

## 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 km<sup>2</sup> atau +3.78% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Dengan panjang garis panjang garis pantai sepanjang 47 km, maka wilayah perairan laut kabupaten lamongan adalah seluas 902,4 km<sup>2</sup>, 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 dikatan 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 kewenagan 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, Dirjeen 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 :

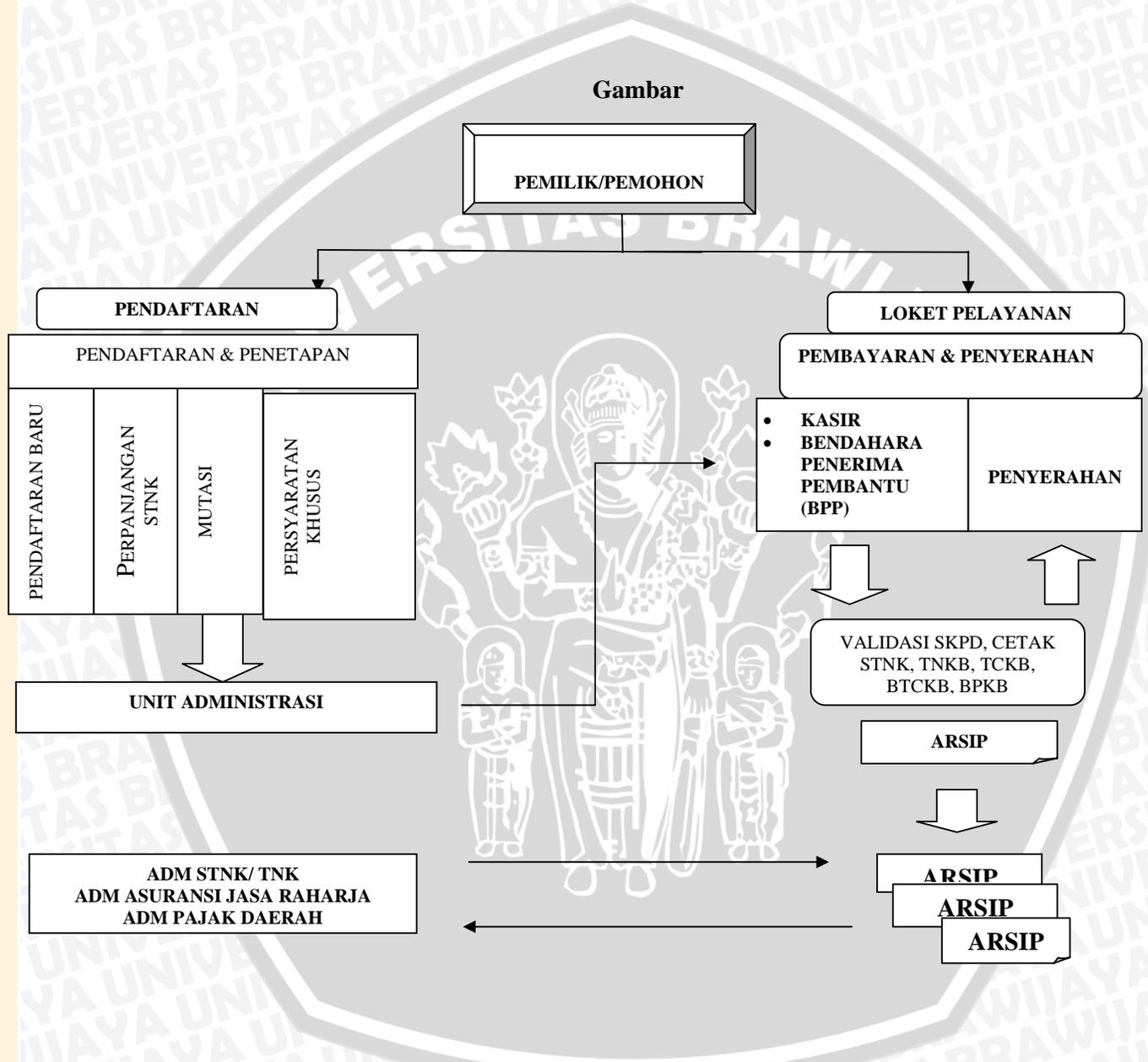
- a) Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur Dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero), Tanggal 23 Oktober 2007 Nomor : 9/PB/2007, Nomor : B/41/X2007, Nomor : SKEB/5/2007 Tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di provinsi Jawa timur;
- b) Keputusan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

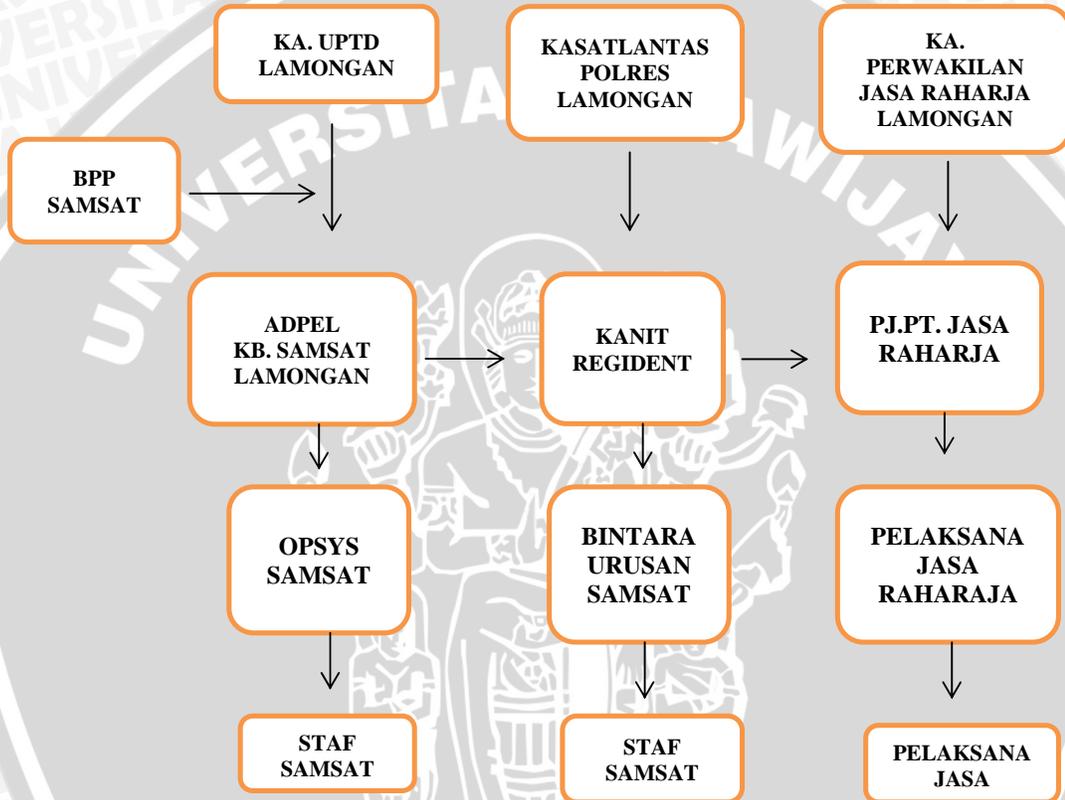
### Janji :

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	OBJEK
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	OBJEK
7	SEKARAN	15,686
8	KARANANGGENENG	8,677
9	BABAT	17,856
10	KEDUNGRING	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
	<b>JUMLAH</b>	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% x Dasar Pengenaan
- Kendaraan Bukan Umum : 1,5% x Dasar Pengenaan
- Kendaraan alat berat/besar : 0,2% x Dasar Pengenaan

#### Tarif BBN-KB :

Untuk Penyerahan Pertama :

- 10% x Nilai Jual Kendaraan Bermotor
- 0,75% x 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
<b>I</b>	<b>Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)</b>	
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 -
<b>II</b>	<b>Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK)</b>	Rp 25,000
<b>III</b>	<b>Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)</b>	
	1. Kendaraan Bermotor Roda 2 atau Roda 3	Rp 30,000
	2. Kendaraan Bermotor Roda 4 atau lebih	Rp 50,000
<b>IV</b>	<b>Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)</b>	
	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
<b>V</b>	<b>Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Bermotor Keluar Daerah</b>	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**

<b>NO</b>	<b>JENIS KENDARAAN</b>	<b>TARIF</b>
1	Tuck/ Pick UP 2500 cc keatas	Rp 163,000
2	Sedan, Jeep, STWG & Mikro bus	Rp 143,000
<b>NO</b>	<b>JENIS KENDARAAN</b>	<b>TARIF</b>
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 parker kendaraan yang luas. Taman yang asri dan rimbunnya pepohonan di halaman parker 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
	<b>Jumlah</b>	<b>716</b>

*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**

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

*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
<b>Jumlah</b>		<b>91.803</b>	<b>92.004</b>

*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.

Sepeti 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 :
  - Loket pendaftaran dan pengesahan STNK.
  - Loket 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 ± 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 perencananya 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 fikiran 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 menyalahkan 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 insidental 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 Locket 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 Locket 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 agat 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 di atas 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 ditematkannya 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 dilapangan , 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 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 public berbasis 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 loket SAMSAT *Drive Thru*. Saat keadaan sepi mungkin tidak jadi masalah, namun bilas saat situasi sedang ramai bisa menimbulkan kemacetan dan menyebabkan kendaraan meluber kejalan 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 loket *Drive Thru*. Untuk ketersediaan plastik pembungkus, SAMSAT *Drive Thru* memang tidak menyediakannya dan hanya tersedia diloker pendaftaran manual yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten lamongan. Meski begitu kebanyakan pemilik kendaraan bermotor menanyakan ketersediaan plastic pembungkus tersebut kepada petugas loket *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 sepihnya 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 sepihnya 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 berdasarkan 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.

