru* terbilang masih sepi dikarenakan terlalu dekat lokasinya dengan Kantor induk atau Kantor Bersama Samsat. Sehingga wajib pajak lebih memilih datang ke Kantor induk daripada ke Samsat *Drive Thru*. Hal tersebut sesuai dengan yang diutarakan oleh penjaga Loket II *Drive Thru* Bapak Sutardjo :

“Alasan mengapa Samsat Drive Thru terlihat sepi mungkin karena lokasi kita terlalu dekat dengan kantor induknya. Apalagi pengguna layanan ini lebih banyak dari luar Kecamatan Lamongan. Para wajib pajak dari Kecamatan Lamongan sendiri lebih banyak atau lebih sering menggunakan jasa layanan Samsat Malam yang beroperasi di Alun-alun lamongan setiap sore sampai malam (16.30-2030 WIB), hal tersebut mungkin dikarenakan warga Kecamatan Lamongan lebih sibuk sehingga tidak sempat mengurus pajaknya waktu pagi hingga siang hari, sehingga mereka lebih memilih memanfaatkan layanan Samsat Malam.”
(Wawancara di loket Samsat Drive-Thru, 7 juli 2012)

- 10) Kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat luas untuk dapat menggunakan layanan Samsat *Drive-Thru*.

C. Pembahasan

1. Penerapan Samsat *Drive-Thru*

a. Fungsi suatu organisasi

1) Persyaratan Pendaftaran

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan, pelayanan SAMSAT *Drive Thru* memiliki dua persyaratan, yakni persyaratan umum dan persyaratan khusus. Maka dengan demikian berdasarkan Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan SAMSAT *Drive Thru* sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik, yakni prinsip kejelasan, karena pelayanan *Drive Thru* memiliki persyaratan teknis, sehingga masyarakat lebih jelas dalam memahami syarat-syarat yang diperlukan untuk menggunakan layanan *Drive Thru* tersebut.

Dalam salah satu persyaratan tersebut disebutkan bahwa tidak melayani kendaraan dengan status blokir, kecuali blokir Dipenda dan Persyaratan layanan unggulan adalah KTP asli atau tanda jati diri asli yang masih berlaku, BPKB asli dan STNK asli. Namun pada kenyataannya di lapangan masih ada wajib pajak yang belum memahami persyaratan tersebut. Ada beberapa wajib pajak yang menggunakan fasilitas *Drive Thru* namun ditolak oleh petugas loket karena kendaraannya berstatus blokir, ada pula yang datang namun tidak memenuhi syarat dengan tidak membawa KTP asli sehingga

sudah jelas petugas loket *Drive Thru* menolaknya. Berdasarkan peristiwa diatas, dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa masih ada wajib pajak yang belum memahami benar persyaratan yang diperlukan untuk menggunakan fasilitas *Drive Thru*. Hal ini mungkin dikarenakan sosialisasi yang kurang rutin SAMSAT Kabupaten Lamongan, sehingga perlu diberikan sosialisasi serta penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat secara maksimal sehingga wajib pajak dapat lebih paham tentang persyaratan menggunakan layanan SAMSAT *Drive Thru*.

2) Prosedur dan Waktu pelayanan

Prosedur Pelayanan :

Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Bersama SAMSAT, maka dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT. Maka Kantor Bersama SAMSAT dalam pelayanan publiknya dituntut untuk lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan /masyarakat atau dalam hal ini disebut dengan pelayanan prima.Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.Seperti halnya pelayanan SAMSAT *Drive Thru* yang prosedurnya terbilang mudah,

tidak berbelit-belit, serta cepat, tepat sasaran dan tidak perlu turun dari kendaraan.

SAMSAT *Drive Thru* yang terdiri dari 2 Loker memberikan kemudahan dan proses transaksi yang lebih cepat kepada wajib pajak. Dimana loket I yang dijaga oleh Ibu Eny dari POLRI sebagai loket pendaftaran yang merupakan loket penyerahan persyaratan pendaftaran berupa dokumen wajib seperti BPKB asli, STNK asli, dan KTP asli. Kemudian di Loket II yang dijaga oleh Bapak Sutardjo dari Dipenda merupakan loket pembayaran dan pengesahan, dimana wajib pajak membayar jumlah pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ dan akhirnya wajib pajak memperoleh bukti pembayaran.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lokasi SAMSAT *Drive Thru* di loket I wajib pajak diminta melakukan pendaftaran terlebih dahulu dan menunjukkan dokumen wajib sesuai persyaratan, surat-surat kendaraan tersebut kemudian di scan oleh petugas loket I. setelah itu wajib pajak beralih ke loket II untuk melakukan transaksi pembayaran. Setelah proses pembayaran wajib pajak menerima bukti pembayaran dan pengesahan dari petugas loket II.

Berdasarkan hasil penelitian diatas prosedur penelitian *Drive Thru* tersebut sesuai dengan prinsip kesederhanaan. Dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Berdasarkan data-data tersebut pelayanan SAMSAT

Drive Thru Kabupaten Lamongan sangat mudah dalam proses pelaksanaannya tidak berbelit-belit dan tidak perlu melewati banyak loket serta tidak perlu fotocopy ataupun membeli map, dan yang pasti tidak perlu antri lama.

Waktu Pelayanan :

Salah satu keutamaan pelayanan *Drive Thru* adalah durasi waktu pelayanan, pelayanan yang cepat dan tanpa antri itulah yang ditawarkan oleh layanan unggulan SAMSAT *Drive Thru* ini. Dalam pelaksanaannya pelayanan *Drive Thru* telah ditentukan oleh kisaran waktu yang dibutuhkan untuk melewati dua loket layanannya. untuk loket pendaftaran dibutuhkan waktu kurang lebih tiga menit, kemudian di loket II (loket pembayaran) juga membutuhkan waktu kurang lebih 2 menit. Namun apabila melihat kenyataan di lapangan waktu yang dibutuhkan ternyata jauh lebih singkat dari waktu yang ditentukan. jika melihat uraian diatas maka hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu prinsip kepastian waktu.

Singkatnya waktu yang dibutuhkan tersebut menarik minat wajib pajak untuk menggunakan fasilitas layanan *Drive Thru*. Hal itu diperkuat dengan tanpa harus mengantri dan harus turun dari kendaraan. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa *Drive Thru* merupakan pelayanan yang efisien karena tidak memakan waktu yang banyak.

3) Sarana dan Prasarana

Demi untuk mewujudkan pelayanan prima di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan maka sarana dan prasarana sangat penting guna pelaksanaan teknis administrasi dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu perbaikan dan penambahan sarana atau fasilitas umum berupa perangkat komputer untuk melengkapi pelayanan yang dipakai untuk menyimpan data-data para wajib pajak sangat dibutuhkan.

Sesuai dengan prinsip kelengkapan sarana dan prasaran, layanan *Drive Thru* telah menggunakan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Layanan SAMSAT *Drive Thru* telah dilengkapi dengan adanya penggunaan komputer yang telah terkoneksi, printer dan scanner. Dengan adanya komputer yang telah terkoneksi semua data wajib pajak bisa diakses, divalidasi diolah dan disimpan dengan rapi. Tersedianya printer juga memudahkan petugas dalam mencetak bukti pembayaran. Dan dengan adanya scanner memudahkan wajib pajak tanpa harus me-fotocopy dokumennya. Dengan adanya sarana dan prasarana yang berbasis teknologi informasi tersebut memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya sekaligus mempercepat layanan terhadap masyarakat.

Lokasi pelayanan SAMSAT *Drive Thru* juga mudah ditemui dengan berada dipinggir jalan raya dan berada di sebelah utara Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan. Hal ini sesuai dengan

prinsip pelayanan publik kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor pendukung SAMSAT *Drive Thru*. Pelayanan prima yang diwujudkan tergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang ada. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada petugas loket *Drive Thru* dalam menjalankan tugasnya. Seperti tersedianya AC (Air Conditioner), adanya televisi untuk mengusir kejenuhan dan ditempatkannya kamar mandi dalam. Dengan diberikannya kenyamanan diharapkan agar bisa memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan baik kepada wajib pajak.

Dengan melihat data-data diatas sarana dan prasarana layanan SAMSAT *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan terbilang baik dan cukup memenuhi persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi untuk mewujudkan pelayanan prima.

b. Produktivitas Organisasi

Tujuan Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Ada empat tujuan dari pelayanan *Drive Thru* yakni :

- a) Meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat pengguna jasa layanan (wajib pajak)

Berdasarkan pengamatan di lapangan pelayanan *Drive Thru* cepat, lebih cepat daripada membayar di loket manual. Di samping itu tidak perlu parkir sehingga lebih hemat biaya dan tenaga karena tidak perlu jalan ke loket pembayaran serta dijamin aman. Selain itu tidak perlu membeli map dan foto kopi berkas-berkas sehingga menghemat biaya.

- b) Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau Biro jasa. Karena ketentuan pembayaran *Drive Thru* harus dilakukan oleh pemilik sendiri dengan membawa kendaraan yang akan dibayarkan dengan menunjukkan SIM, STNK, dan BPKB asli. Dengan demikian akan mengurangi ketergantungan terhadap calo atau biro jasa.
- c) Menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya pelayanan tanpa mengurangi kepastian hukum.

Drive Thru hanya terdiri dari dua loket sehingga wajib pajak tidak perlu ribet, selain itu tidak perlu memfotokopi, membeli map, memberikan ke meja pembayaran, menunggu panggilan seperti halnya jika dilakukan pembayaran di loket manual.

Dengan demikian tentunya akan memberikan kepastian waktu bahwa pelayanan ini akan berjalan cepat dan tidak ribet, apalagi tidak perlu turun dari kendaraan tentunya pelayanan akan lebih

cepat lagi karena tidak perlu turun dari kendaraan tentunya pelayanan akan lebih cepat lagi karena tidak perlu parkir dan berjalan kaki menuju lokasi pembayaran.

- d) Membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada kantor bersama SAMSAT.

Pelayanan *Drive Thru* memanglah membagi beban pelayanan yang semula terkonsentrasi pada kantor bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan diarahkan ke pelayanan *Drive Thru*. Sehingga pembayaran di loket manual mejadi sedikit longgar, karena beban pelayanan dibagi dengan pelayanan *Drive Thru*. Dengan demikian tujuan ini bisa direalisasikan dengan baik.

Dengan melihat data-data dan hasil pengamatan dilokasi loket SAMSAT *Drive Thru* maka bisa disimpulkan bahwa tujuan dari penyelenggaraan layanan SAMSAT *Drive Thru* tersebut telah terealisasi dengan baik sesuai dengan masing-masing tujuan.

c. Pelayanan SAMSAT *Drive Thru*

Sesuai dengan standar pelayanan prima kedua petugas loket *Drive Thru* terbilang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya prinsip tanggung jawab. Dimana petugas loket I (pendaftaran) bertanggung jawab terhadap keabsahan dan kebenaran STNK, BPKB dan kartu identitas diri dan kendaraan bermotor yang akan

didaftar. Petugas loket II (pembayaran) bertanggung jawab terhadap kebenaran jumlah pembayaran PKB pada pelayanan *Drive Thru*. Selain itu petugas loket *Drive Thru* juga menerapkan prinsip akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak, dan kebanyakan wajib pajak puas terhadap kinerja petugas loket *Drive Thru*.

Cara penyampaian dalam memberikan pelayanan juga menjadi hal yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Memberikan pelayanan dengan keramahan dan sopan memberikan kepuasan dan kenyamanan tersendiri kepada wajib pajak. Petugas loket *Drive Thru* juga senantiasa menjawab pertanyaan dari wajib pajak jika ada hal yang kurang dipahami dengan sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh wajib pajak. Dengan demikian petugas loket *Drive Thru* telah mengamalkan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Selain itu Terdapat Indikator yang penting dalam menelusuri pemberian pelayanan yang ditujukan ke publik. Baik atau buruknya pelayanan publik ditinjau dari indikator- indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para informan.

Adapun indikator pengukuran pelayanan tersebut antara lain:

1) Efisiensi pelayanan

Efisiensi merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam pengukuran pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumber daya dalam penciptaan pelayanan tersebut serta bagaimana output yang dihasilkan. Dimensi efisiensi terkait pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yang dapat dideteksi berdasarkan sub- sub indikator berikut:

- a) Waktu
- b) Biaya
- c) Kuantitas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan , penulis dapat menggambarkan bahwa berdasarkan Efisiensi Pelayanan Samsat *Drive-Thru* dinilai sudah baik karena terdapatnya usaha dari atasan maupun bawahan dari sistem kepegawaian yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan namun belum dapat dikatakan sangat baik karena masih terdapatnya keluhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menyatakan bahwa sebaiknya terdapat informasi terdahulu baik itu melalui web-site ataupun informasi lewat mading depan kantor mengenai syarat- syarat

apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan pajak melalui Samsat *Drive Thru* , jadi tidak perlu lagi mengulur waktu dalam kepengurusannya, karena waktu merupakan hal terpenting yang dirasa sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Selain itu, kejelasan biaya diperlukan agar tidak terjadi pungli dalam sistem pemberian pelayanannya.

Jika dikaitkan antara Konsep Efisiensi Pelayanan dengan hasil wawancara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan yang diberikan Efisien, bila dilihat dari waktu, biaya dan kuantitas. Tapi tidak menutup kemungkinan hal ini dapat saja berubah apabila disertai tanggapan masyarakat yang masih saja merasa kurang puas terhadap hasil pelayanan yang diterima dan juga ini perlu mendapat perhatian dari pihak Samsat Kabupaten Lamongan.

2) Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur pelayanan publik. Dimensi semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yang dapat dideteksi dengan melihat sub- sub indikatornya:

- a) Koordinasi atasan (hubungan kerja dengan para pegawai)
- b) Disiplin waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dan juga di dukung dengan telaah pustaka maka penulis dapat menggambarkan bahwa Semangat Kerjasama dalam Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan baik itu antara pimpinan serta para staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang monoton terhadap para pegawainya namun tidak menutup kemungkinan rasa Loyalitas Kelompok Kerja yang ditanamkan dan diapresiasi maupun yang diberikan kepada masyarakat akan searah dengan semangat kerjasama tersebut.

3) Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan

Desentralisasi dalam pengambilan keputusan juga merupakan hal yang penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan dan dengan adanya desentralisasi dalam pengambilan keputusan maka akan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta tinjauan ulang terhadap konsep- konsep yang terkait dengan desentralisasi dalam pengambilan keputusan yang telah penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa Desentralisasi dalam Pengambilan Keputusan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan belum diterapkan dan belum menunjang kualitas pelayanan,

karena tidak adanya kebebasan yang diberikan pada pegawai dalam pengambilan keputusan pada waktu darurat dan inilah yang merupakan salah satu contoh yang juga memperlambat pelayanan yang sebenarnya masyarakat membutuhkan dalam keadaan darurat akan tetapi di instansi tersebut tidak bisa mengeluarkan keputusan dengan berbagai macam alasan yang mungkin bisa merugikan bagi masyarakat itu sendiri.

4) Hubungan Pimpinan dan Bawahan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa hubungan pimpinan dan bawahan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan sudah dapat dikatakan baik, terutama di bagian pelayanan Samsat *Drive Thru* dan harmonis, Komunikasi yang terjalinpun sesuai dengan pengamatan penulis yakni baik. Dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dan juga terhadap sesama bawahanpun nampak baik. Dan dalam variabel ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.

5) Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan

Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan juga merupakan hal yang penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan. Dengan adanya usaha ini, mungkin akan membantu dalam pelayanan yang diberikan kepada publik.

Berdasarkan Hasil wawancara dan tinjauan ulang berdasarkan observasi di lokasi Pelayanan Samsat *Drive-Thru* , belum adanya usaha yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan, karena mereka hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat *Drive Thru*.

Faktor pendukung pelayanan Samsat *Drive Thru* :

Untuk dapat melaksanakan pelayanan *Drive Thru* secara optimal tentunya didukung oleh faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaannya. Kantor Bersama SAMSAT yang terdiri dari tiga lembaga berbeda yakni Dinas Pendapatan, POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero). Meskipun lembaga-lembaga tersebut memiliki unsur-unsur yang berbeda tugas pokok, dan fungsinya tetapi dapat bekerja sama secara intergratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT

meng-aplikasikan salah satu dari 5 macam pola pelayanan public yaitu Pola Pelayanan Satu Atap dimana Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing (LAN RI, 2003;185). Menyatukan beberapa lembaga menjadi satu lembaga bukanlah hal yang mudah, dikarenakan latar belakang instansi yang berbeda yang memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda pula. Namun SAMSAT dapat melakukannya dengan baik.

Demikian pula dengan SAMSAT *Drive Thru*, dengan didukung koordinasi yang baik di Kantor Bersama Samsat yang bekerja secara professional dengan tujuan utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga proses pelayanan yang diberikan bisa terselenggara dengan baik. Loker *Drive Thru* yang hanya dilayani oleh dua petugas saja tentunya tidak sulit dalam melakukan koordinasi. Imbasnya banyak wajib pajak yang merasa puas terhadap layanan *Drive Thru* karena prosesnya cepat dan tidak rumit. Hal ini tidak lepas dari kontribusi dua petugas loket *Drive Thru* yang mampu bekerja secara kooperatif dan professional demi untuk mewujudkan pelayanan prima kepada wajib pajak yang menggunakan fasilitas tersebut.

Dengan diberlakukannya Standar pelayanan prima atau manajemen mutu iso serta adanya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) maka menuntut ditingkatkannya kinerja pelayanan Samsat *Drive Thru*

sebagai layanan unggulan Kantor Bersama Samsat. Berpedoman dengan hal-hal tersebut diharapkan pelayanan yang ada di *SAMSAT Drive Thru* bisa terkendali dengan baik dan konsisten dalam menjaga mutu pelayanannya kepada masyarakat bahkan bisa ditingkatkan lagi.

Sarana dan prasarana yang memadai di Loker *SAMSAT Drive Thru* memberikan kontribusi yang sangat penting dalam kelangsungan pelaksanaan pelayanan di *SAMSAT Drive Thru*. Sarana dan prasarana yang lengkap memberikan kemudahan petugas loket *Drive Thru* dalam melakukan proses pelayanan kepada wajib pajak, selain itu memberikan kenyamanan tersendiri kepada para petugas sehingga mereka bisa bekerja lebih optimal dan profesional dalam melakukan pelayanan publik kepada wajib pajak.

Penggunaan teknologi informasi dengan perangkat computer yang jaringannya telah terkoneksi secara online dalam pelayanan *Drive Thru* bisa dikatakan telah menggunakan salah satu dari 5 macam pola pelayanan publik yaitu pola pelayanan elektronik yang merupakan pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi secara online dapat memberikan kontribusi yang baik dalam kelangsungan proses pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan lebih mudah, cepat dan akurat dalam memproses permohonan wajib pajak.

Faktor penghambat pelayanan Samsat *Drive Thru* :

Dalam melakukan suatu inovasi layanan memang tidak bisa lepas dari kendala-kendala yang menjadi penghambat baik itu kendala teknis maupun non teknis. Maka dari itu keadaan seperti ini diharapkan dapat diatasi dengan baik secara langsung dan berkelanjutan. Kondisi SAMSAT *Drive Thru* yang masih sepi bisa jadi diakibatkan oleh faktor-faktor penghambat yang membuat sebagian wajib pajak tidak melakukan pembayaran di loket *Drive Thru*.

_____ Samsat *Drive-thru* hanya terbatas pada perpanjangan STNK saja, sementara untuk urusan lainnya seperti halnya urusan Bea Balik Nama, Uji Rangka Mesin, Uji Kir kendaraan Bermotor, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di Kantor induk Samsat Kabupaten Lamongan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa Di Samsat Kabupaten Lamongan watak sentralisasi masih begitu menguat dalam praktik reformasi pelayanan publickberbasis pasar, karena praktik desentralisasi layanan masih bersifat minimalis.

_____ SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani beberapa jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama. Hal ini dikarenakan keterbatasan tempat atau luas halaman yang ada di lokasi SAMSAT *Drive Thru* sehingga pemilik kendaraan bermotor yang hendak melakukan pembayaran dengan tipe kendaraan seperti yang disebutkan diatas tidak dapat menikmati layanan ini.

SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani kendaraan yang telah telat atau jatuh tempo. Karena keterbatasan sistem komputer loket SAMSAT *Drive Thru* maka untuk masalah ini hanya bisa melakukan pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT. Sehingga pemilik kendaraan bermotor yang pajaknya sudah jatuh tempo tidak bisa menggunakan layanan *Drive Thru*, mereka harus melakukan proses pembayaran pajak di loket manual.

Masih banyak pemilik kendaraan bermotor yang tidak paham dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan layanan di *Drive Thru*, kebanyakan mereka tidak membawa KTP asli pemilik kendaraan bermotor. Karena beberapa dari wajib pajak biasanya membeli motor bekas namun status kendaraan tersebut belum di balik nama sehingga masih berstatus pemilik sebelumnya. Sehingga pemilik kendaraan bermotor tersebut tidak bisa menggunakan layanan ini karena salah persyaratannya harus menggunakan KTP asli pemilik kendaraan bermotor.

Kebanyakan pemilik kendaraan bermotor masih jalan kaki menuju lokasi loket *drive Thru* sementara kendaraannya diparkir di Kantor Bersama Samsat. Ini disebabkan mereka tidak paham dengan arti *Drive Thru* itu sendiri. Padahal fasilitas yang ditawarkan SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan yang cepat, mudah, tanpa antri, dan tanpa harus turun dari kendaraannya. Hal tersebut terjadi mungkin

dikarenakan karena kurangnya sosialisasi pihak Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan kepada masyarakat.

Gerbang keluar masuk Loker Samsat *Drive Thru* tidak jelas sehingga banyak pemilik kendaraan bermotor yang salah jalur, menurut pengamatan peneliti mereka masuk dari gerbang keluar dan keluar dari gerbang masuknya. Hal ini disebabkan karena kurang jelas penanda keluar-masuk loker SAMSAT *Drive Thru*. Saat keadaan sepi mungkin tidak jadi masalah, namun bilas saat situasi sedang ramai bisa menimbulkan kemacetan dan menyebabkan kendaraan meluber ke jalan raya karena lokasi SAMSAT *Drive Thru* berada dipinggir jalan raya.

Samsat *Drive Thru* tidak menyediakan plastik pembungkus STNK dan PKB dan banyak wajib pajak yang tidak tahu. Meski terkesan sepele keberadaan plastik pembungkus tersebut sering ditanyakan oleh para pemilik kendaraan bermotor kepada penjaga loker *Drive Thru*. Untuk ketersediaan plastik pembungkus, SAMSAT *Drive Thru* memang tidak menyediakannya dan hanya tersedia di loker pendaftaran manual yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten lamongan. Meski begitu kebanyakan pemilik kendaraan bermotor menanyakan ketersediaan plastic pembungkus tersebut kepada petugas loker *Drive Thru*. Hal ini terjadi karena mereka memang tidak mengetahui bahwa *Drive Thru* memang tidak menyediakannya.

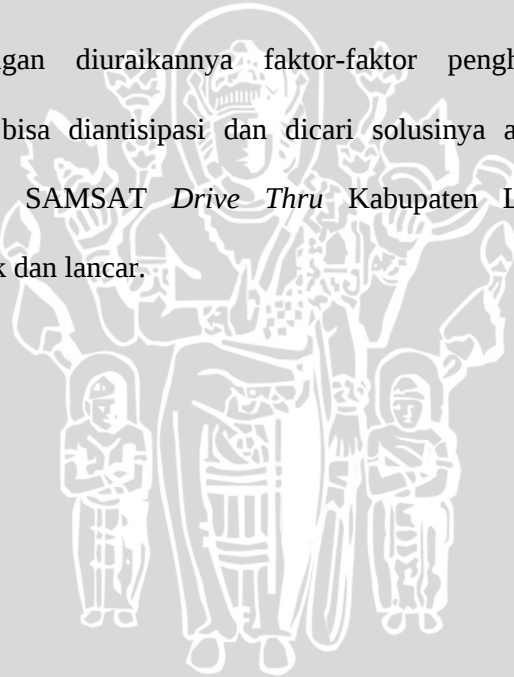
Adanya Samsat *Payment Point* di Kecamatan Babat dan Brondong membuat para wajib pajak dari kawasan tersebut teralihkan sehingga mereka tidak perlu lagi jauh-jauh ke Kantor Bersama Samsat. Keberadaan fasilitas SAMSAT *Payment Point* di kedua Kecamatan tersebut memang memudahkan wajib pajak dari kedua daerah tersebut dalam melakukan pembayaran pajak, namun secara tidak langsung juga memberikan dampak terhadap sepiunya layanan SAMSAT *Drive Thru* di Kabupaten Lamongan yang kebanyakan penggunanya dari luar Kecamatan Lamongan.

Samsat *Drive Thru* terbilang masih sepi dikarenakan terlalu dekat lokasinya dengan Kantor induk atau Kantor Bersama Samsat. Sehingga wajib pajak lebih memilih datang ke Kantor induk daripada ke Samsat *Drive Thru*. Lokasi yang terlalu dekat dengan kantor induk ikut berkontribusi atas masih sepiunya SAMSAT *Drive Thru*. Ditambah lagi menurut hasil wawancara warga kecamatan lamongan justru tidak banyak yang memakai layanan *Drive Thru*, karena alasan kesibukan mereka memilih menggunakan layanan SAMSAT Keliling Malam yang beroperasi setiap sore hingga malam dan berlokasi di Alun-alun Kecamatan Lamongan.

Kendala lain yang timbul dari penerapan *Drive-Thru* kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat luas untuk mengakses pelayanan publik tersebut. Dari kendala tersebut, bisa jadi, masyarakat masih skeptis, apatis dan permisif, akan keinginan para

birokrat untuk mengubah pola pelayanan publik berbasis nilai pasar dikarenakan tidak ada niat sungguh-sungguh untuk melakukannya. Lagipula masyarakat cenderung menyerahkan urusan pelayanan publik ke kantor Samsat daripada ke Samsat *Drive-Thru*. Mereka belum terbiasa melakukan proses pembayaran pajak kendaraan di instansi selain kantor Samsat sehingga menyebabkan praktik reformasi pelayanan publik tersendiri juga tidak bias berjalan optimal.

Dengan diuraikannya faktor-faktor penghambat tersebut diharapkan bisa diantisipasi dan dicari solusinya agar pelaksanaan pelayananan SAMSAT *Drive Thru* Kabupaten Lamongan dapat berjalan baik dan lancar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) *Drive Thru*

Fungsi suatu organisasi :

Penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Kabupaten Lamongan sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik, yakni prinsip kejelasan, karena pelayanan *Drive Thru* memiliki persyaratan teknis, sehingga masyarakat lebih jelas dalam memahami syarat-syarat yang diperlukan untuk menggunakan layanan *Drive Thru* tersebut.

a) Prosedur dan waktu pelayanan :

Prosedur pelayanan SAMSAT *Drive Thru* sesuai dengan prinsip kesederhanaan. Dimana prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Durasi waktu pelayanan juga terbilang singkat waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan kira-kira 2-5 menit saja bahkan bisa kurang dari itu. Berdasarkan data-data hasil

penelitian dilapangan pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Kabupaten Lamongan sangat mudah dalam proses pelaksanaannya tidak rumit dan tidak perlu melewati banyak loket serta tidak perlu fotocopy ataupun membeli map, dan yang pasti tidak perlu antri lama.

c) Sarana dan prasarana :

Sarana dan prasarana layanan SAMSAT *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan terbilang baik dan cukup memenuhi persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi untuk mewujudkan pelayanan prima. Sesuai dengan prinsip kelengkapan sarana dan prasaran, layanan *Drive Thru* telah menggunakan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Layanan SAMSAT *Drive Thru* telah dilengkapi dengan adanya penggunaan komputer yang telah terkoneksi, printer dan scanner. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada petugas loket *Drive Thru* dalam menjalankan tugasnya. Seperti tersedianya AC (Air Conditioner), adanya televisi untuk mengusir kejenuhan dan ditematkannya kamar mandi dalam. Dengan diberikannya kenyamanan diharapkan agar bisa memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan baik kepada wajib pajak.

Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan dilihat dari beberapa indikator yakni:

- a. Efisiensi pelayanan, sudah berjalan dengan baik akan tetapi perlu adanya pembaharuan tentang penginformasian syarat- syarat agar dapat menunjang penyelesaian waktu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, juga penginformasian biaya agar kedepannya tidak terjadi pungli yang dilakukan oleh pegawai yang melanggar aturan.
- b. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, Semangat Kerjasama dalam Kantor Bersama Samsat kabupaten Lamongan terutama di layanan Samsat *Drive-Thru* baik itu antara pimpinan serta para staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang monoton terhadap para pegawainya namun tidak menutup kemungkinan rasa Loyalitas Kelompok Kerja yang ditanamkan dan diapresiasi maupun yang diberikan kepada masyarakat akan searah dengan semangat kerjasama tersebut.

- c. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan, belum diterapkan dan hal ini juga yang bisa menunjang tidak terjadinya kualitas pelayanan yang baik, karena tidak adanya pendelegasian wewenang dalam keadaan darurat dan dengan hal inilah yang memungkinkan masyarakat sering mengeluh dalam menerima pelayanan.
- d. Hubungan pimpinan dan bawahan, berjalan dengan baik, harmonis dan komunikasinya pun berjalan dengan baik. Serta dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dan juga terhadap sesama bawahan pun nampak baik. Dan dalam variabel ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.
- e. Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan, disini belum adanya usaha yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pencapaian tujuan, karena mereka hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri. Seharusnya diperlukan pengembangan karena mungkin saja membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Secara praktik penyelenggaraan pelayanan Kedua petugas loket *Drive Thru* terbilang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya prinsip tanggung jawab. Dimana petugas loket I (pendaftaran) bertanggung jawab

terhadap keabsahan dan kebenaran STNK, BPKB dan kartu identitas diri dan kendaraan bermotor yang akan didaftar. Petugas loket II (pembayaran) bertanggung jawab terhadap kebenaran jumlah pembayaran PKB pada pelayanan *Drive Thru*. Selain itu petugas loket *Drive Thru* juga menerapkan prinsip akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak, dan kebanyakan wajib pajak puas terhadap kinerja petugas loket *Drive Thru*. Selain itu petugas loket *Drive Thru* juga senantiasa menjawab pertanyaan dari wajib pajak jika ada hal yang kurang dipahami dengan sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh wajib pajak. Dengan demikian petugas loket *Drive Thru* telah mengamalkan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Namun pelayanan *Drive-Thru* sejauh ini belum bisa efektif dalam memberikan pelayanan. Samsat *Drive-Thru* masih terkesan eksklusif dalam memberikan pelayanan, tidak semua jenis kendaraan dapat menggunakan layanan ini karena keterbatasan tempat di lokasi Samsat *Drive-Thru*, selain itu Samsat *Drive-thru* juga terkendala keterbatasan wewenang dalam melayani kendaraan dengan status terblokir sehingga pihak *Drive-Thru* tidak dapat memberikan layanan. Samsat *Drive-Thru* terbatas hanya melayani perpanjangan pajak kendaraan bermotor saja sementara urusan

lainnya masih harus dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat *Drive Thru*

Faktor Pendukung :

Ada beberapa faktor pendukung dalam Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* diantaranya adalah : didukung koordinasi yang baik di Kantor Bersama Samsat yang bekerja secara professional dengan tujuan utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan diberlakukannya Standar pelayanan prima atau manajemen mutu iso serta adanya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), Sarana dan prasarana yang lengkap serta Penggunaan teknologi informasi dengan perangkat computer yang jaringannya telah terkoneksi secara online. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi secara online dapat memberikan kontribusi yang baik dalam kelangsungan proses pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan lebih mudah, cepat dan akurat dalam memproses permohonan wajib pajak.

Faktor Penghambat :

Ada beberapa faktor penghambat dalam Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* diantaranya adalah : SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani

beberapa jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama, SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani kendaraan yang telah telat atau jatuh tempo, masih banyak wajib pajak yang tidak paham dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan layanan di *Drive Thru*, kebanyakan wajib pajak masih jalan kaki menuju lokasi loket *Drive Thru* sementara kendaraannya diparkir di Kantor Bersama SAMSAT, petunjuk gerbang keluar masuk Loket Samsat *Drive Thru* yang tidak jelas, Samsat *Drive Thru* tidak menyediakan plastik pembungkus STNK dan PKB, Adanya Samsat *Payment Point* di Kecamatan Babat dan Brondong, terlalu dekat lokasinya dengan Kantor induk atau Kantor Bersama Samsat, warga Kecamatan Lamongan yang tidak banyak yang memakai layanan *Drive Thru*, karena alasan kesibukan mereka memilih menggunakan layanan SAMSAT Keliling Malam yang beroperasi setiap sore hingga malam dan berlokasi di Alun-alun Kecamatan Lamongan. Selain itu akses masyarakat dalam menggunakan fasilitas *Drive-thru* juga terkendala dalam keterbukaan informasi yang diberikan oleh para birokrat sehingga menjadikan masyarakat apatis dan permisif, hal lain yang mengganjal adalah masyarakat cenderung menggunakan cara lama dalam kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti sekaligus penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan perbaikan ataupun

dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Loker SAMSAT *Drive Thru* , saran tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan fasilitas atau bentuk layanan baru untuk pemilik kendaraan jenis truck dan sejenisnya agar dapat menikmati layanan yang lebih memuaskan.
2. Meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat melayani pajak kendaraan yang telah jatuh tempo.
3. Papan penunjuk jalur keluar-masuk di SAMSAT *Drive Thru* dibuat lebih jelas agar wajib pajak dapat mengetahui, sehingga tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.
4. Ada baiknya menyediakan kantong plastik pembungkus bukti pembayaran pajak dan STNK demi memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di loket *Drive Thru*.
5. Sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi di kecamatan lain yang belum ada layanan SAMSAT *Payment Point* di daerahnya.
6. Memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran di *Drive Thru*, kalau perlu dilakukan Demo prakteknya.
7. Samsat *Drive-Thru* dalam menjalankan perannya harus lebih didorong dengan misinya dan berusaha untuk mampu mewujudkan misi dari kantor tersebut.
8. Pentingnya mendengar kritik dan saran dari masyarakat, karena ini juga mampu untuk mendorong kualitas pelayanan jauh lebih baik, contohnya

bersifat transparansi dalam biaya meskipun dikatakan tanpa biaya tambahan tapi ini juga perlu ada penyampaian agar tidak terjadi pungli, member informasi tentang syarat dalam kepengurusan di layanan Samsat *Drive-Thru* karena ini terkait juga dengan waktu pelayanan.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



DAFTAR PUSTAKA

Aparatur Negara. 1998. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/MK.WASBANGPAN6/98 Tahun 1998 Tentang *Penataan dan Perbaikan Pelayanan Umum*. Jakarta.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

Ibrahim, Amin, DR. H. Drs. M.A, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik. Serta Implementasinya*, Bandung, Mandar Maju.

Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2000. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan*, Jakarta.

Luthfi J, dkk. 2007 *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: Yappika.

Lijan, Poltak sinambela 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya* Jakarta. Bumi Aksara.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta
- Mubyarto, 2004, *Teknokrat dan Ekonomi Pancasila*. PUSTEP-UGM Yogyakarta
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul M. R. Dr. 2008. *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim. Bayumedia Publishing.
- Nasution,M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia..
- Pasolong, Harbani . 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayana Publik*. Malang. In-TRANS.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. 2007. *Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Sampara, Lukman 200. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Setijaningrum,Erna. 2005. *Citizen's Charter dalam Paradigma Administrasi Negara*: Reorientasi.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya* Jakarta. Bumi Aksara.

Sobari, Wayan. 2004. *Inovasi sebagai Referensi : Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya. Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi.

Soekarwo. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya. Airlangga University Press.

Sugiyono, Prof. DR. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Syafiie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah : Bandung : Mandar Maju*.

Wijoyo, Suparto 1990 *Pelayanan publik dari dominasi ke partisipasi*: Surabaya: Airlangga University Press.

INTERNET

Fadilla H, Avin. “ modul kuliah 7: inovasi dan perilaku inovatif “. melalui
<http://avin.filsafat.ugm.ac.id/index.php?option=comcontent&task=view&id=24&Itemid=34>.

Diakses 8 Agustus 2012

<http://www.pikiran-rakyat.com/berita/0402/77/html> Diakses 8 Agustus 2012

Pengelola blog inovasi pendidikan. “ blog perkuliahan inovasi pendidikan”.
Melalui:

<http://inovasipendidikan.wordpress.com/2007/12/04/landasan-teori-inovasi-pendidikan/#comment-323> Diakses 8 Agustus 2012

Suharno. *Kajian Inovasi Kecamatan sebagai organisasi publik*. Melalui:
http://www.psp3ipb.or.id/uploaded/wp%2005_kelembagaan%20dan%20tata-pemerintahan%20kecamatan.pdf. hal: 6. Diakses 8 Agustus 2012

Anonimous. 2007. *Dipenda Jawa Timur*. Diakses pada tanggal 28 Maret 2012
melalui <http://www.dipendajatim.go.id/>

www.mampu.gov.my.1993 diakses 10 Agustus 2012

www.unila.ac.id/fisip-admneg/mambo. 2007 diakses 10 Agustus 2012

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



PEDOMAN WAWANCARA

1. Berapakah standar waktu pelayanan di loket Samsat *Drive- Thru* ?
2. Apakah Samsat *Drive Thru* tidak memiliki target ataupun tujuan khusus seperti mengenai jumlah pajak yang harus dicapai ataupun jumlah objek pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* ?
3. Terkait dengan masalah biaya pelayanan, adakah biaya tambahan pada layanan Samsat *Drive-thru* ?
4. Berdasarkan kuantitas pelayanan yang diberikan dan apakah sudah melalui perencanaan yang sudah ada ataupun tidak ?
5. Berkaitan dengan hal hubungan kerja dengan para pegawai maupun atasan dan seperti apa bentuk kerjasama dalam meningkatkan loyalitas kelompok kerja?
6. Apakah disiplin waktu tersebut berkenaan langsung terhadap semangat kerjasama serta loyalitas dalam kelompok kerja?
7. Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam organisasi di Samsat *Drive-Thru* ?
8. Seperti apakah bentuk dukungan yang diberikan antara pimpinan dan bawahan ?
9. Adakah usaha yang berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pengembangan pelayanan untuk pencapaian tujuan ?
10. Apakah yang menjadi factor kendala dan pendukung pelaksanaan pelayanan Samsat *Drive-Thru* ?

Wawancara untuk masyarakat

1. Bagaimanakah pelayanan Samsat *Drive-Thru* menurut anda sejauh ini?
2. Apakah ada hal-hal yang kurang jelas dalam permohonan pelayanan?
3. Mengapa anda menggunakan layanan Samsat *Drive-Thru* ?
4. Mengapa anda tidak menggunakan layanan Samsat *Drive-Thru*?

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

