

**EVALUASI PROGRAM SAMSAT *ON THE SPOT*
(SOS) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA WAJIB PAJAK**

(Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Amirotul Mukhlisoh

145030500111004



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ILMU ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2018**

MOTTO

**YAKINKAN DENGAN NIAT,
SAMPAIKAN DENGAN USAHA,**

MAKA

YAKIN USAHA SAMPAI !

(Himpunan Mahasiswa Islam)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam
Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada
Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : Amirotul Mukhlisoh

NIM : 145030500111004

Fakultas : Ilmu Administrasi

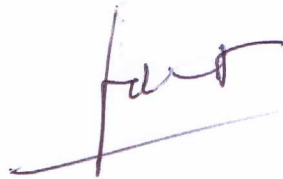
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, 3 Mei 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 3 Mei 2018

Mahasiswa



Amirotul Mukhlisoh

145030500111004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Mei 2018
Waktu : Pukul 09.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Amirotul Mukhlisoh
Judul : Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan LULUS

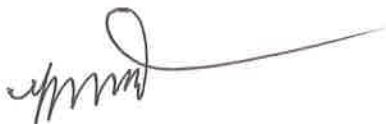
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198303 1 003

Anggota



Dr. Ainul Hayat, M.Si
NIP. 19730713 200604 1 001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin

Puji Syukur atas segala Rahmat dan Ridho Allah SWT

Untuk kedua orang tua ku, Ibu Muchassonah dan Bapak Sokran yang selalu

memberikan doa, motivasi dan mendampingiku disaat suka dan duka,

Untuk kakak yang selalu ku sayangi, Ahmad Saiful Fata Al Syarif

Untuk Sahabat Jeman-teman ku

serta

Almamater FIA UB

RINGKASAN

Amirotul Mukhlisoh. 2018. **Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS. 158 halaman + xvi

Rapat Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan *SAMSAT On The Spot* (SOS) yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline “Solusi Orang Sibuk”. Sasaran utama Layanan *SAMSAT On The Spot* (SOS) KB SAMSAT Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karangploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) *On The Spot* merupakan salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten Malang yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa jasa secara langsung kepada masyarakat.

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kabupaten Malang, sedangkan situsnya berada di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Sumber datanya primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tema tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri, dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Dalam Input Evaluasi, hal-hal yang dievaluasi adalah kegagalan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Proses Evaluasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja dan tertib administrasi serta tertib prosedur pada Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Kabupaten Malang. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) memberikan dampak positif bagi wajib pajak karena memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Pelayanan, Pajak

SUMMARY

Amirotul Mukhlisoh. 2018. **Evaluation of SAMSAT On The Spot Program (SOS) in Improving Services to Taxpayers (Study at Joint Office SAMSAT Karangploso Malang Regency)**. Undergraduate Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administrative Science, Brawijaya University. Advisors: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS. 158 pages + xvi

The meeting of the East Java Provincial Advisory Team decided to develop a service called SAMSAT On The Spot (SOS) which is a pick-up service with the tagline "Solution for Busy People". SAMSAT Karangploso's main SAMSAT On The Spot (SOS) service target is a large company in the Karangploso region and government institutions and universities. One Single Roof Administration System (SAMSAT) On The Spot is one of the innovations of Malang Regency Government which is in charge of providing public services in the form of services directly to the community.

The type of descriptive research with qualitative approaches located in Malang Regency, while the site is in the Office SAMSAT Karangploso Malang Regency. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the theme. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself, and some supporting tools such as interview guides, and other aids.

Joint Office SAMSAT Karangploso Malang District conducted the evaluation by considering the shortcomings of SAMSAT On The Spot (SOS) Program. In the evaluation input, the things evaluated are the failure of the implementation of the SAMSAT On The Spot (SOS) Program. Process evaluation can be done by improving the performance and orderly administration and orderly procedure on SAMSAT On The Spot Program (SOS) in Malang Regency. Program Evaluation SAMSAT On The Spot (SOS) has a positive impact for taxpayers because it provides ease in paying taxes, especially motor vehicle tax in Malang Regency.

Keywords: Program, Evaluation, Service, Tax

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

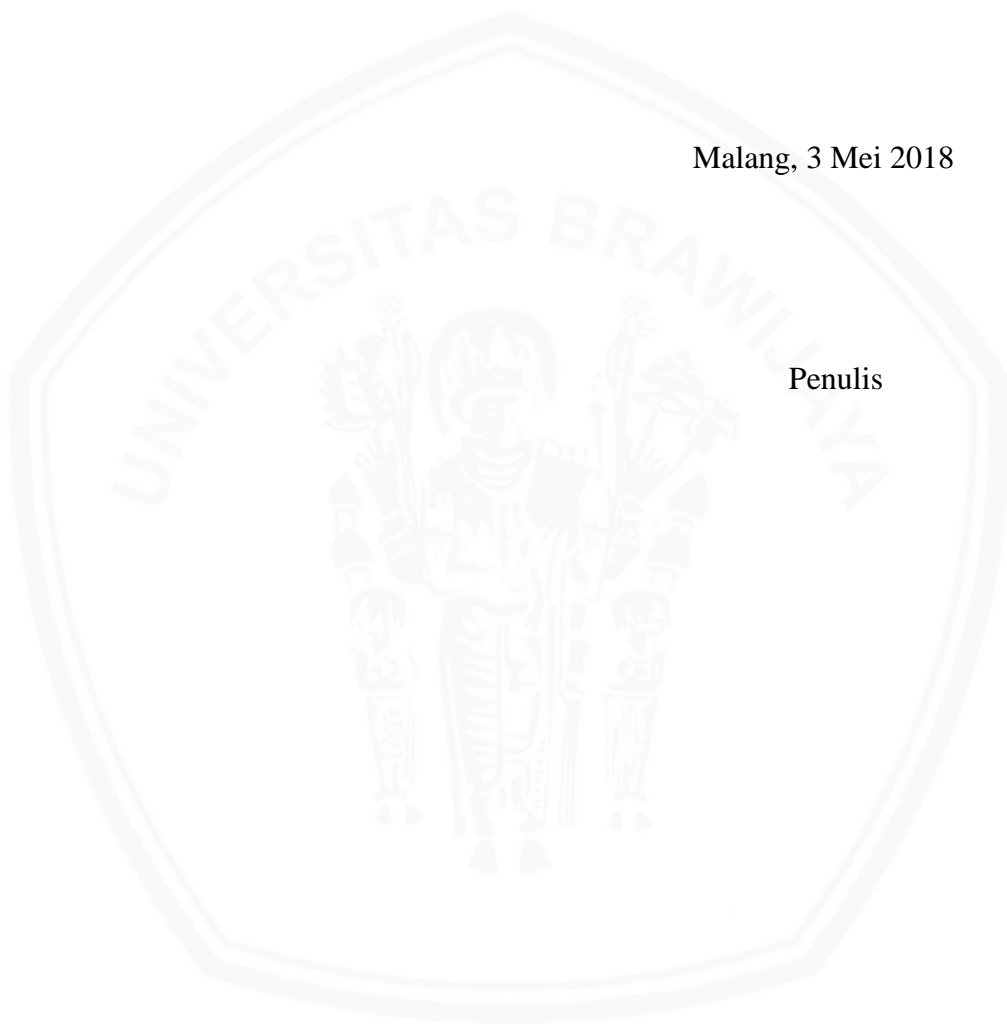
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS selaku Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan baik secara teoritis maupun moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Keluarga Besar Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
7. Para informan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
8. Sahabat penulis yaitu Olimpiata, Garnis, Diyah, Nining, Eva, Ade, Amalia, yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis.
9. Keluarga Besar HMI FIA UB, khususnya teruntuk Forsilader 2014, teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi, teman-teman Kost Mama dan teman-teman seperjuangan Administrasi Pemerintahan 2014 yang telah memberikan masukan baik kritik maupun saran serta semangat untuk bersama-sama menyelesaikan skripsi.
10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 3 Mei 2018

Penulis



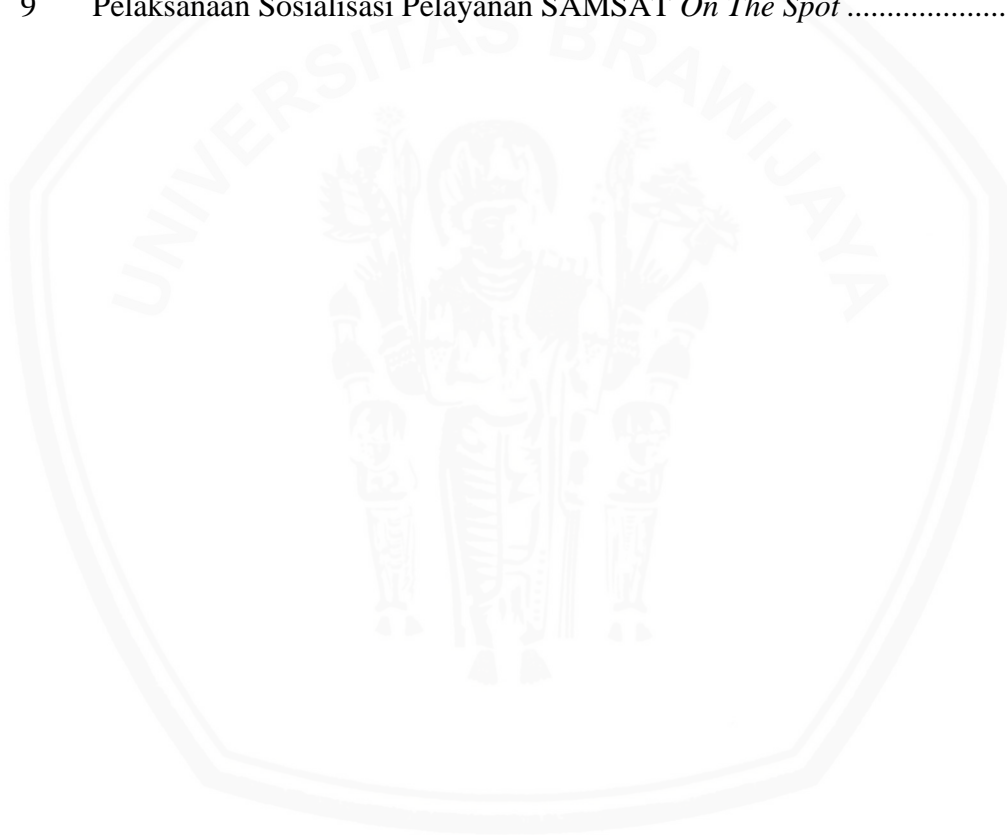
DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	15
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Kebijakan Publik	18
1. Pengertian Kebijakan Publik	18
2. Sifat Kebijakan Publik.....	19
3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	20
B. Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	24
C. Program	27
D. Evaluasi Program.....	30
1. Pengertian Evaluasi Program	30
2. Model Evaluasi Program	34
3. Pendekatan Evaluasi.....	37
E. Wajib Pajak	38
1. Pengertian Pajak	38
2. Pengertian Wajib Pajak	40
3. Kepatuhan Wajib Pajak	41
4. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pajak	44
F. Program SAMSAT <i>On The Spot</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian	48

C. Lokasi dan Situs Penelitian	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	54
G. Analisis Data	55
H. Keabsahan Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	61
1. Gambaran Umum Kabupaten Malang	61
2. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Karangploso	68
B. Penyajian Data	71
1. Evaluasi Program SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS).....	71
a. Evaluasi Konteks.....	71
b. Evaluasi Input.....	90
c. Evaluasi Proses	94
d. Evaluasi Produk	96
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Evaluasi Program ...	99
a. Faktor Pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak	99
b. Faktor Penghambat, yaitu Lemahnya Koordinasi	102
C. Analisis Data	104
1. Evaluasi Program SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS).....	104
a. Evaluasi Konteks.....	104
b. Evaluasi Input.....	120
c. Evaluasi Proses	129
d. Evaluasi Produk	138
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Program	144
a. Faktor Pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak	144
b. Faktor Penghambat, yaitu Lemahnya Koordinasi	147
BAB V PENUTUP.....	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	158

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Kendaraan Wajib Pajak Per Agustus 2016.....	3
2	Kecamatan yang berada di bawah Wilayah Pelayanan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.....	4
3	Sasaran Utama Pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i>	6
4	Data Pencairan Tunggalan Bulan Oktober 2014-2015	7
5	Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan.....	76
6	Tunggakan dan Realisasi Pencairan Pajak Kendaraan Bermotor	77
7	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Realisasi Pajak.....	80
8	Daftar Program-Program Inovasi di Jawa Timur.....	82
9	Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan SAMSAT <i>On The Spot</i>	85



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Grafik Penurunan Tunggakan Pajak	8
2	Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	21
3	Metode Analisis Creswell	56
4	Peta Kabupaten Malang	61
5	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Karangploso.....	71
6	Pelayanan SOS di salah satu Pusat Perbelanjaan Kabupaten Malang	73



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Pedoman Wawancara.....	158
2	Dokumentasi	161
3	Curriculum Vitae.....	165



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat (Sabaruddin, 2015:1). Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ialah sebuah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat jenis-jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa. Pelayanan pajak masuk ke dalam kelompok pelayanan jasa karena pelayanan pajak merupakan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang tidak berorientasi pada laba yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak berorientasi pada laba. Menurut Boediono (2003:60) pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain (liputan6.com, 5 Januari 2018). Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama

dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik (Surjadi, 2012:7).

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur menjelaskan bahwa terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor bagi warga Jawa Timur hingga Agustus 2016 mencapai lebih dari Rp 300 miliar. Di Provinsi Jawa Timur, total jumlah kendaraan wajib pajak hingga Agustus 2016 tercatat sebanyak 16.650.282 kendaraan (kompas.com, 2 September 2016). Berikut rincian kendaraan wajib pajak per Agustus 2016, yaitu:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Wajib Pajak Per Agustus 2016 di Provinsi Jawa Timur

No	Jenis Kendaraan	Jumlah
1	Roda Dua	14.683.653 unit
2	ST Wagon	1.084.627 unit
3	Truk	578.483 unit
4	Sedan	161.336 unit
5	Jip	113.562 unit
6	Bus	26.680 unit
7	Alat Berat	1.941 unit

Sumber : *www.kompas.com* (2 September 2016)

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah kendaraan wajib pajak yang tertinggi berjenis roda dua. Sedangkan jumlah kendaraan wajib pajak yang terendah berjenis kendaraan alat berat. Melihat keseluruhan jumlah kendaraan wajib pajak di Provinsi Jawa Timur, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu berusaha secara maksimal untuk melakukan penarikan pajak supaya tidak terjadi penumpukan tunggakan pajak. Namun pada kenyataannya, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan masih belum maksimal dalam optimalisasi pembayaran tunggakan pajak.

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Kepolisian Republik Indonesia Resort Malang dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Malang, pada saat melakukan evaluasi kinerja tahun 2013 menemukan jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso terletak di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. Lingkup wilayah pelayanannya meliputi sebagian wilayah Kabupaten Malang dengan wilayah kerja seluas 105.383 km² yang terdiri dari 8 (delapan) kecamatan, yaitu:

Tabel 2. Kecamatan yang berada di bawah Wilayah Pelayanan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

No	Wilayah Pelayanan SAMSAT Karangploso
1	Kecamatan Singosari
2	Kecamatan Lawang
3	Kecamatan Karangploso
4	Kecamatan Dau
5	Kecamatan Tumpang
6	Kecamatan Poncokusumo
7	Kecamatan Pakis
8	Kecamatan Jabung

Sumber : Yuniarti (2013:3)

Berdasarkan tabel tersebut, kawasan yang memiliki jumlah penunggak pajak terbesar terdapat di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari. Di Kabupaten Malang, keseluruhan data obyek kendaraan bermotor memiliki sebanyak 266.660 obyek dengan potensi sebesar Rp 85.497.024.050,- dengan rincian kendaraan bermotor roda empat sebanyak 33.775 obyek dengan potensi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 47.636.417.200,- dan kendaraan

bermotor roda dua sebanyak 232.885 obyek dengan potensi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 37.858.606.850,-. Namun, pada akhir semester II tahun 2015 piutang pajak pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Malang Utara dan Batu Kota sebesar Rp 29.512.942.648,- dan pencapaian target Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) masih tercapai sebesar 46,21%. Berdasarkan evaluasi dan pemetaan wilayah ditemukan jumlah tunggakan yang besar di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari yang disebabkan oleh (Yuniarti, 2013:3):

1. Terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan;
2. Terbatasnya waktu bagi Wajib Pajak terutama yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) serta melakukan pengesahan STNK setiap Tahun;
3. Wajib Pajak masih harus mendatangi tempat layanan baik Samsat Induk maupun Samsat Unggulan;

Upaya mengatasi permasalahan tersebut, Rapat Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan *SAMSAT On The Spot* (SOS) yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline “Solusi Orang Sibuk”. Sasaran utama Layanan *SAMSAT On The Spot* (SOS) KB Samsat Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karangploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (*SAMSAT*) *On The Spot* merupakan salah satu inovasi Pemerintah Kabupaten Malang yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa jasa secara langsung kepada masyarakat (Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang 2016).

Pembentukan SAMSAT *On The Spot* ini dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Sehingga, akan terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien karena masyarakat langsung dapat membayar pajak kendaraan bermotor tanpa mengurusnya di kantor SAMSAT pusat terlebih dahulu. SAMSAT *On The Spot* merupakan suatu sistem kerjasama antara POLRI, Dinas Pendapatan Kabupaten Malang, dan PT Jasa Raharja. Pelayanan SAMSAT *On The Spot* hanya meliputi pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT *On The Spot* hanya memberikan pelayanan untuk pembayaran kendaraan bermotor satu tahun. Pelayanan yang dilakukan berupa jemput bola ini secara langsung mendatangi perusahaan-perusahaan dan perguruan tinggi setempat yang bekerja sama dengan SAMSAT Karang Ploso. Berikut sasaran utama pelayanan SAMSAT *On The Spot* yang ditujukan kepada perusahaan-perusahaan terkait dan perguruan tinggi di wilayah yang sama, yaitu:

Tabel 3. Sasaran Utama Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

No	Nama Perusahaan
1	PT. Sumber Alfaria Trijaya
2	PT. Beiersdorf Indonesia (BDF)
3	PT. Gatra Mapan
4	PT. Otsuka Indonesia
5	PT. Bentoel Prima
6	Gabrielle (Jeans)
7	Koperasi Susu "KAN"
8	PT. Indomarco Adi Prima
9	PT. Restu Abadi
10	PT. Molindo Inti Raya
11	PT. New Minatex
12	PT. Fastrata Buana

No	Nama Perusahaan
13	Institut Teknologi Nasional
14	Universitas Muhammadiyah
15	Taxi Bandara

Sumber : Yanuarti (2013:4)

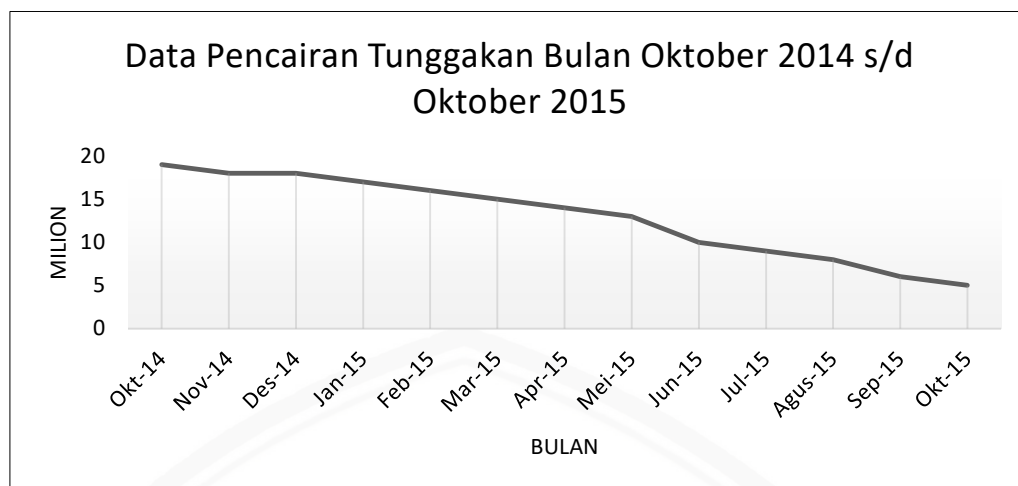
Penerapan SAMSAT *On The Spot* di Kabupaten Malang ini dinilai berhasil. Hal ini dibuktikan dengan berkurangnya jumlah tunggakan pajak yang terjadi dari tahun 2014 ke tahun 2015. Berikut data pencairan tunggakan mulai bulan Oktober tahun 2014 sampai dengan bulan Oktober tahun 2015, yaitu:

Tabel 4. Data Pencairan Tunggakan Bulan Oktober 2014 s/d Oktober 2015

No	Bulan	Tunggakan	Pencairan	Sisa Tunggakan
1	Oktober 2014	21.071.830.964	1.349.961.175	19.721.869.789
2	Nopember 2014	19.721.869.789	1.112.455.916	18.609.413.873
3	Desember 2014	18.609.413.873	529.832.052	18.079.581.821
4	Januari 2015	18.079.581.821	741.676.997	17.337.904.824
5	Pebruari 2015	17.337.904.824	666.230.462	16.671.674.362
6	Maret 2015	16.671.674.362	1.029.748.718	15.641.925.644
7	April 2015	15.641.925.644	1.155.125.418	14.486.800.226
8	Mei 2015	14.486.800.226	1.203.228.712	13.283.571.514
9	Juni 2015	13.283.571.514	2.288.937.068	10.994.634.446
10	Juli 2015	10.994.634.446	1.315.319.409	9.679.315.037
11	Agustus 2015	9.679.315.037	1.402.481.359	8.276.833.678
12	September 2015	8.276.833.678	1.380.696.227	6.896.137.451
13	Oktober 2015	6.896.137.451	1.788.305.084	5.107.832.367

Sumber : Yanuarti (2013:4)

Melihat data tabel tersebut, hal ini menunjukkan bahwa sejak tahun 2014 sampai tahun 2015 penerapan SAMSAT *On The Spot* ini telah menurunkan jumlah tunggakan pajak yang ada di Kabupaten Malang. Penurunan jumlah tunggakan pajak tersebut digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Penurunan Tunggakan Pajak

Sumber : Yanuarti (2013:4)

Penurunan jumlah tunggakan pajak yang terjadi di Kabupaten Malang menyebabkan program unggulan SAMSAT *On The Spot* ini meraih penghargaan dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia pada tanggal 31 Maret 2016 dan penghargaan Gubernur Jawa Timur, Soekarwo sebagai salah satu Top 12 Stand Terbaik, Simposium dan Gelar Inovasi Pelayanan Publik Nasional, di JX Internasional Surabaya. Keberhasilan program ini merupakan kebanggaan tersendiri bagi SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Namun pelayanan SAMSAT *On The Spot* ini akan sangat bermanfaat jika ditingkatkan kualitas dan cakupan area pelayanannya, sehingga mampu menjangkau masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Kendaraan di Wilayah Utara Kabupaten Malang (beritamadani.co.id, 15 Mei 2016).

SAMSAT *On The Spot* menjadi salah satu inovasi birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat saat ini. Pada posisinya di masyarakat SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada

masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa (Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang 2017). Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor, maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. SAMSAT harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Seperti yang dijelaskan oleh Arthur (2012:45) yang mendefinisikan inovasi sama dengan teknologi, yaitu suatu desain yang digunakan untuk tindakan instrumental dalam rangka mengurangi ketidak teraturan suatu hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi, inovasi dapat dipandang sebagai suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Rogers dalam Suryani (2008:305), dalam mencapai keberhasilan suatu inovasi pelayanan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh, yaitu: (a) Karakteristik Inovasi (Produk); (b) Saluran Komunikasi; (c) Upaya Perubahan dari Agen; dan (d) Sistem Sosial. Inovasi yang dijalankan oleh pemerintah daerah Kabupaten Malang yang berupa SAMSAT *On The Spot* ini perlu dianalisis bagaimana proses pelaksanaan yang dijalankan di lapangan sehingga bisa mencapai suatu keberhasilan.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT *On The Spot* memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138)

menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *On The Spot* adalah pelayanan terkait pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan karena persyaratan pemungutan pajak lima tahun merupakan prosedur yang rumit dan lebih lama. Seperti cek fisik, melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan, dan lain sebagainya.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor selain berhubungan dengan masa aktif STNK, pelayanan pajak kendaraan bermotor juga diperlukan mengingat adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Malang dari waktu ke waktu. Dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah, maka bertambah pula masyarakat yang akan melakukan registrasi pengesahan ulang STNK tahunan. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang terjadi, dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Kabupaten Malang untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah.

Jumlah kendaraan bermotor yang semakin dan perlu di registrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima. Tetapi jika peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak dibarengi dengan peningkatan sumber daya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor seperti peningkatan pelayanan maka hal tersebut dapat memunculkan permasalahan-permasalahan lain. Pelayanan pajak kendaraan bermotor menjadi tidak maksimal dan tidak akan terwujud kepuasan wajib pajak.

Selain itu, masih banyak beberapa kendala koordinasi antar pegawai dalam menjalankan pelayanan ini, sehingga menghambat terjadinya pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Malnag. Kemudian peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi peluang sekaligus tantangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Malang khususnya SAMSAT Karangploso dengan inovasi SAMSAT *On The Spot* untuk dapat menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor secara baik dan optimal. SAMSAT *On The Spot* sebagai salah satu inovasi birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak

yang kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu permasalahan yang sering adalah tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas (Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang 2017). Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penggunaan inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT semakin diujai demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat.

Sejalan dengan persyaratan tersebut Wibawa (2005:223-224) menjelaskan bahwa inovasi teknologi dapat dilakukan melalui *e-goverment*. Dengan *e-goverment* informasi dari pemerintah dapat didistribusikan kepada masyarakat dengan cepat. Dengan akses informasi terbuka dari pemerintah dapat terciptanya transparansi dan administrasi serta menghemat waktu, biaya atau sumber daya. Program SAMSAT *On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso ini perlu untuk diketahui sehingga dapat dianalisis apakah program yang dilaksanakan di lapangan sudah sesuai dengan rencana.

Menilai keberhasilan sebuah program, maka perlu untuk diketahui dan dianalisis bagaimana *output*, *outcome* dari program tersebut, dan dampak yang ditimbulkan dari program tersebut maka salah satu cara yang dapat digunakan

adalah evaluasi program. Evaluasi program merupakan metode sistemik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memakai informasi untuk menjawab pertanyaan dasar mengenai program. Evaluasi merupakan salah satu dari prosedur dalam analisis kebijakan publik. Menurut Dunn dalam *Public Policy Analisis: An Introduction* menjelaskan bahwa evaluasi merupakan salah satu dari proses ataupun siklus kebijakan publik setelah perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan, dan monitoring atau pengawasan terhadap implementasi kebijakan. Pada dasarnya, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai apakah tujuan dari kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut telah tercapai atau tidak.

Program SAMSAT *On The Spot* diharapkan dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Namun kondisi di lapangan menunjukkan bahwa, tidak keseluruhan pelayanan tersebut dapat berjalan dengan maksimal dikarenakan beberapa hambatan teknis dan pelayanan yang tidak menyeluruh serta merata kepada masyarakat Kabupaten Malang (Laporan Pemerintah Kabupaten Malang 2017). Sistem ini memungkinkan pengguna layanan dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari mana saja termasuk antar kota/kabupaten selama masih dalam wilayah Jawa Timur. Dengan pengoperasian yang dibawa keliling oleh mobil SAMSAT *On The Spot* (SOS) dan lokasi yang dapat dijangkau karena berada di keramaian, diharapkan masyarakat tidak punya alasan lagi untuk tidak membayar pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pelaksanaan program pelayanan SAMSAT *On The Spot* Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dalam mewujudkan pelayanan pajak yang optimal. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul “**Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam program SAMSAT *On The Spot* (SOS) untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi tentang program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
2. Mengetahui, Mendeskripsikan, Menganalisis, serta Mengevaluasi tentang faktor pendukung dan penghambat program SAMSAT *On The Spot* (SOS) untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Akademis

Memberikan kontribusi pemikiran dalam pembangunan bidang ilmu perencanaan pembangunan khususnya dan ilmu administrasi secara umum serta evaluasi program dalam melakukan evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau sebagai bahan perbandingan yang bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti berikutnya.

2. Kontribusi Praktis

Memberikan sumbangan berupa pemikiran tentang evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

E. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang pertama, latar belakang yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul, sehingga menarik untuk diteliti. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian mengenai bagaimana, apa, dan faktor pendukung maupun penghambat dari evaluasi program SAMSAT *On The*

Spot (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Ketiga, tujuan penelitian yang berisikan hal-hal yang hendak dicapai atau ditemukan nantinya. Keempat adalah kontribusi penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai pernyataan hasil bentuk penelitian secara lebih spesifik. Kelima, adalah sistematika penulisan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan adalah teori kebijakan publik, program, evaluasi program, konsep program SAMSAT *On The Spot*, pelayanan publik dan wajib pajak. Teori yang digunakan merupakan kutipan pendapat dari berbagai ahli baik dari dalam maupun luar negeri.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian diperoleh yang terdiri dari jenis penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kabupaten Malang dan gambaran umum Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Selain itu juga penyajian data fokus penelitian, pembahasan dan analisis mengenai

evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak, dimana hasil pembahasan ini akan menjawab rumusan masalah.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran/rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Winarno (2016:19) dalam bukunya yang berjudul Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif, berpendapat bahwa secara umum, istilah kebijakan atau *policy* digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam bidang kegiatan tertentu. Dalam referensi yang sama Robert Eyestone yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan bahwa “Secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Sedangkan menurut Dye yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan dengan tegas bahwa “kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara luas segala tindakan yang dilakukan oleh pemerintah adalah suatu kebijakan publik. Kemudian lebih spesifik dapat diartikan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian proses dari pengambilan keputusan hingga tindakan yang dilakukan oleh

pemerintah, dan setiap keputusan ataupun tindakan yang dilakukan memiliki dampaknya masing-masing.

2. Sifat Kebijakan Publik

Winarno (2016:23) menjelaskan bahwa sifat kebijakan publik dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu diantaranya *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan), *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan), *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan), *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan), dan *Policy Outcomes* (dampak-dampak kebijakan). Adapun penjelasan dari beberapa sifat kebijakan publik tersebut adalah, Pertama; *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan) adalah suatu tuntutan-tuntutan yang dibuat oleh aktor-aktor swasta atau pemerintah, yang ditujukan kepada pejabat-pejabat pemerintah dalam suatu sistem politik untuk mengambil suatu tindakan tertentu.

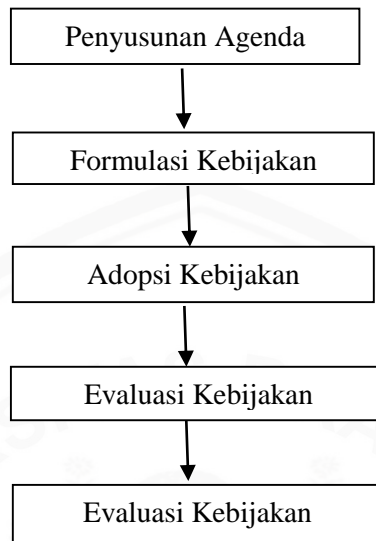
Kedua; *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan) adalah suatu keputusan-keputusan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah yang mengesahkan atau memberikan arah kebijakan publik, seperti undang-undang dan beberapa peraturan-peraturan yang dibutuhkan. Ketiga; *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan) adalah pernyataan-pernyataan resmi tentang kebijakan publik, seperti undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah yang menunjukkan suatu maksud dan tujuan pemerintah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Keempat; *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan) adalah suatu hal yang sebenarnya yang dilakukan menurut keputusan-keputusan dan pernyataan-pernyataan suatu kebijakan. Dan Kelima; *Policy Outcomes* (dampak-dampak kebijakan) adalah suatu akibat yang diperoleh masyarakat, baik akibat tersebut yang diinginkan maupun tidak diinginkan dari suatu hal yang telah dilakukan oleh pemerintah.

Jadi dari beberapa pemaparan terkait sifat kebijakan publik tersebut dapat diketahui bahwa kebijakan yang baik haruslah memiliki sifat-sifat tersebut, diantaranya *Policy Demands* (tuntutan-tuntutan kebijakan), *Policy Decisions* (keputusan-keputusan kebijakan), *Policy Statements* (pernyataan-pernyataan kebijakan), *Policy Outputs* (hasil-hasil kebijakan), dan *Policy Outcomes* (dampak-dampak kebijakan). Sebuah kebijakan publik itu dijalankan maka salah satu dari kelima sifat tersebut haruslah ada, dan tentunya setiap sifat kebijakan publik yang dimaksud tersebut telah ditetapkan dan disepakati bersama oleh setiap aktor yang terkait dari suatu kebijakan publik yang ada.

3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji didalamnya. Sehingga untuk memudahkan dalam mengkaji suatu kebijakan publik maka dibuatlah beberapa tahapan kebijakan publik. Adapun Dunn yang dikutip oleh Winarno (2016:31) menggambarkan bahwa tahapan-tahapan kebijakan publik adalah:



Gambar 2. Tahap-Tahap Kebijakan Publik
Sumber: Winarno (2016:31)

Adapun beberapa penjelasan dari gambar di atas adalah, Pertama; penyusunan agenda adalah suatu tahap menempatkan suatu permasalahan menjadi agenda publik yang dilakukan para pejabat. Dimana dalam penyusunannya masalah-masalah yang dirumuskan telah diseleksi sebelumnya, dalam tahap ini terdapat suatu masalah yang mungkin tidak disentuh sama sekali namun juga terdapat suatu masalah lainnya yang ditetapkan dan menjadi fokus pembahasan. Kedua; dalam tahap formulasi kebijakan ini masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh pembuat kebijakan yang kemudian ditetapkan pemecahan masalah tersebut.

Ketiga; dalam tahap adopsi kebijakan ini dilakukan pemilahan dari sekian banyak pemecahan masalah atau alternatif kebijakan yang

ditawarkan oleh para perumus kebijakan, maka ditentukan salah satu alternatif kebijakan tersebut yang diadopsi dengan dukungan dari legislatif yang berdasarkan konsensus bersama. Keempat; dalam tahap evaluasi kebijakan ini keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus dievaluasikan oleh badan administratif ataupun badan pemerintah lainnya. Karena bagaimanapun juga suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan para birokrat jika program yang telah dibuat tidak dievaluasikan. Selanjutnya tahap evaluasi kebijakan publik, dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai dan dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan suatu permasalahan tentunya dengan indikator tersendiri untuk menilai dan mengevaluasi suatu kebijakan tersebut.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah

kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2008:14), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Kurniawan (2008:46) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai masyarakat. Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip pelayanan. Hal ini sangat penting sekali diketahui terutama bagi pelaksana pelayanan agar dapat melayani masyarakat pengguna jasa dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengetahui hak-hak yang seharusnya didapat.

Asas-asas penyelenggara pelayanan publik adalah prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi lembaga penyelenggara pelayanan. Selanjutnya secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yang prima tercermin dari:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam pelayanan dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemberi layanan untuk memberikan pertanggung jawaban segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak penerima layanan. Tanggungjawab para pegawai dibuktikan dengan laporan bulanan dan laporan tahunan.

c. Partisipatif

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

d. Kesamaan Hak

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

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Prinsip-prinsip pelayanan tersebut di atas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi

penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan dalam memberikan layanan.

Pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan atau masyarakat haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai dengan norma sosial yang berlaku. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Kepuasan masyarakat atau pelayanan yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik.

Dengan hal itu terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan secara maksimal agar kualitas pelayanan menjadi baik. Islamy (dalam Suryono, 2001:54) mengungkapkan bahwa terdapat 5 prinsip pokok pelayanan publik:

a. Aksesibilitas

Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh tiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

b. Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

c. Teknikalitas

Proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

d. Profitabilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.

e. Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, melalui pemahaman mendalam dan upaya optimal yang terus menerus untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan tercipta suatu simbiosis yang saling menguntungkan antara masyarakat dengan instansi penyelenggara pelayanan publik.

C. Program

Kebijakan, program dan proyek merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang sengaja dengan variasi intensitas yang berbeda, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada pada lokasi tertentu. Kebijakan selalu berhubungan

dengan dorongan dan peraturan. Program membutuhkan baik dorongan, aturan maupun evaluasi. Program adalah suatu kebijakan seringkali mencakup sejumlah program, dan sebuah program terdiri dari sejumlah proyek. Namun sebuah kebijakan juga dapat langsung dilakukan dievaluasikan dalam bentuk proyek.

Evaluasi Proses kebijakan dari suatu kebijakan akan diinterpretasikan menjadi program agar lebih operasional dan siap dilaksanakan maka program dirumuskan menjadi proyek yang selanjutnya diikuti dengan tindakan fisik sehingga akhirnya kebijakan menimbulkan suatu konsekuensi (hasil, efek atau akibat yaitu *output*). Menurut Tjokroamidjoyo (1990:195) program adalah aktivitas sosial yang terorganisir dengan tujuan tertentu dalam ruang dan waktu yang terbatas, yang terdiri dari berbagai proyek dan biasanya terbatas pada satu atau lebih organisasi. Sedangkan ada beberapa pengertian tentang program adalah sebagai berikut:

1. Program merupakan sebuah konsep yang saling terkait satu sama lain dan berada dalam alur rasional yang nyaris sejajar namun memiliki cakupan yang tidak sama, program adalah rangkaian dari proyek yang berhubungan dan berkelanjutan sampai waktu yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan proyek adalah sebagian dari sebuah keseluruhan kegiatan yang menggunakan sumber-sumber untuk memperoleh suatu manfaat dengan harapan mendapat hasil pada waktu dimasa mendatang (Mansur, 2010:2).

2. Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau masyarakat dikoordinasikan oleh instansi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional).
3. Kebijakan dan program sulit dibedakan dikarenakan kebijakan dan program dinyatakan secara tidak langsung bahwa evaluasi kebijakan adalah suatu fungsi dari evaluasi program dan tergantung pada hasilnya. Selain itu program didesain sedemikian rupa sebagai suatu cara untuk mencapai tujuan kebijakan lebih luas.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa program adalah bagian dari kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah untuk tujuan yang ingin hendak dilakukan oleh pemerintah demi kepentingan bersama. Dalam segala kebijakan yang dibuat oleh pemerintah terdapat beberapa kebijakan untuk menangani permasalahan-permasalahan publik. Hal ini menyebabkan pemerintah merumuskan kebijakan dan melaksanakan kebijakan publik dengan adanya sebuah program. Program selain sebagai alat pemecah masalah (*problem solving*) juga dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada.

D. Evaluasi Program

1. Pengertian Evaluasi Program

Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik maupun program yang menjadi turunan dari kebijakan. Menurut pengertian bahasa kata evaluasi berasal dari Bahasa Inggris “*Evaluation*”, yang berarti penilaian atau penaksiran. Sedangkan menurut istilah evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan (Miftah, 2011:1).

Islamy (1994:112) mengatakan bahwa penilaian kebijaksanaan (evaluasi) adalah merupakan langkah terakhir dari suatu proses kebijaksanaan. Salah satu aktivitas fungsional, penilaian kebijaksanaan maupun suatu program tidak hanya dilakukan dengan mengikuti aktivitas-aktivitas sebelumnya, yaitu pengesahan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) kebijaksanaan/program, tetapi dapat terjadi pada seluruh aktivitas-aktivitas fungsional yang lain dalam proses kebijaksanaan/program. Penilaian kebijaksanaan/program dapat mencakup tentang isi kebijakan atau program, pelaksanaan kebijakan atau program, dan dampak kebijakan atau program. Jadi evaluasi program bisa dilakukan pada fase perumusan masalah, formulasi usulan program, implementasi program, legitimasi program dan seterusnya.

Menurut Dye (Silalahi, 2009:169), evaluasi program adalah studi tentang konsekuensi-konsekuensi kebijaksanaan maupun program secara

menyeluruh efektifitas suatu program nasional dalam mencapai sasarnya, atau penilaian efektifitas relatif dari dua atau lebih program yang mencerminkan tujuan-tujuan bersama. Dalam Tayibnapis (2000:8), beberapa definisi oleh beberapa pakar evaluasi, antara lain:

- a. Macolm Provus (1971) mendefinisikan evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih.
- b. Stufflebeam (1969, 1971, 1983, Stufflebeam & Shinkfield 1985), merumuskan evaluasi sebagai “Suatu proses menggambarkan, memperoleh dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan.
- c. Alkin (1969) mendefinisikan evaluasi sebagai “Suatu proses meyakinkan keputusan, memilih informasi yang tepat, mengumpulkan dan menganalisis informasi, sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan dalam memilih beberapa alternatif.

Wibawa (2005:9), evaluasi program bermaksud untuk mengetahui empat aspek, yaitu: (1) proses pembuatan program, (2) proses implementasi, (3) Konsekuensi program, dan (4) efektifitas dampak program Wibawa (Dunn:278, Ripley:179) menjelaskan bahwa evaluasi program mempunyai empat fungsi, yaitu:

- a. Eksplanasi, melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan program.
- b. Kepatuhan, melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh program.
- c. Audit, melalui evaluasi dapat diketahui, apakah *output* benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran program, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan.
- d. Akunting, dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

Menurut Dunn (2003:608-609), evaluasi mempunyai sejumlah karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya:

- a. Fokus Nilai, evaluasi dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri.
- b. Interdependensi Fakta-Nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik “fakta” maupun “nilai”. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau rendah) diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau sejumlah masyarakat; untuk menyatakan demikian, harus didukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu, pemantauan merupakan prasyarat bagi evaluasi.
- c. Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif

dan setelah aksi-aksi dilakukan (*ex post*). Rekomendasi yang juga mencakup premis-premis nilai, bersifat prospektif dan dibuat sebelum aksi-aksi dilakukan (*ex ante*).

- d. Dualitas Nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh mana berkenaan dengan nilai yang ada (misalnya, kesehatan) dan dianggap sebagai intristik (diperlukan bagi dirinya) ataupun eksentris (diperlukan karena hal itu mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain). Nilai-nilai sering ditata di dalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relatif dan saling ketergantungan antar tujuan dan sasaran.

Kriteria-kriteria evaluasi program menurut Dunn (2003:170) yaitu:

- a. Relevansi, evaluasi harus memberi informasi yang dibutuhkan oleh pengambil keputusan dan pelaku program yang lain dan harus menjawab pertanyaan yang benar pada waktu yang tepat.
- b. Signifikansi, evaluasi harus memberikan informasi bahwa baru dan penting bagi pelaku program untuk beranjak lebih dari yang selama ini dianggap jelas dan terang.
- c. Validitas, evaluasi harus memberikan pertimbangan yang persuasif dan seimbang mengenai hasil-hasil nyata dari kebijaksanaan atau program.
- d. Reliabilitas, evaluasi harus berisi bukti bahwa kesimpulan tidak didasarkan pada informasi melalui prosedur pengukuran yang tidak teliti dan tidak konsisten.

- e. Obyektifitas, evaluasi harus melaporkan kesimpulan dan informasi pendukung yang sempurna dan tidak bisa, yaitu informasi yang membuat evaluator-evaluator dapat mencapai kesimpulan-kesimpulan yang sama.
- f. Ketepatan waktu, evaluasi harus membuat informasi tersedia pada waktu keputusan harus dibuat.
- g. Daya guna, evaluasi harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dan dimengerti oleh pengambil keputusan dan pelaku program lain.

2. Model Evaluasi Program

Model evaluasi adalah model desain evaluasi yang dibuat oleh pakar-pakar evaluasi yang biasanya dinamakan sama dengan pembuatnya atau tahap pembuatannya. Beberapa model evaluasi, yaitu:

- a. Model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam (Tayibnapi, 2000:14), meliputi:
 - 1) *Context Evaluation, to serve planning decision*, Evaluasi Konteks ini membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program.
 - 2) *Input Evaluation, structuring decision*, evaluasi ini menolong mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan.

- 3) *Process Evaluation, to serve implementing decision*, Evaluasi Proses proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan, sampai sejauhmana rencana telah diterapkan.
- 4) *Product Evaluation, to serve recycling decision*, Evaluasi Produk untuk menolong keputusan selanjutnya.

Dalam penelitian ini digunakan model CIPP, empat aspek model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process and Output*) membantu pengambil keputusan untuk menjawab empat pertanyaan dasar mengenai:

- 1) Apa yang harus dilakukan (*What should we do?*); mengumpulkan dan menganalisa “*needs assessment*” data untuk menentukan tujuan, prioritas dan sasaran.
- 2) Bagaimana kita melaksanakannya (*How should we do it?*); sumber daya dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan dan mungkin meliputi identifikasi program eksternal dan material dalam mengumpulkan informasi.
- 3) Apakah dikerjakan sesuai rencana (*Are we doing it as planned?*); Ini menyediakan pengambil-keputusan informasi tentang seberapa baik program diterapkan. Dengan secara terus-menerus monitoring program, pengambil keputusan mempelajari seberapa baik pelaksanaan telah sesuai petunjuk dan rencana, konflik yang timbul, dukungan staf dan moral, kekuatan dan kelemahan material, dan permasalahan penganggaran.

4) Apakah berhasil (*Did it work?*); Dengan mengukur *outcome* dan membandingkannya pada hasil yang diharapkan, pengambil-keputusan menjadi lebih mampu memutuskan jika program harus dilanjutkan, dimodifikasi, atau dihentikan sama sekali.

b. Model evaluasi UCLA oleh Alkin (Tayibnapis, 2000:15), ada lima macam evaluasi, yaitu:

- 1) Sistem *Assesment*, evaluasi yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem.
- 2) Program *Planning*, membantu pemilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program.
- 3) Program *implementation*, yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang direncanakan.
- 4) Program *improvement*, yang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bekerja atau berjalan, apakah menuju pencapaian tujuan.
- 5) Program *certification*, yang memberi informasi tentang nilai atau guna program.

c. Model Brinkerhoff (Tayibnapis, 2000:15-16), terdiri dari:

- 1) *Fixed vs Emergent Evakuation Design*, dapatkan masalah evaluasi dan kriteria dipertemukan.

- 2) *Formative vs Summative Evaluation*, apakah evaluasi akan dipakai untuk perbaikan atau untuk melaporkan kegunaan atau manfaat suatu program.
- 3) *Experimental and quasi experimental design vs Natural*.

3. Pendekatan Evaluasi

Beberapa pendekatan dalam evaluasi oleh Stecher, Brian M&W Alan davis (Tayibnaxis, 2000:24-26), yaitu:

- a. Pendekatan Eksperimental, evaluasi yang berorientasi pada penggunaan *experimental science*.
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan, menggunakan tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan dan mengukur sampai mana tujuan telah dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan, menekankan pada peranan informasi-informasi pengelola program dalam menjalankan tugasnya.
- d. Pendekatan yang berorientasi kepada pemakai, pemakai informasi yang potensial adalah menjadi tujuan utama.
- e. Pendekatan yang responsif, mencari suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat dan yang berkepentingan dengan program.
- f. Evaluasi Bebas Tujuan, fungsi untuk mengurangi bisa dan menambah obyektifitas.

Dunn (2003:612-634) mengembangkan tiga pendekatan evaluasi program, yaitu:

- a. Evaluasi semu;
- b. Evaluasi formal;
- c. Evaluasi keputusan teoritis.

Selain itu ada dua konsep evaluasi (Tayibnaxis, 2000:36), yaitu:

- a. Evaluasi summatif dan evaluasi formatif
Scriven (1967) dalam Tayibnaxis (2000:36), menyebutkan bahwa evaluasi summatif dilakukan pada akhir program, sedangkan evaluasi formatif dilaksanakan selama program berjalan.
- b. Evaluasi internal dan eksternal
Evaluasi internal dilakukan oleh evaluator dari dalam proyek, sedangkan eksternal, dilakukan oleh evaluator dari luar.

E. Wajib Pajak

1. Pengertian Pajak

Pengertian atau definisi pajak menurut beberapa para ahli adalah:

- a. Menurut P.J.A Adriani dalam Waluyo (2011:2) pengertian pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan yang terutang) oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

- b. Menurut Rohmat Soemitro yang dikutip oleh Mardiasmo (2011:3) menyatakan bahwa:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat balas jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

- c. Menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., dan Brock Horace R. dalam Zain (2008:11):

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat dari pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang diterapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional agar

pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.”

Selain itu pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang nomor 6 Tahun 183 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari pengertian-pengertian pajak tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri atas unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya memaksa.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah.
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investmen*.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan lain yaitu mengatur selain bujeter.

2. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan, wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, wajib pajak merupakan objek pajak dengan syarat-syarat objektif berdasarkan undang-undang yaitu dalam rangka Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) 1984 menerima atau mendapatkan penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi batasan penghasilan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri (Soemitro dalam Suminarsasi, 2012:97). Dengan kata lain, seseorang mempunyai kewajiban membayar pajak ketika mempunyai pajak terutang yang terjadi akibat dari ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Wajib pajak wajib melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan kewajiban atau pajak terutangnya. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011:126). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010:85). Dalam KUP, ketentuan mengenai kewajiban mendaftarkan diri untuk wajib pajak orang pribadi (WP OP) dibedakan perlakuannya (*tax treatment*) antara wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) paling lama satu bulan setelah saat usaha mulai dijalankan (Rosdiana dan Irianto, 2011:67). Yang dimaksud dengan saat usaha mulai dijalankan adalah saat yang terjadi lebih dulu antara saat pendirian dan saat usaha nyata-nyata mulai dilakukan.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:137-138), “kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2017:1013), istilah kepatuhan berarti:

“Tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Zain, 2004:98) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan;
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Safri Nurmantu seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Gunadi (2013:94) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah:

“Dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan.

- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Menurut Chaizi Nasucha (2010:139) seperti yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
- b. Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan;
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Erard dan Feinstin seperti yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan selanjutnya oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:139) menjelaskan bahwa:

“Menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.”

Merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak kemudian dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu, tentang kriteria kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Terhutang (SPT) untuk semua jenis pajak dalam tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Maka, pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Predikat wajib pajak patuh menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak, maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

4. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pajak

Faktor-faktor kualitas pelayanan pajak menurut Agustini (2008:76) menjelaskan bahwa:

- a. Keandalan

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya tanggap

Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

c. Jaminan

Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d. Empati

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

e. Wujud Nyata

Wujud nyata ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawannya.

F. Program SAMSAT *On The Spot*

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Kepolisian Republik Indonesia Resort Malang dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Malang. Pada saat melakukan evaluasi kinerja tahun 2013 menemukan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang terbesar

terdapat di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari. Penyebabnya antara lain terbatasnya waktu bagi wajib pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk ijin keluar kantor guna membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Induk atau SAMSAT Unggulan. Untuk mengatasi masalah tersebut, Rapat Tim Pembina SAMSAT Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan *SAMSAT On The Spot (SOS)* yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline Solusi Orang Sibuk (Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2017).

Sasaran utama layanan *SAMSAT On The Spot (SOS)* KB SAMSAT Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karang Ploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi. Program *SAMSAT On The Spot (SOS)* merupakan layanan publik yang unik dan kreatif karena mampu merubah paradigma masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus datang ke kantor pemberi layanan tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan di lokasi yang disepakati dengan mitra kerja. Selain itu, program *SAMSAT On The Spot (SOS)* sangat efisien dan efektif karena pada satu waktu tertentu langsung dapat melayani wajib pajak dengan jumlah minimal 500 orang sebagaimana disepakati dengan mitra kerja (Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2017).

Keluaran (*output*) layanan *SAMSAT On The Spot (SOS)* ini antara lain:

1. Tersedianya mekanisme pembayaran yang hemat, mudah, cepat dan transparan;

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong yang dikutip oleh Herdiansyah (2014:8) berpendapat bahwa “Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan sebagai metode untuk menangkap dan memeberikan gambaran terhadap suatu fenomena, sebagai metode untuk mengeksplorasi fenomena dan sebagai metode untuk memberikan penejelasan dari suatu fenomena yang diteliti.” Dalam penelitian ini, kedepannya peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan maksud untuk mendapatkan data dan mengumpulkan informasi yang selengkap mungkin untuk mendeskripsikan mengenai evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian dalam penelitian evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang adalah :

1. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT

Karangploso Kabupaten Malang menggunakan model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam (Tayibnapi, 2000:14), meliputi:

- a. Evaluasi Konteks, untuk melayani keputusan perencanaan;
 - b. Evaluasi Input, penataan keputusan;
 - c. Evaluasi Proses, untuk melayani keputusan pelaksanaan;
 - d. Evaluasi Produk, untuk melayani keputusan baru.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, meliputi:
- a. Faktor pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak
 - b. Faktor penghambat, yaitu Lemahnya koordinasi antar pegawai dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM).

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat diadakannya suatu penelitian. Sedangkan situs penelitian adalah letak sebenarnya dimana peneliti melakukan suatu penelitian untuk mendapatkan data yang *valid*, akurat dan benar-benar dibutuhkan serta berkaitan dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Kabupaten Malang dan situs penelitian yang digunakan adalah Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Alasan penulis memilih Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dikarenakan telah memenuhi syarat-syarat yaitu sesuai dengan substansi penelitian yang diteliti dan Kantor Bersama SAMSAT Karangploso

Kabupaten Malang merupakan instansi terkait yang menangani serta berperan sebagai pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Yang dimaksud sumber data menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) mengatakan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berkaitan dengan hal ini terdapat dua jenis sumber data yang ada, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data dari jenis ini diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan objek penelitian melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada staf atau pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dan masyarakat pengguna atau yang pernah menikmati layanan Program SAMSAT *On The Spot*. Data primer ini merupakan jawaban berupa opini yang objektif berupa keterangan pribadi narasumber kepada peneliti. Peneliti menggunakan *snow ball sampling*, dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab disetiap indikator yang ada.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang didapatkan secara tidak langsung dari sumbernya. Sumber data dari jenis data sekunder dapat diperoleh meliputi: dokumen-dokumen, arsip-arsip, catatan-catatan dan laporan resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder dari :

- a. Arsip dari Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang;
- b. Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang;
- c. Data yang diambil dari berbagai literatur, jurnal, serta situs dari internet yang terkait tentang evaluasi Program SAMSAT *On The Spot*;
- d. Regulasi yang terkait, dan sebagainya.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan

Informan dalam penelitian ini adalah Staf/Pegawai di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dan Masyarakat Kabupaten Malang selaku yang pernah menikmati layanan Program SAMSAT *On The Spot* di Kabupaten Malang (*snow ball sampling*).

2. Peristiwa

Data atau informasi diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian seperti pelaksanaan evaluasi dan pengawasan kinerja, kegiatan rapat dan diskusi pelaksanaan evaluasi program, koordinasi antar pegawai, dan sebagainya.

3. Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang berasal dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian seperti notulen, foto-foto terkait evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang diolah dan dianalisis dengan teknik tertentu yang selanjutnya menghasilkan suatu hasil yang dapat menggambarkan atau mengidentifikasi sesuatu. Adapun yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data yaitu suatu teknik atau metode yang digunakan. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Menurut Hardiansyah (2011:131) mengatakan bahwa “Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan dan diagnosis”. Dari penelitian ini peneliti melakukan beberapa pengamatan atau observasi untuk mendapatkan data-data primer. Sehingga penulis dapat mengetahui secara detail tentang evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam

meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

2. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utam, karena sebagian besar data yang diperoleh melalui wawancara. Menurut Moleong (2014:118) wawancara adalah “Suatu percakapan dengan maksud tertentu”. Percakapan yang dimaksud tersebut dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui wawancara yang digunakan adalah menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:188) yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Sedangkan wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang berbeda dengan wawancara terstruktur karena biasanya penyusunannya disesuaikan kondisi saat melakukan wawancara. Wawancara ini digunakan dengan alasan karena pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan untuk diajukan dan pewawancara juga melakukan wawancara yang tak terstruktur untuk menyesuaikan kondisi selama wawancara berlangsung. Sehingga peneliti dapat mengetahui secara detail tentang evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan

pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang ada. Menurut Hardiansyah (2011:143) dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif “dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan”. Dari penelitian ini jenis dokumentasi yang digunakan antara lain: dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang terkait dengan evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Peneliti sendiri

Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan panca indera untuk melihat dan mengamati serta merasakan setiap fenomena atau peristiwa yang terjadi di lapangan terutama yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Pedoman dalam melakukan wawancara bertujuan agar peneliti memperoleh data dan/atau informasi yang akurat serta lengkap tetapi tidak keluar atau melebar pada fokus dari penelitian.

3. Catatan lapangan (*Field Note*)

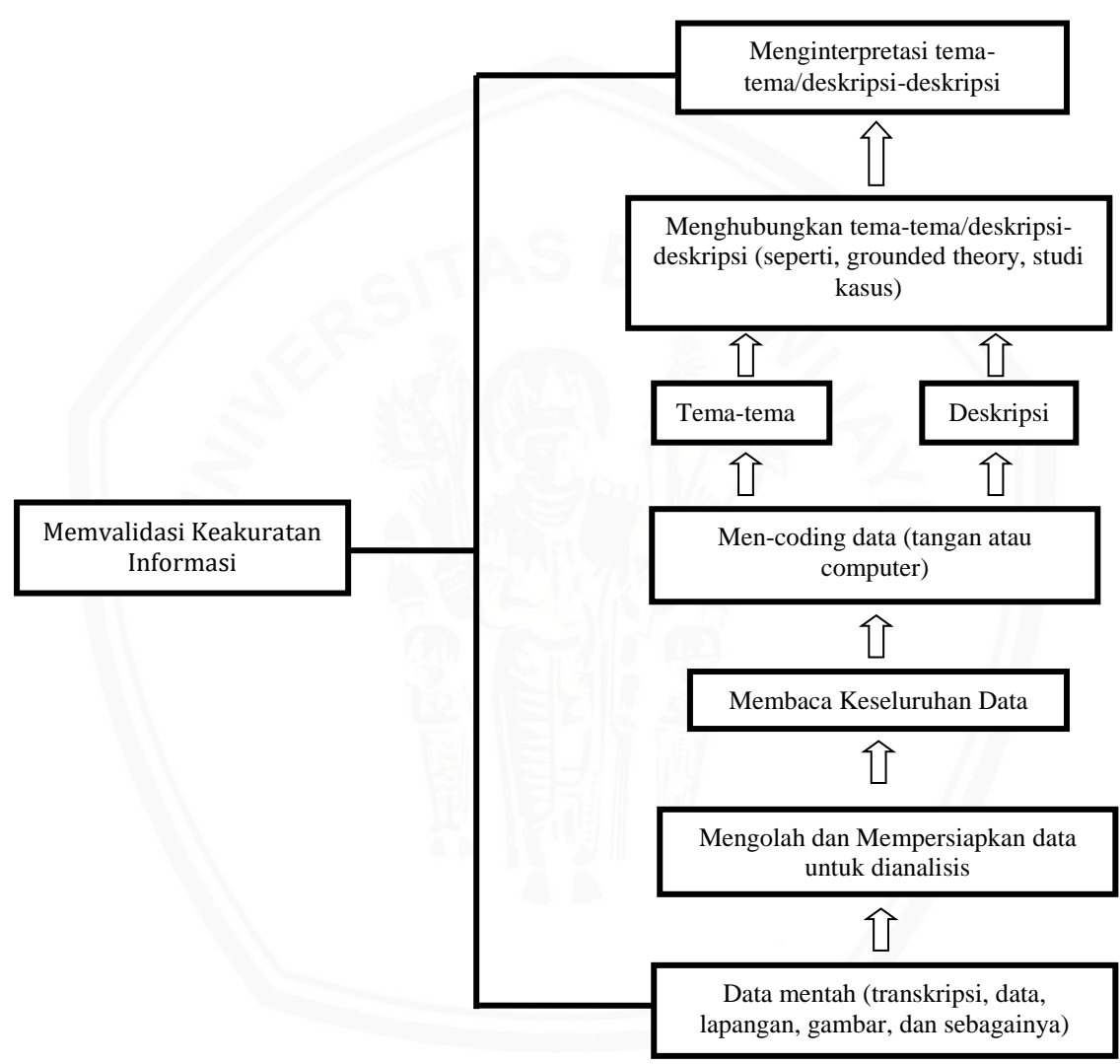
Catatan dibuat sendiri oleh peneliti pada saat melakukan kegiatan observasi atau pengamatan, wawancara dengan narasumber, serta melakukan pencatatan lain terkait hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh peneliti.

G. Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi analisa-analisa berdasarkan obyek penelitian yang telah disusun sebelumnya, sehingga penelitian ini dapat lebih terarah. Penulis berlandaskan pada pernyataan Creswell (2013:274) yang mengungkapkan bahwa analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisa data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama.

Ketika wawancara berlangsung, misalnya, penulis sambil melakukan analisa terhadap data-data yang baru saja diperoleh dari hasil wawancara, menulis catatan-catatan kecil yang dapat dimasukkan sebagai narasi dalam

laporan akhir, dan memikirkan susunan laporan akhir. Dalam menganalisis data penelitian, penulis mengacu pada metode yang dikemukakan oleh John W. Creswell. Untuk lebih jelasnya, dapat dijabarkan dengan gambar berikut:



Gambar 3. Metode Analisis Creswell

Sumber : Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif (Creswell, 2013:44)

Pendekatan di atas dapat dijelaskan lebih mendalam dan detail dalam langkah-langkah analisis berikut :

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, memindai materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. Dalam tahap ini, tentunya penulis mempersiapkan data yang relevan dengan Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum yang terkandung dalam perkataan informan, bagaimana inti gagasan-gagasan tersebut, bagaimana kesan yang timbul, kredibilitas, dan penuturan informasi itu. Pada tahap ini, penulis menulis catatan-catatan khusus atau gagasan-gagasan umum tentang data yang diperoleh mengenai Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
3. Menganalisis lebih detail dengan men-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya (Rossman dan Rallis, 1998 dalam Creswell, 2013:44). Langkah ini melibatkan beberapa tahap, yaitu mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf) atau gambar-

gambar tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian melabeli kategori-kategori ini dengan istilah-istilah khusus, yang sering kali didasarkan pada istilah atau bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan. Pada tahap ini, penulis memilah-milah mana data penelitian yang termasuk dalam sub tema :

- a. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
 - b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang, lokasi, atau peristiwa dalam *setting* tertentu yang ada di dalam proses penelitian tentang Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.
 5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema ini disajikan kembali dalam laporan penelitian sebagaimana penulis lakukan dalam analisis data. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis. Pada tahap ini, penulis

menyajikan hasil analisis melalui pendekatan naratif terkait dengan Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

6. Langkah terakhir adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari proses penelitian membantu penulis mengungkap esensi dari suatu gagasan (Lincoln dan Guba, 1985 dalam Creswell, 2013). Hal tersebut dapat berupa interpretasi pribadi penulis, dengan berpijak pada kenyataan bahwa penulis membawa kebudayaan, sejarah, dan pengalaman pribadinya ke dalam penelitian. Interpretasi juga bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literatur atau teori. Pada tahap terakhir ini, penulis tentunya memberikan interpretasi pribadi dan mengkaitkannya dengan teori atau literatur terkait dengan Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

H. Keabsahan Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk menguji tingkat kepercayaan maupun kebenaran dari penelitian yang ditentukan dengan standar yang ada, dalam hal ini yang digunakan oleh penulis untuk melakukan keabsahan data adalah:

2. Mampu membangun *public trust* melalui perwujudan dari *service* dalam rangka membangun *public trust* dan perwujudan dari *excellence service* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor;
3. Terciptanya sinergitas dengan pihak swasta, yang tidak berkaitan dengan penjualan kendaraan bermotor seperti *showroom*, *dealer* dan *leasing*, sebagai mitra kerja yang merupakan sebuah pendekatan baru dalam penarikan pajak kendaraan bermotor.

SAMSAT *On The Sport* (SOS), merupakan program unggulan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang guna Peningkatan Pelayanan Publik. Program ini telah mendapatkan penghargaan dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, pada Tanggal 31 Maret 2016 dan Penghargaan Gubernur Jatim Soekarwo sebagai salah satu Top 12 Stand Terbaik, Simposium dan Gelar Inovasi Pelayanan Publik Nasional, di JX Internasional Surabaya, 31 Maret 2016 sampai dengan, 2 April 2016. Keberadaan program unggulan Samsat Karangploso Kabupaten Malang Samsat SOS (*On The Spot*) kini sudah dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak (WP) di wilayah Malang Utara. Dengan “Sistim Jemput Bola”, petugas SOS mendatangi beberapa perusahaan dan instansi pemerintahan yang membutuhkan. Program ini telah mendapatkan penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada 31 Maret 2016.

1. Melakukan *Peer Debriefing*

Teknik ini dilakukan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain melalui suatu diskusi.

2. Triangulasi

Keabsahan data dalam penelitian ini dibuktikan dengan triangulasi data. Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik seperti yang sudah dijelaskan dalam jenis dan sumber data. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban suatu informan dengan membandingkan dengan jawaban informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi atau data dokumen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

a. Kondisi Umum Wilayah Kabupaten Malang



Gambar 4. Peta Kabupaten Malang
Sumber: www.infokepanjen.com, 12 Juli 2017

Kabupaten Malang adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Malang adalah kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 Kabupaten/Kota yang ada di

Provinsi Jawa Timur dan merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Malang juga merupakan kabupaten terluas ketiga di Pulau Jawa setelah Kabupaten Banyuwangi dan Kabupaten Sukabumi di Provinsi Jawa Barat. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.534,86 km² atau sama dengan 353.486 ha dan jumlah penduduknya 2.544.315 jiwa (tahun 2015). Ibukota Kabupaten Malang adalah Kepanjen. Kabupaten Malang juga dikenal sebagai daerah yang kaya akan potensi diantaranya dari pertanian, perkebunan, tanaman obat keluarga dan lain sebagainya. Disamping itu juga dikenal dengan obyek-obyek wisatanya (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

b. Sejarah Kabupaten Malang

Gambaran Umum Kabupaten Malang dijelaskan dalam malangkab.go.id (11 Maret 2018). Ketika kerajaan Singhasari dibawah kepemimpinan Akuwu Tunggul Ametung yang beristrikan Ken Dedes, kerajaan itu dibawah kekuasaan Kerajaan Kediri. Pusat pemerintahan Singhasari saat itu berada di Tumapel. Baru setelah muncul Ken Arok yang kemudian membunuh Akuwu Tunggul Ametung dan menikahi Ken Dedes, pusat kerajaan berpindah ke Malang, setelah berhasil mengalahkan Kerajaan Kediri. Kediri saat itu jatuh ke tangan Singhasari dan turun statusnya menjadi kadipaten. Sementara Ken Arok mengangkat dirinya sebagai raja yang bergelar Prabu Kertarajasa Jayawardhana atau Dhandang Gendhis (1185 - 1222).

Kerajaan ini mengalami jatuh bangun. Semasa kejayaan Mataram, kerajaan-kerajaan di Malang jatuh ke tangan Mataram, seperti halnya Kerajaan Majapahit. Sementara pemerintahan pun berpindah ke Demak disertai masuknya agama Islam yang dibawa oleh Wali Songo. Malang saat itu berada di bawah pemerintahan Adipati Ronggo Tohjiwo dan hanya berstatus kadipaten. Pada masa-masa keruntuhan itu, menurut Folklore, muncul pahlawan legendaris Raden Panji Pulongjiwo. Ia tertangkap prajurit Mataram di Desa Panggungrejo yang kini disebut Kapanjen (Kapanji-an). Hancurnya Kota Malang saat itu dikenal sebagai Malang Kutho Bedhah.

Pada zaman VOC, Malang merupakan tempat strategis sebagai basis perlawanan seperti halnya perlawanan Trunojoyo (1674-1680) terhadap Mataram yang dibantu VOC. Menurut kisah, Trunojoyo tertangkap di Ngantang. Awal abad XIX ketika pemerintahan dipimpin oleh Gubernur Jenderal, Malang seperti halnya daerah-daerah di nusantara lainnya, dipimpin oleh Bupati.

Bupati Malang I adalah Raden Tumenggung Notodiningrat I yang diangkat oleh pemerintah Hindia Belanda berdasarkan resolusi Gubernur Jenderal 9 Mei 1820 Nomor 8 Staatblad 1819 Nomor 16. Kabupaten Malang merupakan wilayah yang strategis pada masa pemerintahan kerajaan-kerajaan. Bukti-bukti yang lain, seperti beberapa prasasti yang ditemukan menunjukkan daerah ini telah ada sejak abad VIII dalam bentuk Kerajaan Singhasari dan beberapa

kerajaan kecil lainnya seperti Kerajaan Kanjuruhan seperti yang tertulis dalam Prasasti Dinoyo. Prasasti itu menyebutkan peresmian tempat suci pada hari Jum'at Legi tanggal 1 Margasirsa 682 Saka, yang bila diperhitungkan berdasarkan kalender kabisat jatuh pada tanggal 28 Nopember 760. Tanggal inilah yang dijadikan patokan hari jadi Kabupaten Malang. Sejak tahun 1984 di Pendopo Kabupaten Malang ditampilkan upacara Kerajaan Kanjuruhan, lengkap berpakaian adat zaman itu, sedangkan para hadirin dianjurkan berpakaian khas daerah Malang sebagaimana ditetapkan.

c. Visi dan Misi Kabupaten Malang

Visi Kabupaten Malang adalah:

"Terwujudnya Kabupaten Malang yang MADEP MANTEB MANETEP".

Secara terperinci rumusan visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Terwujudnya Kabupaten Malang yang Istiqomah dan Memiliki Mental Bekerja Keras Guna Mencapai Kemajuan Pembangunan yang Bermanfaat Nyata untuk Rakyat Berbasis Pedesaan”. Penggunaan istilah MADEP-MANTEB-MANETEP merupakan filosofi pembangunan yang bukan hanya memiliki arti yang baik, melainkan juga memiliki akar historis pada kebudayaan nusantara dan Kabupaten Malang. Oleh karena itu, MADEP-MANTEB-MANETEP bukanlah

sebuah akronim, melainkan memiliki kesatuan makna yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Misi Pembangunan Kabupaten Malang untuk 5 tahun kedepan adalah sebagai berikut:

- 1) Memantapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan guna menunjang percepatan revolusi mental yang berbasis nilai keagamaan yang toleran, budaya lokal, dan supremasi hukum;
- 2) Memperluas penerapan dan reformasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasisteknologi informasi;
- 3) Melakukan percepatan pembangunan dibidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi guna meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM);
- 4) Mengembangkan ekonomi masyarakat berbasis pertanian, pariwisata, dan industri kreatif;
- 5) Melakukan percepatan pembangunan desa melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan pengembangan produk unggulan desa;
- 6) Meningkatkan ketersediaan infrastruktur jalan, transportasi, telematika, sumber daya air, permukiman dan prasarana lingkungan yang menunjang aktivitas sosial ekonomi kemasyarakatan;

- 7) Memperkokoh kesadaran dan perilaku masyarakat dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Secara substantif, tujuh misi pembangunan Kabupaten Malang Tahun 2016-2021 dapat dikelompokkan dalam dua dimensi pokok, yaitu:

- 1) Konsep dan arah pembangunan yang bersifat ekonomis dan materiil.
- 2) Konsep dan arah pembangunan yang bersifat non-ekonomis dan non-materiil (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

d. Letak Geografis dan Batas Wilayah

Kabupaten Malang terletak pada $112^{\circ}17'10,90''$ sampai $112^{\circ}57'00''$ Bujur Timur, $7^{\circ}44'55,11''$ sampai $8^{\circ}26'35,45''$ Lintang Selatan (malangkab.go.id, 11 Maret 2018). Batas wilayah administratif Pemerintah Kabupaten Malang adalah:

- 1) Sebelah utara : Kabupaten Pasuruan dan Mojokerto
- 2) Sebelah timur : Kabupaten Probolinggo dan Lumajang
- 3) Sebelah barat : Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri
- 4) Sebelah selatan : Samudra Indonesia (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

e. Geologi

Kabupaten Daerah Tingkat II Malang merupakan Daerah Dataran Tinggi, wilayah ini dipagari oleh:

- 1) Utara : Gunung Anjasmoro (2.277m) dan Gunung Arjuno (3.399m)
- 2) Timur : Gunung Bromo (2.392m) dan Gunung Semeru (3.676m)
- 3) Barat : Gunung Kelud (1.731m)
- 4) Selatan: Pegunungan Kapur (650m) dan Gunung Kawi (2.625m) (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

f. Topografi

- 1) Daerah dataran rendah terletak pada ketinggian 250-500m diatas permukaan air laut
- 2) Daerah dataran tinggi
- 3) Daerah perbukitan kapur
- 4) Daerah lereng Gunung Kawi-Arjuno (500-3300m diatas permukaan air laut)
- 5) Daerah Lereng Tengger-Semeru di Bagian Timur (500-3600m diatas permukaan air laut) (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

g. Fisiologi

Kondisi lahan di Kabupaten Malang bagian utara relatif subur, sementara di sebelah selatan kurang subur. Masyarakat Kabupaten Malang umumnya bertani, terutama yang tinggal di wilayah pedesaan. Sebagian lainnya telah berkembang sebagai masyarakat industri (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

h. Hidrologi

Sungai-sungai yang mengalir mempunyai pengaruh yang besar bagi perekonomian yang agraris yaitu:

- 1) Kali Brantas : bermata air Dk. Sumber Brantas, Desa Tulungrejo (Batu), membelah Kabupaten Malang menjadi dua dan di wilayah ini berakhir di Bendungan Karangates
- 2) Kali Konto : mengalir melintasi wilayah Kabupaten Pujon dan Ngantang dan berakhir di Bendungan Selorejo (Ngantang)
- 3) Kali Lesti : mengalir di bagian timur, wilayah Kecamatan Turen, Dampit dan sekitarnya. Disamping puluhan anak sungai yang mempunyai arti penting
- 4) Kali Amprong: mengalir di bagian timur, wilayah Kecamatan Poncokusumo dan Tumpang (malangkab.go.id, 11 Maret 2018).

2. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

SAMSAT (Sistem Administratur Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara tiga instansi yang terintegrasi menjadi satu, yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk melayani penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor). Hal ini terkait dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan

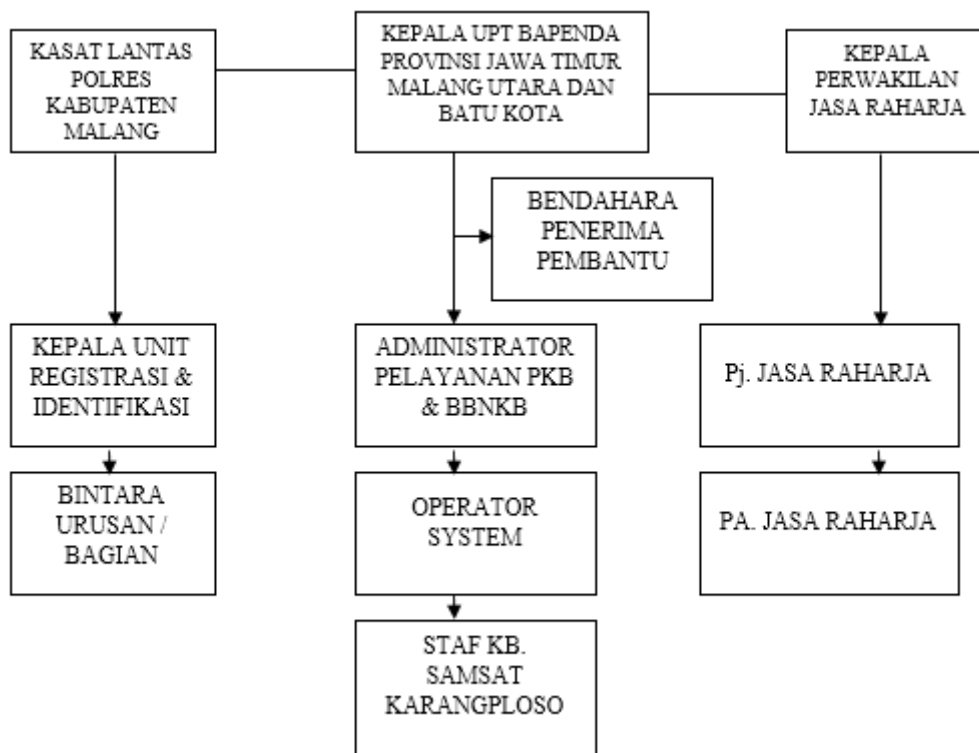
Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Semua proses tersebut dilaksanakan di satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT.

Sejarah awal pembentukan SAMSAT ini untuk mempermudah masyarakat yang ingin mendapatkan STNK yang diterbitkan Polri, membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang ditetapkan Dinas Pendapatan Provinsi, dan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang ditetapkan PT Jasa Raharja. Sebelum tahun 1974, masyarakat diwajibkan datang ke ketiga instansi berbeda itu ketika ingin mendapatkan STNK dan TNKB. Baru pada tahun 1974, mulai diujicobakan SAMSAT di wilayah hukum Polda Metro Jaya. Setelah dirasa berhasil, tahun 1976 SAMSAT resmi dipakai di seluruh wilayah Indonesia.

Kantor Bersama SAMSAT biasanya berlokasi di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Kantor ini juga ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten dan kota. Di wilayah Malang Raya sendiri terdapat banyak macam tempat pelayanan SAMSAT. Tak hanya di Kota Malang, tapi juga ada di Kabupaten Malang dan Kota Batu. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso mempunyai visi yaitu “Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dengan Berpedoman pada Prinsip-Prinsip Pelayanan”. Sedangkan misinya yaitu memberikan lingkungan kerja pelayanan yang aman, nyaman dan menyenangkan; memberikan

kinerja yang profesionalisme dalam pelayanan prima; meningkatkan mutu pelayanan.

Motto pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso adalah “Terdepan dalam Pemanfaatan Teknologi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima”. Sedangkan janji layanan adalah manajemen dan seluruh staf Kantor Bersama SAMSAT Karangploso bertekad siap berubah dan menciptakan kebersamaan dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan prima. Panca etika dalam Kantor Bersama SAMSAT Karangploso adalah mengawali senyum, salam, sapa; bersikap sopan santun terhadap wajib pajak; tidak semena-mena terhadap wajib pajak; tidak dibenarkan dalam pelayanan sambil merokok; dan tidak dibenarkan dalam pelayanan sambil berkomunikasi dengan *handphone* atau alat komunikasi lainnya.



Gambar 5. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

Sumber: Dokumen Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang 2018

B. Penyajian Data

1. **Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menggunakan model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam (Tayibnapi, 2000:14), meliputi:**

- a. **Evaluasi Konteks, untuk melayani keputusan perencanaan**

Evaluasi ditujukan untuk mengukur konteks program baik mengenai rasional tujuan, latar belakang program, maupun kebutuhan-kebutuhan yang muncul dalam perencanaan. Evaluasi adalah suatu

upaya untuk mengukur hasil atau dampak suatu aktivitas, program, atau proyek dengan cara membandingkan dengan tujuan yg telah ditetapkan, dan bagaimana cara pencapaiannya. Evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, implementasi dan efektifitas suatu program.

SAMSAT On The Sport (SOS), merupakan program unggulan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang guna Peningkatan Pelayanan Publik. Program ini telah mendapatkan penghargaan dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, pada Tanggal 31 Maret 2016 dan Penghargaan Gubernur Jawa Timur Soekarwo sebagai salah satu Top 12 Stand Terbaik, Simposium dan Gelar Inovasi Pelayanan Publik Nasional, di JX Internasional Surabaya, 31 Maret 2016 sampai dengan, 2 April 2016. Keberhasilan program ini merupakan kebanggaan tersendiri bagi SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Bapak Bambang selaku Kepala SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

”SOS “ merupakan “Solusi Orang Sibuk”, sehingga semua pemilik kendaraan bermotor bisa melaksanakan kewajiban membayar pajak tepat waktu dan tanpa mengganggu kesibukan kerja dan aktivitas masing-masing wajib pajak. Tujuannya adalah meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mengurangi Tunggakan dari wajib pajak. Program ini adalah “Program Jemput Bola”. Masyarakat wajib pajak bisa mengajukan permintaan untuk “Team SOS” datang ke lokasi yang diminta, yaitu berkumpulnya wajib pajak dengan batasan Wilayah SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Wilayah SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang meliputi: Kecamatan Lawang, Singosari, Tumpang, Karangploso dan Kecamatan DAU. “*SAMSAT On The Spot*”, saat ini sudah *ready* di Lokasi OTSUKA, BENTOEL, ALFARIA dan MALINDO yang merupakan Wilayah Kabupaten Malang. Program

unggulan lain di SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, yang mendapatkan penghargaan dari Gubernur Jawa Timur, adalah Program Pembayaran Pajak bisa menggunakan “Kartu ATM Smart Card”, diharapkan nantinya wajib pajak mendapatkan kemudahan membayar pajak di ATM yang telah disediakan. Cara mendapatkan Kartu ATM Pintar ini, masyarakat wajib pajak harus mengajukan dahulu ke SAMSAT Karangploso. Syarat-syarat yang diperlukan cukup mudah dengan STNK Kendaraan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pemilik Asli Kendaraan. Dengan masa berlaku “Smart Card”, bisa digunakan selama kepemilikan kendaraan tidak berubah. Pelayanan “SOS” akan sangat bermanfaat bila ditingkatkan kualitas dan cakupan area pelayanannya, sehingga mampu menjangkau masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Kendaraan di Wilayah Utara Kabupaten Malang.” (memo.co.id, 24 Maret 2018).



Gambar 6. Pelayanan SOS di salah satu Pusat Perbelanjaan Kabupaten Malang
Sumber: Dokumentasi Peneliti 2017

Bapak Bakouh Djadi S selaku Kepala SAMSAT wilayah Kota Batu juga menyatakan hal yang sama, yaitu:

“Memang benar program unggulan ”SOS” sangat bagus dan harus ditingkatkan lagi”. Kemudahan Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan di SAMSAT KARANGPLOSO, cukup dengan menunjukkan STNK dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli Pemilik Kendaraan, langsung akan dilayani petugas. Tempat-tempat potensial yang dikunjungi “SOS” salah satunya adalah Tempat Wisata Wendit untuk melayani Area Kecamatan Jabung,

Sebagian Wilayah Sawojajar dan sekitarnya.” (memo.co.id, 24 Maret 2018).

Bapak Rifai selaku Koordinator Inovasi SAMSAT Karangploso yaitu SAMSAT *On The Spot* (SOS) Solusi Orang Sibuk mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan tiap hari adalah mendatangi perusahaan-perusahaan di Singosari, Gatramapan dan Alfaria sesuai permintaan dari perusahaan, biasanya kita datang yang memiliki tunggaaan besar. memang dari konsep program ini adalah pelayanan langsung kepada masyarakat untuk lebih mendekati kepada masyarakat dan kita datang keramaian disitu. karena tujuan dari pelayanan ini adalah Pelayanan Jemput Bola, karena biasanya Masyarakat mendatangi kantor SAMSAT untuk mendapatkan Pelayanan, namun layanan ini tidak mengharuskan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan ke Kantor SAMSAT, yaitu kita yang mendatangi masyarakat dan proses mendekati diri ke masyarakat dengan memberikan solusi untuk orang sibuk. Namun yang menjadi patokan kita adalah kita datang tempat atau perusahaan yang memiliki populasi lebih dari 500 orang, karena orang bekerja di perusahaan pasti selalu sibuk dan jarang memiliki waktu untuk membayar pajak, oleh karena itu SAMSAT *On The Spot* inilah yang mendatangi perusahaan-perusahaan itu untuk memberikan layanan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 08.45 WIB).

Bapak Eko selaku Petugas SAMSAT *On The Spot* dari Kepolisian menjelaskan bahwa:

“Sehari biasanya sekitar 3,5 sampai 10 orang kalau karyawan saja, namun biasanya juga ada dari masyarakat juga ada yang mampir untuk membayar. Sehingga jumlahnya bisa bertambah. Karena memang SAMSAT *on the Spot* berpindah pindah tempatnya. Dan tidak harus di perusahaan saja kita juga menjangkau tempat yang tidak didatangi oleh SAMSAT keliling.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 11.00 WIB).

Evaluasi program adalah proses untuk mendeskripsikan dan menilai suatu program dengan menggunakan kriteria tertentu dengan tujuan untuk membantu merumuskan keputusan, kebijakan yang lebih baik. Pertimbangannya adalah untuk memudahkan evaluator dalam mendeskripsikan dan menilai komponen-komponen yang dinilai, apakah sesuai dengan ketentuan atau tidak. Perencanaan adalah merupakan tahapan awal yang sangat penting untuk dilakukan, Perencanaan merupakan praktek dalam manajemen untuk merumuskan tujuan agar kegiatan dapat dilaksanakan secara sistematis dan terarah.

Pentingnya suatu perencanaan dilakukan pada berbagai level organisasi, baik organisasi kecil, perusahaan besar, multinasional, bahkan dalam pengelolaan negara sekalipun, sangat membutuhkan perencanaan. Tujuannya, agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan sesuai sasaran yang diinginkan. Tujuan dan sasaran dari pengambil kebijakan dan administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.

Salah satu Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan suatu pelayanan yang sekiranya dapat mengatasi dan meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah Kabupaten Malang. Pelayanan tersebut yaitu “SAMSAT *On The Spot*”, yang merupakan salah satu bentuk pengembangan dari pelayanan SAMSAT Keliling yang ada di Kabupaten Malang khususnya untuk wilayah Malang Utara dan Batu

Kota. Hal tersebut juga dikarenakan adanya permasalahan yaitu diketahui jumlah kenaikan kendaraan bermotor di Kabupaten Malang dari tahun 2014 ke tahun 2015 yang cukup signifikan yakni sebesar 482.946 unit. Hal ini juga diketahui dengan data obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adapun berikut data mengenai obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso:

Tabel 5. Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Tahun 2012-2015

Jenis Kendaraan	Tahun 2012 (Unit)	Tahun 2013 (Unit)	Tahun 2014 (Unit)	Tahun 2015 (Unit)
Mobil Penumpang	17.998	19.459	21.586	22.615
Mobil Bus	390	487	591	665
Mobil Barang	5.923	6.503	7.950	8.837
Sepeda Motor	194.109	196.327	217.398	222.647
Alat Berat	25	25	27	27
Jumlah	218.445	222.801	247.552	254.791

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur 2015 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa dari tahun 2012 hingga Januari 2015 jumlah obyek pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang mengalami peningkatan jumlah obyek di setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat

bahwa pada tahun 2012 jumlah total keseluruhan obyek pajak kendaraan bermotor sebesar 218.445 unit, tahun 2013 naik menjadi 222.801 unit, tahun 2014 juga naik menjadi 247.552 unit. Dan walaupun sampai awal tahun 2015 juga mengalami peningkatan sebesar 254.791 unit.

Adanya pertambahan obyek pajak kendaraan tahunan tersebut, memungkinkan potensi pajak yang diterima oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso juga ikut naik dan mampu memenuhi target pajak kendaraan bermotor. Namun, diketahui kenaikan jumlah kendaraan bermotor tersebut ternyata tidak diimbangi dengan realisasi pencairan pajak kendaraan bermotor. Hal ini menyebabkan tunggakan atau piutang pajak pada UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dinilai cukup besar. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Tunggakan dan Realisasi Pencairan Pajak Kendaraan Bermotor Malang Utara dan Kota Batu Tahun 2013-2015

Tahun	Tunggakan Pajak		Pencairan Pajak		Presentase Realisasi
	Obyek	Potensi (Rp)	Obyek	Realisasi (Rp)	
2013	175.376	24.218.737.050	48.973	9.638.439.520	39,79%
2014	135.321	22.369.938.248	57.206	5.262.317.118	23,52%
2015	167.313	25.427.529.267	54.080	9.869.361.631	38,81%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur 2015 (diolah)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa ternyata dalam rentang tahun 2013 hingga 2015 tunggakan pajak yang ada yaitu lebih

besar dibandingkan dengan realisasi pencairan pajaknya. Dan tunggakan pajak tertinggi yaitu pada tahun 2015 sebesar Rp. 25.427.520.267 sementara realisasinya yaitu Rp. 9.869.361.631 dengan persentase realisasi hanya sebesar 38,81%. Dengan adanya temuan tersebut, maka pihak UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Kota Batu pun melakukan evaluasi dan pemetaan wilayah untuk melihat adanya permasalahan tersebut. Setelah dipelajari lebih lanjut, ditemukan sejumlah tunggakan yang besar di wilayah Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari yang disebabkan beberapa permasalahan seperti:

- 1) Terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan;
- 2) Terbatasnya waktu wajib pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) serta melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun;
- 3) Wajib pajak masih harus mendatangi tempat layanan di sela waktu bekerja baik di SAMSAT Induk atau SAMSAT Unggulan.

Dengan ditemukannya permasalahan tersebut, maka dalam Rapat Pembina SAMSAT Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan unggulan yang mana layanan tersebut berkaitan dengan petugas pajak yang mendatangi spot atau titik wilayah yang ditetapkan untuk mengumpulkan wajib pajak yang dinamakan "SOS". Adapun singkatan

dari SOS yaitu “*SAMSAT On The Spot*” yang juga memiliki tagline “Solusi Orang Sibuk” yang ditujukan bagi wajib pajak yang mempunyai keterbatasan waktu untuk membayar pajak. Dengan adanya pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” ini, dinilai menjadi layanan yang unik dan kreatif yang dapat merubah paradigma atau pandangan masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus diberikan di kantor pemberi layanan, tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan lokasi yang sudah ditentukan dan disepakati bersama dengan mitra kerja.

Layanan yang diberikan melalui pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu: (a) pembayaran pajak kendaraan bermotor; (b) pembayaran SWDKLL; (c) dan pengesahan STNK per-tahun oleh petugas. Adapun tujuan utama dari diciptakannya layanan ini adalah dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Karangploso dan diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang tertera pada penjabaran permasalahan sebelumnya. Keberhasilan adanya inovasi pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” ini, dapat diketahui dengan banyaknya wajib pajak yang dan realisasi pajak yang diterima sejak awal pelaksanaan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Adapun berikut datanya:

Tabel 7. Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Realisasi Pajak Melalui Pelayanan "SAMSAT On The Spot" Tahun 2015-2017 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

Bulan	Wajib Pajak (Orang)			Realisasi Pajak (Rp)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Januari	-	736	977	-	159.663.850	343.277.300
Februari	-	742	987	-	181.858.500	394.633.000
Maret	-	871	1.211	-	200.967.150	442.127.800
April	-	831	1.222	-	197.594.350	442.611.400
Mei	-	890	1.344	-	204.549.300	462.586.600
Juni	-	595	910	-	141.619.450	328.132.300
Juli	-	678	1.054	-	192.682.450	454.152.600
Agustus	-	861	1.360	-	209.549.300	499.146.500
September	-	1.090	1.739	-	230.480.950	799.103.000
Oktober	-	1.047	-	-	236.863.300	-
November	-	2.619	-	-	1.214.547.390	-
Desember	40	3.474	-	19.635.600	1.814.548.072	-

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Karangploso 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, awal diberlakukannya inovasi pelayanan "SAMSAT On The Spot" pada Desember tahun 2015, terdapat sejumlah pembayar pajak melalui layanan ini sebesar 40 wajib pajak dengan realisasi pajak sebesar Rp. 19.635.600. Namun, terjadi kenaikan jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan "SAMSAT On The Spot" untuk tahun 2016 dan untuk sebagian di tahun 2017.

Meskipun pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” mengalami kenaikan dan penurunan jumlah wajib pajak, namun dapat dilihat pada setiap bulannya masih terdapat beberapa wajib pajak yang menggunakan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” dan jumlahnya sendiri rata-rata masih berada di atas 500 orang.

Adapun juga hasil dari adanya pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu terdapatnya realisasi pajak, sehingga memungkinkan tunggakan pajak akan berkurang. Pada tabel di atas, juga dijabarkan bahwa realisasi pajak pada pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” juga mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2015 hingga 2017. Meski begitu masih dapat dilihat terdapat kenaikan pesat jumlah pengguna pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” di bulan September tahun 2017 dengan total jumlah wajib pajak mencapai angka 1.739 orang dengan perolehan realisasi pajak sebesar Rp. 799.103.000.

Hal ini dinilai menunjukkan pelayanan masih berjalan dengan cukup baik sehingga mampu mencapai jumlah target wajib pajak dengan realisasi pajak sebesar angka tersebut. Selain itu, pada kenyataannya pelayanan ini pernah mendapatkan penghargaan yaitu masuk pada daftar inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui ajang kompetisi inovasi pelayanan publik Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2016. Adapun penjabaran dan pemaparan data lebih lanjut mengenai prestasi yang diperoleh UPT Dinas Pendapatan Daerah Jawa

Timur Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama SAMSAT Karangploso melalui inovasi pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Daftar Program-Program Inovasi di Jawa Timur yang Masuk Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016

No	Judul Inovasi	Instansi	Unit Inovasi Layanan
1	<i>Panic Button On Hand</i> Polres Malang Kota	Kepolisian Republik Indonesia	Polres Malang Kota
2	Jatim ProMag (Jawa Timur Pro Magang Kerja)	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan
3	<i>Under Water Restocking</i> Peningkatan Potensi Sumberdaya Ikan melalui Penebaran Benih Ikan di dasar laut	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Perikanan dan Kelautan
4	Jatim Matra (Jalan Lain Menuju Mandiri dan Sejahtera) Penanggulangan Feminisasi Kemiskinan	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Badan Pemberdayaan Masyarakat
5	Klinik Kumkm Jatim Model Solusi Nasional Pemberdayaan Koperasi dan UMKM	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Koperasi dan UMKM
6	Menjebol Dokumen Kapal	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Perikanan dan Kelautan
No	Judul Inovasi	Instansi	Unit Inovasi Layanan

7	Apel Baja (Aplikasi Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa)	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	UPT Pelayanan Pengadaan Barang Jasa
8	BRAVO PALA INDONESIA BERMUTU, Solusi menghasilkan Notifikasi Pala Indonesia	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Otoritas Kompeten Keamanan Pangan Daerah (OKKP-D)
9	Ini Lo Pak De Inovasi Laboratorium Pengelolaan Keuangan Daerah	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
10	“SINTA” Sistem Inter Operabilitas Database Jembatan Timbang dengan UPKB	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
11	Layanan “SAMSAT On The Spot” (SOS) KB. SAMSAT Karangploso	Pemerintah Provinsi Jawa Timur	KB. SAMSAT Karangploso dan UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota

Sumber: Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2016

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pelayanan “SAMSAT On The Spot” berada dalam peringkat ke-sebelas. Hal ini menjadi salah satu bentuk prestasi yang ditorehkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama SAMSAT Karangploso

dalam mengusung sebuah inovasi pelayanan publik yang mana diharapkan mampu untuk menjadi solusi dari permasalahan seputar adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor serta tunggakan wajib pajak yang menjadikan wajib pajak terkendala membayar pajak karena terbatasnya waktu dan lokasi pelayanan yang dinilai cukup jauh. Adanya keberhasilan suatu inovasi pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” tidak terlepas dari proses difusi inovasi yang ada pada pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”.

Proses difusi yang dimaksudkan yaitu berkaitan dengan proses komunikasi dalam menyebarkannya penginformasian oleh petugas mengenai pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”, sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya pelayanan tersebut. Adapun upaya petugas untuk menyebarkan atau menginformasikan mengenai pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” salah satunya yaitu melalui sosialisasi. Namun pada kenyataannya, sosialisasi yang dilakukan oleh petugas dinilai masih belum maksimal. Hal ini dapat diketahui dari data sosialisasi sebagai berikut:

Tabel 9. Pelaksanaan Sosialisasi Pelayanan “SAMSAT On The Spot” Tahun 2015-2017

No	Lokasi Sosialisasi	Kecamatan	Pelaksanaan	
			2015 dan 2016	2017
1	PT. Sumber Alfaria Trijaya	Singosari	14-15 Desember 2015	16-17 Januari 2017
2	PT. Beierdorf Indonesia	Singosari	1-2 Desember 2015	30-31 Januari 2017
3	PT. Restu Abadi	Singosari	4-5 Januari 2016	13-14 Februari 2017
4	PT. Molindo Inti Raya	Lawang	11-12 Januari 2016	25-26 Februari 2017
5	PT. Otsuka Indonesia	Lawang	18-19 Januari 2016	20-21 Maret 2017
6	PT. New Minatex	Lawang	1-2 Februari 2016	-
7	PT. Bentoel Prima	Karangploso	8-9 Februari 2016	9-10 April 2017
8	Institut Teknologi Nasional	Karangploso	22-23 Februari 2016	-
9	Universitas Muhammadiyah	DAU	7-8 Maret 2016	-
10	Taxi Bandara	Pakis	21-22 Maret 2016	8-9 Mei 2017
11	PT. Indomarco Adi Prima	Pakis	28-29 Maret 2016	12-13 Juni 2017
12	PT. Gatra Mapan	Pakis	5-6 April 2016	24-25 Juli 2017

No	Lokasi Sosialisasi	Kecamatan	Pelaksanaan	
			2015 dan 2016	2017
13	Gabrielle (Jeans)	Pakis	12-13 April 2016	-
14	PT. Fastratra Buana	Pakis	25-26 April 2016	21-22 Agustus 2017
15	Koperasi Susu "KAN"	Jabung	16-17 Mei 2016	7-8 September 2017
16	Balai Desa Randuagung	Singosari	23-24 Mei 2016	18-19 September 2017
17	Balai Desa Kalisongo	Dau	6-7 Juni 2016	9-10 Oktober 2017
18	Kantor Kecamatan DAU	Dau	20-21 Juni 2016	-
19	Desa Mulyoagung	Dau	12-13 Juli 2016	-
20	Desa Landungsari	Dau	23-24 Juli 2016	-
21	Desa Sumbersekar	Dau	1-2 Agustus 2016	-
22	Desa Bunut Wetan	Pakis	13-14 Agustus 2016	-
23	Pasar Singosari	Singosari	5-6 September 2016	-

No	Lokasi Sosialisasi	Kecamatan	Pelaksanaan	
			2015 dan 2016	2017
24	Desa Pagetan	Singosari	13-14 September 2016	-
25	Desa Banjararum	Singosari	18-19 Oktober 2016	-
26	Desa Ardimulyo	Singosari	-	19-20 November 2017
27	Desa Sidodadi	Lawang	15-16 November 2016	-
28	Lanud Abdul R. Saleh	Pakis	19-20 Desember 2016	5-6 November 2017

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Tahun 2017 (diolah)

Sosialisasi yang dilakukan petugas dalam mengenalkan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” yaitu berada pada 28 lokasi yang berbeda. Sedangkan pelaksanaan sosialisasi juga dilakukan di waktu yang berbeda setiap tahunnya sejak tahun 2015 hingga 2017. Meskipun telah melakukan sosialisasi di berbagai tempat, pada kenyataannya cakupan wilayah yang mendapatkan sosialisasi mengenai pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” hanya beberapa kecamatan saja yaitu Kecamatan Singosari, Kecamatan Lawang, Kecamatan Dau, Kecamatan Karangploso, Kecamatan Pakis, Kecamatan Jabung. Sedangkan untuk

cakupan kerja Kantor Bersama SAMSAT Karangploso adalah 8 kecamatan yaitu Kecamatan Singosari, Kecamatan Lawang, Kecamatan Karangploso, Kecamatan Dau, Kecamatan Tumpang, Kecamatan Poncokusumo, Kecamatan Pakis, dan Kecamatan Jabung.

Sementara pada tabel tersebut tidak ditemui adanya pelaksanaan sosialisasi dalam menyebarkan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” di wilayah Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Tumpang. Padahal untuk wilayah Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Tumpang merupakan dua wilayah yang letaknya dinilai tergolong jauh dari Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, yang mana terletak di Kecamatan Karangploso. Hal ini dinilai bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh petugas masih tergolong belum menyeluruh dalam menyebarkan atau menginformasikan mengenai adanya pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Fakta ini memperlihatkan bahwa proses difusi inovasi pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yang ada dinilai masih belum maksimal.

Pada dasarnya, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai apakah tujuan dari kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut telah tercapai atau tidak. Tetapi evaluasi tidak hanya sekedar menghasilkan sebuah kesimpulan mengenai tercapai atau tidaknya sebuah kebijakan atau masalah telah terselesaikan, tetapi evaluasi juga berfungsi sebagai klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan masalah pada proses

kebijakan selanjutnya. Evaluasi merupakan salah satu dari prosedur dalam analisis kebijakan publik.

Bapak Denni selaku Petugas SAMSAT *On The Spot* (SOS) menjelaskan bahwa:

“Evaluasi Konteks adalah hal-hal yang harus di evaluasi dari berbagai kegiatan dan pelaksanaan program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Konteks yang dimaksud adalah seperti pada dokumen data-data pelaksanaan evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS), dari hal tersebut dapat ketui hal-hal apa saja yang harus dievaluasi. Kemudian berkaitan juga dengan program SAMSAT *On The Spot* (SOS) terkait, dimana tujuan dan maksud program juga di evaluasi.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 11.00 WIB).

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur Pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang juga menyebutkan hal yang sama, yaitu:

“Evaluasi Konteks adalah melakukan evaluasi pada spesifik program yang ada, yakni program SAMSAT *On The Spot* (SOS) yang sudah dijalankan sebelumnya. Dari beberapa pelaksanaan tersebut, selain dari segi evaluasi dan beberapa kegagalan yang terjadi dalam pelaksanaan program SAMSAT *On The Spot* (SOS), dalam Evaluasi Konteks yang harus dievaluasi adalah substansi program SAMSAT *On The Spot* (SOS).” (Hasil wawancara pada tanggal 3 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam Evaluasi Konteks, hal yang akan dievaluasi adalah substansi kebijakan, dimana ada beberapa kegagalan kebijakan maupun program yang salah satunya diakibatkan oleh *bad policy*. SAMSAT *On The Spot* (SOS) merupakan “Solusi Orang Sibuk”, sehingga semua pemilik kendaraan bermotor bisa melaksanakan kewajiban membayar pajak

tepat waktu dan tanpa mengganggu kesibukan kerja dan aktivitas masing-masing wajib pajak. Tujuannya adalah meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mengurangi Tunggakan dari wajib pajak. Program ini adalah “Program Jemput Bola”. Masyarakat wajib pajak bisa mengajukan permintaan untuk “Team SAMSAT *On The Spot* (SOS)” datang ke lokasi yang diminta, yaitu berkumpulnya wajib pajak dengan batasan Wilayah SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Hal tersebut yang mempengaruhi pentingnya konteks kebijakan, sehingga dalam pengambilan keputusan baru kedepan akan dilaksanakan pertimbangan berdasarkan kegagalan substansi program. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).

b. *Evaluasi Input, penataan keputusan*

Evaluasi diarahkan untuk mengetahui *input* baik sumber daya maupun strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Keputusan merupakan kesimpulan terbaik yang diperoleh setelah mengevaluasi berbagai alternatif. Di dalam arti tersebut, terkandung unsur situasi dasar, peluang munculnya situasi dasar, dan aktifitas pencapaian keputusan.

Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Malang, Jawa Timur, melalui kerjasama Sistem Administratur Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Karangploso Kabupaten Malang membuat program unggulan SAMSAT

SOS (*On The Spot*) yang kini sudah dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak (WP) di wilayah Malang Utara. Dengan sistem jemput bola, petugas SAMSAT *On The Spot* (SOS) mendatangi beberapa perusahaan dan instansi pemerintahan yang membutuhkan. Bapak Bambang Sutikno selaku Administrator Pelaksana SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menyatakan bahwa:

“Bersama dengan Sat Lantas Polres Malang, pelayanan SOS yang diberikan, selain untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari PKB (pajak kendaraan bermotor), juga untuk membantu bagi wajib pajak yang tidak sempat membayar PKB (pajak kendaraan bermotor) karena kesibukannya. Adapun instansi pemerintahan maupun aparat keamanan yang telah kami berikan pelayanan SOS, PT Bentoel, Alfamart Singosari, Kostrad Div 2 Singosari, Universitas ITN, Kecamatan Karangploso dan masih banyak lagi, Keberhasilan program ini merupakan kebanggaan tersendiri bagi SAMSAT Karangploso. SOS itu sendiri bisa dikatakan solusi orang sibuk, dalam artian wajib pajak bisa kami layanan tanpa harus keluar di kawasan tempat mereka bekerja.” (tribatanews.com, 24 Maret 2018).

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menyatakan bahwa:

“*Evaluasi Input* adalah melihat dari beberapa kegagalan implementasi kebijakan ataupun program, jadi mempertimbangkan apa saja kekurangan dalam pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) kemarin. Kekurangan-kekurangannya adalah belum merata ke seluruh tempat karena terbatas waktu dan Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu juga ada beberapa kendala teknis yang harus diperbaiki dan dilaksanakan evaluasi.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 12.00 WIB).

Ibu Indah selaku Pegawai UPT Badan Pendapatan Daerah Malang Utara menjelaskan bahwa:

“Banyak yang harus dievaluasi meskipun Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah salah satu program yang bagus dan dapat dikatakan berhasil, namun ada hal yang harus diperhatikan mengenai pemasukan maupun kontribusi pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, apabila Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dilakukan secara tersebar dan merata akan lebih berjalan dengan baik dan efektif serta memberikan dampak yang besar, namun yang masih menjadi kendala adalah masih ada beberapa yang belum merata pelaksanaannya dikarenakan bertumpu pada titik-titik tertentu atau area-area tertentu saja.” (Hasil wawancara pada tanggal 2 April 2018 di UPT Badan Pendapatan Daerah Malang Utara pada pukul 08.00 WIB).

Bapak Aditya selaku Staf Jasa Raharja menyebutkan bahwa:

“Pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dan merupakan salah satu inovasi di Pemerintah Kabupaten Malang maupun Pemerintah Provinsi Jawa Timur ini sudah berjalan dengan cukup baik, namun harus dikurangi beberapa kendala teknis dan *missed communication* antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun antara instansi terkait yang saling bekerjasama dalam melaksanakan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).” (Hasil wawancara pada tanggal 4 April 2018 di Kabupaten Malang pada pukul 09.55 WIB).

Bapak Denni selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) menjelaskan bahwa:

“Banyak sekali kendala teknis dan kurangnya koordinasi pada saat di lapangan, namun siap tidak siap kami sebagai petugas harus mampu mengatasi permasalahan-permasalahan teknis yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Nah, kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) tersebut, akan dimasukkan kedalam bahan dalam *Evaluasi Input*. Sehingga evaluasi dilakukan dalam berbagai hal, termasuk mengevaluasi pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).” (Hasil wawancara pada tanggal 2 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 11.00 WIB).

Bapak Joan selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) menjelaskan hal yang sama, Beliau menyatakan bahwa:

“Evaluasi dilakukan dalam berbagai hal, termasuk mengevaluasi manusianya atau Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana, kegiatan maupun pelaksanaan. Hal-hal yang menjadi kekurangan pada saat pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah banyak hambatan teknis yang terjadi, bukan hambatan teknis yang tidak disengaja, namun ada beberapa yang disengaja, misalnya pada saat di lapangan ada berkas yang kurang, pelaksana yang kurang paham dalam melayani dan sebagainya. Hal tersebut perlu dievaluasi agar pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) selanjutnya dapat berjalan dengan baik.” (Hasil wawancara pada tanggal 6 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 09.15 WIB).

Bapak Anas selaku masyarakat pengguna layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) menyebutkan bahwa:

“Ada petugas yang melayani waktu saya jadi pengguna layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) kurang memahami, mungkin hal tersebut bisa dijadikan evaluasi program supaya kedepan tidak seperti itu, melayani nya agak lama dan berbelit-belit juga, membuat saya semakin tidak mengerti apalagi saya ini kan sudah tua.” (Hasil wawancara pada tanggal 4 April 2018 di Kabupaten Malang pada pukul 14.25 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka disimpulkan bahwa pelayanan SOS yang diberikan adalah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari PKB (pajak kendaraan bermotor), juga untuk membantu bagi wajib pajak yang tidak sempat membayar PKB (pajak kendaraan bermotor). Adapun instansi pemerintahan maupun aparat keamanan yang telah diberikan pelayanan SOS, PT Bentoel, Alfamart Singosari, Kostrad Div 2 Singosari, Universitas ITN, Kecamatan Karangploso dan sebagainya. Selain itu, dalam *Evaluasi Input*, hal-hal yang dievaluasi adalah kegagalan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).

Dalam pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), ada beberapa yang harus dievaluasi yaitu mengurangi hambatan teknis dan bersikap lebih solutif agar petugas serta pelaksana dapat menyelesaikan permasalahan teknis yang terjadi di lapangan, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pemerataan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).

c. Evaluasi Proses, untuk melayani keputusan pelaksanaan

Evaluasi ditujukan untuk melihat proses pelaksanaan, baik mengenai kelancaran proses, kesesuaian dengan rencana, faktor pendukung dan faktor hambatan yang muncul dalam proses pelaksanaan, dan sejenisnya. Melihat secara obyektif program-program kebijakan yang dijalankan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan melihat sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dinyatakan tersebut dicapai. Bapak Rifai selaku Koordinator Inovasi SAMSAT Karangploso yaitu SAMSAT *On The Spot* (SOS) Solusi Orang Sibuk mengatakan bahwa:

“Hanya terdiri dari 1 tim namun tempatnya berpindah setiap hari dan sudah terjadwal, 1 tim terdiri 3 orang yaitu dari kepolisian, Dinas Pendapatan dan Jasa Raharja. Dari jam 8 sampai jam 12, karena petugas membutuhkan waktu sekitar maksimal 2 jam untuk merekap data penyeter dan kemudian menyerahkan uangnya ke bank dengan segera, karena bank sendiri memiliki jam kerja hanya sampai jam 4 sore. Masyarakat merasa terbantu dan senang dengan adanya layanan ini, karena orang tidak perlu meninggalkan kesibukannya untuk pergi ke SAMSAT, sehingga kitalah yang mendatangi mereka yang sibuk tersebut, yang paling tepat sasaran adalah di perusahaan, kampus dan tempat strategis lainnya yang terdiri dari populasi 500 orang atau lebih. Mereka tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk pergi ijin untuk mendatangi

SAMSAT karena layanan ini berkonsep mendekatkan diri ke masyarakat, mereka hanya perlu keluar sebentar ketika Jam istirahat sudah cukup. Dan kita juga bisa mendatangi tempat-tempat sesuai dengan permintaan di daerah Malang Utara dan Kota Batu asalkan terdapat populasi 500 orang.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 09.00 WIB).

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menjelaskan bahwa:

“Proses Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) harus ada yang dievaluasi, bentuk evaluasinya bisa langsung ditempat pada saat di lapangan langsung ditemukan kesalahan dan langsung pada saat itu juga dilaksanakan evaluasi, namun bisa juga pasca Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Proses nya sudah cukup jelas dan sistematis serta prosedural, namun yang bisa dievaluasi adalah mungkin dapat ditingkatkan kembali pelayanan tertib Administratur dan tertib procedural.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 12.12 WIB).

Bapak Eko selaku Petugas SAMSAT *On The Spot* dari Kepolisian menjelaskan bahwa:

“Malah lebih bagus karena kita memberikan pelayanan untuk diketahui masyarakat secara luas dan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat karena kemudahan ini. SOS hanya memberikan layanan pembayaran tahunan saja karena pembayaran pajak 5 tahunan prosedurnya lama, dan prosedurnya tidak mudah, harus ada cek fisik, dan sebagainya, maka harus kembali ke SAMSAT induk. Kita biasanya keliling menggunakan mobil SAMSAT keliling untuk melewati permukiman penduduk dan memberikan himbauan pada masyarakat, selain itu kami juga mendatangi perusahaan-perusahaan yang memiliki jumlah karyawan yang banyak.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 11.00 WIB).

Bapak Yoyok selaku Karyawan Perusahaan Mebel Gatra Mapan

Pakisaji menyebutkan bahwa:

“Sangat membantu karena ketika kerja, kita bisa melakukan pembayaran tanpa harus keluar jauh dari tempat kerja kita. Sejak 2 bulan dan seminggu sekali setiap Kamis berada di tempat ini. Masyarakat sangat senang dengan layanan ini karena cukup terbantu, namun sayangnya masyarakat awam juga masih banyak belum tau tentang inovasi ini, jadi sosialisasinya sendiri juga sedikit kurang, yang banyak mengetahui adalah karyawan-karyawan perusahaan karena mereka sebagian besar mendatangi perusahaan.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Perusahaan Mebel Gatra Mapan, Pakisaji pada pukul 14.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat membantu dalam pelaksanaan pembayaran pajak, namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk melaksanakan Evaluasi Proses. Proses Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dapat dikatakan sudah cukup baik, sistematis dan procedural. Evaluasi Proses dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja dan tertib Administratur serta tertib prosedur pada Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Kabupaten Malang.

d. Evaluasi Produk, untuk melayani keputusan baru

Evaluasi diarahkan untuk melihat hasil program yang dicapai sebagai dasar untuk menentukan keputusan akhir, diperbaiki, dimodifikasi, ditingkatkan atau dihentikan. Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu, seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai

melalui tindakan publik. Dalam hal ini, evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu.

Bapak Eko selaku Petugas SAMSAT *On The Spot* dari Kepolisian menjelaskan bahwa:

“SOS memang dikhususkan untuk perusahaan-perusahaan bagi karyawan yang tidak bisa atau tidak ada waktu untuk keluar membayar pajak ke SAMSAT atau SAMSAT Keliling jadi pelayanan SOS yang melakukan jemput bola. Namun syarat dan prasarat membayar pajak tidak merubah ketentuan yang ada, contohnya untuk membayar pajak tahunan hanya membawa KTP dan STNK, STNK dan KTP harus dengan nama yang sama, jadi ketika membayar bisa dititipkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 10.00 WIB).

Bapak Rifai selaku Koordinator Inovasi SAMSAT Karangploso yaitu SAMSAT *On The Spot* (SOS) Solusi Orang Sibuk mengatakan bahwa:

“SAMSAT keliling memiliki jadwal yang tetap dan berada di tempat yang sama setiap hari dan tempat yang dipilih haruslah ramai, namun SOS ini melayani bisa sesuai permintaan dari masyarakat untuk bertempat dimana, namun kita tidak bisa langsung menuruti permintaan masyarakat, kita harus memperhitungkan jarak dari rumah-rumah penduduk apakah padat atau tidak. Jika penduduk tersebut padat maka akan didatangi. ada E-SAMSAT, ATM SAMSAT, SAMSAT JUDES (SAMSAT Terjun Desa), gambaran secara umumnya adalah untuk E-SAMSAT adalah membayar pajaknya secara *online* atau transaksi *online* dengan sms *banking* dan menunjukkan buktinya ke mobil SAMSAT keliling untuk diproses, sedangkan ATM SAMSAT tinggal memasukkan kartu ke dalam mesin ATM lalu cetak bukti untuk di tunjukan ke kantor SAMSAT atau mobil keliling, sedangkan SAMSAT JUDES adalah terjun ke desa dengan menempatkan cabang di beberapa balai desa.” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 09.15 WIB).

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menjelaskan bahwa:

“Evaluasi Produk dapat dikatakan sebagai dampak dari Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) atau produk yang dihasilkan oleh Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Produknya adalah pelayanan prima bagi masyarakat di Kabupaten Malang, khususnya baik untuk Solusi Orang Sibuk. Pelayanan tersebut terkhusus dalam pelayanan pajak, sehingga yang dilayani juga wajib pajak. Dampaknya adalah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak dan memberikan pelayanan prima terhadap wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 3 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 13.00 WIB).

Bapak Denni selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Evaluasi Produk adalah dampak evaluasi, dampak yang harusnya dapat dirasakan setelah dilaksanakannya evaluasi adalah Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) kedepan dapat berjalan lebih baik, apabila terus terjadi kesalahan yang sama, maka evaluasi dapat dikatakan kurang maksimal. Produknya adalah pelayanan prima bagi masyarakat di Kabupaten Malang, khususnya baik untuk Solusi Orang Sibuk, yaitu wajib pajak yang ingin membayar pajak di Kabupaten Malang dengan dibantu oleh Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), sehingga pelayanan prima terbentuk melalui kemudahan dalam membayar pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 5 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 12.00 WIB).

Bapak Joan selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Evaluasi Produk adalah poin-poin kekurangan dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), harusnya produk yang dihasilkan nantinya adalah pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya wajib pajak.” Hasil wawancara pada tanggal 5 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 12.30 WIB).

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Dengan demikian studi evaluasi kebijakan merupakan suatu analisis yang bersifat evaluatif sehingga konsekuensinya lebih restrospeksi dibandingkan prospeksi. Dalam mengevaluasi seorang analis berusaha mengidentifikasi efek yang semula direncanakan untuk merealisasikan suatu keberhasilan dan dampak apa yang ditimbulkan dari akibat suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Produk adalah Dampak Evaluasi. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) memberikan dampak positif bagi wajib pajak karena memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, meliputi:

a. Faktor pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak

Evaluasi adalah sebuah proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan pengidentifikasian faktor-faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Masyarakat sebagai warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam upaya mendukung suksesnya pembangunan di daerah yang

ditempati. Di samping itu juga sebagai warga negara yang aktif harus selalu tanggap dengan segala kebijakan publik maupun program-program yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menjelaskan bahwa:

“Partisipasi dari masyarakat selaku wajib pajak khususnya adalah faktor pendukung karena masyarakat menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) sehingga Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dapat bermanfaat bagi wajib pajak yang ingin membayar pajak maupun melunasi tunggajakan pajak kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 10.00 WIB).

Bapak Denni selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Faktor pendukungnya adalah antusias dari masyarakat dalam mendukung dan menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), dengan antusias masyarakat, Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) jadi berfungsi dan memberikan manfaat bagi wajib pajak dalam membayar pajak agar lebih mudah dan tidak menunggak dengan alasan sibuk.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 14.00 WIB).

Bapak Joan selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Masyarakat mau menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), kalau masyarakat atau wajib pajak tidak mau menggunakan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), mana mungkin Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dapat bermanfaat, sehingga wajib pajak berpartisipasi dengan baik dalam membayar pajak kendaraan bermotor maupun melunasi tunggakan pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Malang.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 April 2018 di Kantor Bersama

SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 15.00 WIB).

Bapak Anas selaku Wajib Pajak atau Pengguna layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Masyarakat yang paham akan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) pasti akan memanfaatkan layanan ini, masyarakat yang memanfaatkan layanan ini karena memang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga tidak rumit dan menyusahkan wajib pajak. Mungkin partisipasi masyarakat inilah yang membuat Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga dapat sukses berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi wajib pajak kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara pada tanggal 9 April 2018 di Kabupaten Malang pada pukul 16.00 WIB).

Partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak sangat dibutuhkan. Partisipasi masyarakat, khususnya wajib pajak sangat baik karena sangat antusias dan memanfaatkan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dengan baik. Apabila wajib pajak tidak menggunakan fasilitas kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), maka Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga tidak dapat dikatakan berhasil, sehingga faktor pendukung berhasilnya Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah karena antusias dari wajib pajak dalam menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga semakin berkurang.

b. Faktor penghambat, yaitu Lemahnya koordinasi antar pegawai

Koordinasi adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan segala aktivitas. Aktivitas yang dilakukan melibatkan lebih dari satu orang. Hal ini bertujuan untuk memberikan perkembangan yang sedang terjadi. Koordinasi atau Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dilakukan oleh semua orang. Baik di dalam organisasi maupun dalam pergaulan sehari-hari. Terjadinya salah paham biasanya didasarkan pada koordinasi atau Komunikasi yang kurang baik.

Bapak Edi Purnomo selaku Administratur pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menjelaskan bahwa:

“Faktor penghambat dalam evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah lemahnya koordinasi antar petugas, pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dan pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, khususnya antar petugas, pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Dalam melayani masih ada Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum paham secara utuh, sehingga tidak maksimal dalam melayani wajib pajak.” (Hasil wawancara pada tanggal 5 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso pada pukul 14.00 WIB).

Bapak Denni selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Kendala dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) yang menjadi titik utama adalah lemahnya koordinasi antar petugas dan pelaksana, karena ada juga petugas yang belum paham dalam melayani wajib pajak, kemudian ada *missed communication*, dan lain-lain.” (Hasil wawancara pada tanggal 5 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 14.45 WIB).

Bapak Joan selaku Petugas Program SAMSAT *On The Spot* (SOS)

Kabupaten Malang menyebutkan bahwa:

“Banyak kendala teknis seperti *missed communication* di lapangan pada saat pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) karena lemahnya komunikasi dan koordinasi intensi karena terkadang juga dipengaruhi oleh beberapa kondisi.” (Hasil wawancara pada tanggal 5 April 2018 di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang pada pukul 15.00 WIB).

Dalam hal yang sederhana sekalipun, komunikasi harus dilakukan.

Koordinasi antar struktur atau divisi, akan menentukan berjalan atau tidak suatu program kerja. Mengingat, dalam sebuah organisasi, masing-masing individu memiliki perbedaan cara dalam melakukan tugasnya. Memberikan laporan juga merupakan salah satu bentuk lain dari koordinasi. Sedangkan jenis laporan, umumnya ada dua cara; yang pertama adalah melalui komunikasi secara lisan baik langsung maupun melalui via telephone. Yang kedua berbentuk tulisan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam organisasi. Apalagi ketika masalah timbul, koordinasi antar struktur merupakan suatu hal yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi. Hal ini dilakukan agar masalah yang timbul dapat diselesaikan secara cepat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah lemahnya koordinasi antar pegawai. Koordinasi yang lemah yang dimaksud adalah komunikasi antara petugas ataupun pelaksana Program

SAMSAT *On The Spot* (SOS) maupun antar pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Selain itu, lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan terjadi beberapa kendala teknis di lapangan yang didukung dengan lemahnya koordinasi dan mengakibatkan *missed communication*.

C. Analisis Data

1. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang menggunakan model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam (Tayibnapis, 2000:14), meliputi:

a. Evaluasi Konteks, untuk melayani keputusan perencanaan

Dalam referensi yang sama Robert Eystone yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan bahwa “Secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya”. Sedangkan menurut Dye yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan dengan tegas bahwa “kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara luas segala tindakan yang

dilakukan oleh pemerintah adalah suatu kebijakan publik. Kemudian lebih spesifik dapat diartikan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian proses dari pengambilan keputusan hingga tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, dan setiap keputusan ataupun tindakan yang dilakukan memiliki dampaknya masing-masing.

Program merupakan sebuah konsep yang saling terkait satu sama lain dan berada dalam alur rasional yang nyaris sejajar namun memiliki cakupan yang tidak sama, program adalah rangkaian dari proyek yang berhubungan dan berkelanjutan sampai waktu yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan proyek adalah sebagian dari sebuah keseluruhan kegiatan yang menggunakan sumber-sumber untuk memperoleh suatu manfaat dengan harapan mendapat hasil pada waktu dimasa mendatang (Mansur, 2010:2).

Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau masyarakat dikoordinasikan oleh instansi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional). Kebijakan dan program sulit dibedakan dikarenakan kebijakan dan program dinyatakan secara tidak langsung bahwa evaluasi kebijakan adalah suatu fungsi dari evaluasi program dan tergantung pada hasilnya. Selain itu program didesain sedemikian rupa sebagai suatu cara untuk mencapai tujuan kebijakan lebih luas.

Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Kebijakan, program dan proyek merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang sengaja dengan variasi intensitas yang berbeda, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada pada lokasi tertentu. Kebijakan selalu berhubungan dengan dorongan dan peraturan. Program membutuhkan baik dorongan, aturan maupun evaluasi. Program adalah suatu kebijakan seringkali mencangkup sejumlah program, dan sebuah program terdiri dari sejumlah proyek. Namun sebuah kebijakan juga dapat langsung dilakukan dievaluasikan dalam bentuk proyek.

Program adalah bagian dari kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah untuk tujuan yang ingin hendak dilakukan oleh pemerintah demi kepentingan bersama. Dalam segala kebijakan yang dibuat oleh pemerintah terdapat beberapa kebijakan untuk menangani permasalahan-permasalahan publik. Hal ini menyebabkan pemerintah merumuskan kebijakan dan melaksanakan kebijakan publik dengan

adanya sebuah program. Program selain sebagai alat pemecah masalah (*problem solving*) juga dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada.

Menurut Dye (Silalahi, 2009:169), evaluasi program adalah studi tentang konsekuensi-konsekuensi kebijaksanaan maupun program secara menyeluruh efektifitas suatu program nasional dalam mencapai sasarannya, atau penilaian efektifitas relatif dari dua atau lebih program yang mencerminkan tujuan-tujuan bersama. Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan (Miftah, 2011:1). Evaluasi merupakan suatu prosedur ilmiah yang sistematis yang dilakukan untuk mengukur hasil program atau proyek (efektifitas suatu program) sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau tidak, dengan cara mengumpulkan, menganalisis dan mengkaji pelaksanaan program yang dilakukan secara objektif. Kemudian merumuskan dan menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai-nilai positif dan keuntungan suatu program. Evaluasi Konteks meliputi penggunaan informasi mengenai situasi operasi yang konteks untuk menentukan kebutuhan dari suatu program yang meliputi keterampilan, pengetahuan, dan sikap dari seorang individu.

Tahap konteks memungkinkan untuk menggali informasi dari tiga objek yaitu objektif akhir, objektif antara, dan objektif segera.

Pertama, objektif akhir merupakan defisiensi khusus dalam organisasi yang akan hilang atau selesai. Objektif antara merupakan perilaku para pegawai yang diperlukan untuk mencapai objektif akhir. Sedangkan objektif segera merupakan ilmu pengetahuan, keterampilan atau sikap yang harus diperoleh partisipan untuk mengubah perilaku dalam mencapai tujuan akhir. Tahapan ini menekankan pada penggunaan informasi melalui kajian pengamatan atau observasi untuk mencapai tujuan.

Perencanaan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dengan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut. Kebutuhan akan perencanaan ada di semua tingkat dan pada kenyataannya meningkat dimana tingkatan tersebut mempunyai dampak potensial terbesar sukses organisasi atau manajemen tingkat atas. Hasil suatu proses perencanaan yang baik harus memiliki sejumlah kemampuan organisasi yang berasal dari kekuatannya sendiri seperti: kemampuan memprediksi; kemampuan menghitung biaya; kemampuan komunikasi; kemampuan menguasai teknik-teknik manajemen; kemampuan pengukuran kinerja.

Salah satu aspek penting perencanaan adalah pembuatan keputusan, proses pengembangan dan penyeleksian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Keputusan-keputusan harus dibuat pada berbagai tahap dalam proses perencanaan.

Pada dasarnya perencanaan adalah proses pengambilan keputusan dari sejumlah pilihan, untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki. Perencanaan pada umumnya harus memiliki, mengetahui dan memperhitungkan beberapa unsur pokok yaitu: tujuan akhir yang dikehendaki.

Sasaran-sasaran dan prioritas untuk mewujudkannya; jangka waktu mencapai sasaran-sasaran tersebut; masalah-masalah yang dihadapi; modal atau sumber daya yang akan digunakan untuk pengalokasian; kebijaksanaan-kebijaksanaan untuk melakukannya; orang, organisasi, atau badan pelaksananya dan; mekanisme pemantauan, evaluasi, dan pengawasan pelaksanaannya. Perencanaan merupakan tugas pokok dalam Administratur atau manajemen. Perencanaan diperlukan karena biasanya kebutuhan organisasi lebih besar dari pada sumber daya yang tersedia.

Pembuatan keputusan adalah salah satu proses manajemen terpenting dalam suatu organisasi. Setiap pelaksanaan fungsi manajemen tidak lepas dari keputusan yang diambil para manajer. Pembuatan keputusan dapat dikatakan kunci dalam setiap kegiatan manajerial. Pembuatan keputusan dapat didefinisikan sebagai penentuan serangkaian kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Pembuatan keputusan tidak hanya dilakukan oleh manajer puncak, tetapi juga para manajer menengah dan lini pertama. Manajer akan membuat tipe-tipe keputusan yang berbeda sesuai perbedaan kondisi

dan situasi yang ada. Penyebab terjadinya kesulitan harus mengambil keputusan dan melaksanakan keputusan bisa disebabkan oleh hal-hal lain yang berasal dari luar kemampuan sebagai pengambil keputusan. Ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya kesulitan ketika mengambil keputusan adalah: kurang lengkapnya informasi dan data yang diperlukan; kesulitan menggunakan tolok ukur; munculnya tujuan ganda; adanya lebih dari satu orang yang berwenang mengambil keputusan.

Perencanaan diperlukan dan terjadi dalam berbagai bentuk organisasi, sebab perencanaan ini merupakan proses dasar manajemen di dalam mengambil suatu keputusan dan tindakan. Perencanaan diperlukan dalam jenis kegiatan baik itu kegiatan organisasi, perusahaan maupun kegiatan di masyarakat, dan perencanaan ada dalam setiap fungsi-fungsi manajemen, karena fungsi-fungsi tersebut hanya dapat melaksanakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Salah satu maksud dibuat perencanaan adalah melihat program-program yang dipergunakan untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian tujuan-tujuan di waktu yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan pengambilan keputusan yang lebih baik. Oleh karena itu, perencanaan organisasi harus aktif, dinamis, berkesinambungan dan kreatif. Keputusan-keputusan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pada hakikatnya merupakan produk dari saling memberi dan menerima dan

saling percaya di antara pelbagai pihak yang terlibat dalam proses keputusan tersebut.

Salah satu elemen dalam organisasi yang sangat penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dari suatu organisasi sangat mempengaruhi banyak aspek penentu keberhasilan kerja dari organisasi tersebut. Jika Sumber Daya Manusia (SDM) dapat diorganisir dengan baik, maka diharapkan organisasi dapat menjalankan semua proses usahanya dengan baik. Perencanaan diperlukan dan terjadi dalam berbagai bentuk organisasi, sebab perencanaan ini merupakan proses dasar manajemen di dalam mengambil suatu keputusan dan tindakan.

Perencanaan diperlukan dalam setiap jenis kegiatan baik itu kegiatan organisasi maupun kegiatan dimasyarakat, dan perencanaan ada dalam setiap fungsi-fungsi manajemen, karena fungsi-fungsi tersebut hanya dapat melaksanakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Pembuatan keputusan adalah bagian kunci kegiatan manajer. Kegiatan ini memainkan peranan penting, terutama bila manajer melaksanakan fungsi perencanaan.

Perencanaan menyangkut keputusan-keputusan sangat penting dan jangka panjang yang dapat dibuat manajer. Dalam proses perencanaan, manajer memutuskan tujuan-tujuan organisasi yang akan dicapai, sumber daya-sumber daya yang akan digunakan, dan siapa yang akan melaksanakan setiap tugas yang dibutuhkan. Seluruh proses

peerenacanaan itu melibatkan manajer dalam serangkaian situasi pembuatan keputusan. Kualitas keputusan-keputusan manajer akan menentukan efektifitas rencana yang disusun.

Perencanaan atau Planning adalah sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi. Pada intinya, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu. Perencanaan yang baik adalah ketika apa yang dirumuskan ternyata dapat direalisasikan dan mencapai tujuan.

Sedangkan keputusan pada dasarnya merupakan proses memilih satu penyelesaian dari beberapa alternatif yang ada. Keputusan yang tepat pada dasarnya adalah keputusan yang bersifat rasional, sesuai dengan nurani dan didukung oleh fakta yang akurat, sehingga bisa dipertanggungjawabkan. Keputusan yang tepat bukan saja ditentukan oleh banyaknya pengalaman dan keahlian yang dimiliki, akan tetapi didukung oleh kelengkapan informasi yang terkait dengan masalah yang akan diselesaikan.

Evaluasi secara sempit bisa kita artikan sebagai proses penilaian suatu objek tertentu, namun yang pasti evaluasi yang dimaksud disini ialah penilaian kebijakan publik yang sudah terlanjur dijalankan di tengah tengah masyarakat umum. Penilaian yang berlangsung dilakukan atas adanya proses yang panjang terhadap pemberlakuan aturan main mengenai pelaksanaan tata kelola negara, beserta pelaksanaan tugas dan fungsi dari badan pemerintahan juga pelaksanaan tugas-tugas dan solusi-solusi untuk permasalahan yang dihadapi oleh negara.

Sebelum memutuskan suatu kebijakan, antara memutuskan untuk berhasil atau tidak dalam hal evaluasi, maka pemerintah membutuhkan data pendukung untuk prosesi penilaian tersebut, misalnya data tentang peningkatan pertumbuhan sektor pertanian, data tentang pertumbuhan ekonomi dan sebagainya yang berasal dari lembaga terpercaya, misalnya badan pusat statistik nasional atau badan yang bertugas untuk mengaudit program kegiatan pemerintah tersebut. Evaluasi ini nantinya yang akan menentukan arah kebijakan pemerintah kedepannya, karena unsur yang terkandung dalam evaluasi ini adalah data dan fakta nyata tentang keadaan sebenarnya yang terjadi dikalangan akar rumput, apapun yang terjadi dengan keadaan masyarakat itu sudah bisa untuk diambil sebuah kesimpulan untuk menentukan raport terhadap hasil kebijakan yang telah dilaksanakan. Apabila angka statistik menunjukkan keberhasilan maka ini akan menjadi statemen awal untuk pemerintah menyatakan bahwa langkah kebijakan yang diambil sudah sesuai dan

mencapai target yang dipasang sebelumnya, tetapi apabila angka statistik menunjukkan stagnan atau bahkan tidak berhasil maka ini sudah cukup untuk pemerintah menggugurkan kelangsungan pemberlakuan kebijakan tersebut.

Evaluasi itu bukanlah persoalan yang mudah, tapi juga bukan pekerjaan yang rumit apabila seluruh elemen masyarakat dan pemerintahan mau bekerja bersama mengevaluasi kebijakan tersebut. Sebagai suatu rangkaian sistem Administratur suatu bangsa maka tentu sistem evaluasi ini memerlukan berbagai rujukan guna mendukung keberhasilan salah satu alur dalam Administratur publik. Sasaran-sasaran merupakan kriteria keberhasilan program, maka harus dinyatakan secara spesifik agar dapat diperoleh tolok ukurnya. Evaluasi kebijakan publik terdiri dari banyak tahap namun dapat dirangkum menjadi dua kegiatan inti yakni tahap perivikasi sebelum evaluasi kebijakan berlangsung dan kedua adalah tapap penilaian dengan sistem tertentu pada saat berlangsungnya kegiatan penilaian kebijakan publik tersebut.

Evaluasi memiliki beberapa tujuan yaitu enentukan tingkat kinerja suatu kebijakan, mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan, mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan, mengukur dampak suatu kebijakan, untuk mengetahui apabila ada penyimpangan, sebagai bahan masukan atau *input* untuk kebijakan yang akan datang. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokatif, diarahkan pada

hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan. Evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi-aksi dilakukan (*ex post*).

Rekomendasi yang juga mencakup premis-premis nilai, bersifat prospektif dan dibuat sebelum aksi-aksi dilakukan (*ex ante*). Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena dipandang sebagai tujuan sekaligus cara. Evaluasi sama dengan rekomendasi sejauh mana berkenaan dengan nilai yang ada (misalnya, kesehatan) dan dianggap sebagai intristik (diperlukan bagi dirinya) ataupun eksentris (diperlukan karena hal itu mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain). Nilai-nilai sering ditata di dalam suatu hirarki yang merefleksikan kepentingan relatif dan saling ketergantungan antar tujuan dan sasaran.

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan, wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi dan badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, wajib pajak merupakan objek pajak dengan syarat-syarat objektif berdasarkan undang-undang yaitu dalam rangka Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH) 1984 menerima atau mendapatkan penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi batasan penghasilan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri (Soemitro dalam Suminarsasi, 2012:97). Dengan kata lain, seseorang mempunyai kewajiban membayar pajak

ketika mempunyai pajak terutang yang terjadi akibat dari ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Maka, pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Predikat wajib pajak patuh menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas Negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak, maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Dengan mengetahui adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, terdapat suatu strategi untuk menangani permasalahan banyaknya jumlah kendaraan motor yang ada dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah realisasi pajak kendaraan di Provinsi Jawa Timur. Salah satu Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan suatu pelayanan yang sekiranya dapat mengatasi dan meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah Kabupaten Malang. Pelayanan tersebut yaitu

“SAMSAT *On The Spot*”, yang merupakan salah satu bentuk pengembangan dari pelayanan SAMSAT Keliling yang ada di Kabupaten Malang khususnya untuk wilayah Malang Utara dan Batu Kota. Hal tersebut juga dikarenakan adanya permasalahan yaitu diketahui jumlah kenaikan kendaraan bermotor di Kabupaten Malang dari tahun 2014 ke tahun 2015 yang cukup signifikan yakni sebesar 482.946 unit. Hal ini juga diketahui dengan data obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso mengalami peningkatan setiap tahunnya.

SAMSAT *On The Spot* (SOS), merupakan program unggulan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang guna Peningkatan Pelayanan Publik. Program ini telah mendapatkan penghargaan dari Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, pada Tanggal 31 Maret 2016 dan Penghargaan Gubernur Jatim Soekarwo sebagai salah satu Top 12 Stand Terbaik, Simposium dan Gelar Inovasi Pelayanan Publik Nasional, di JX Internasional Surabaya, 31 Maret 2016 sampai dengan, 2 April 2016. Keberadaan program unggulan SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang SAMSAT SOS (*On The Spot*) kini sudah dirasakan manfaatnya oleh wajib pajak (WP) di wilayah Malang Utara. Dengan “Sistim Jemput Bola”, petugas SOS mendatangi beberapa perusahaan dan instansi pemerintahan yang membutuhkan. Program ini telah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada 31 Maret 2016).

Sasaran utama layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) KB SAMSAT Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karang Ploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi. Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) merupakan layanan publik yang unik dan kreatif karena mampu merubah paradigma masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus datang ke kantor pemberi layanan tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan di lokasi yang disepakati dengan mitra kerja. Selain itu, program SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat efisien dan efektif karena pada satu waktu tertentu langsung dapat melayani wajib pajak dengan jumlah minimal 500 orang sebagaimana disepakati dengan mitra kerja (Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2017).

Dalam difusi inovasi pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” saluran komunikasi yang digunakan yaitu saluran interpersonal dan juga saluran media massa. Saluran interpersonal yang ada dalam pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” yaitu sosialisasi secara tatap muka yang dilakukan petugas kepada masyarakat guna mengenalkan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”. Sosialisasi yang dilakukan petugas dalam mengenalkan atau menginformasikan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” kepada masyarakat dinilai masih belum maksimal.

Hal ini dikarenakan masih terdapatnya 2 kecamatan dari seluruh total 8 kecamatan yang menjadi wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Karangploso yang belum pernah dilaksanakan sosialisasi pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Kedua wilayah tersebut yaitu Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Tumpang. Sedangkan yang termasuk dalam kategori saluran komunikasi media massa pada pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu brosur, pemberitaan melalui media elektronik (surat kabar elektronik dan radio), pemasangan spanduk, pemasangan banner, dan sarana pemberitahuan ke masyarakat, khususnya wilayah pedesaan, dengan seruan bayar pajak lewat “*Rujak Limpung*” (seruan bayar pajak keliling kampung). “*Rujak Limpung*” aktif beroperasi bersamaan dengan pengadaan sosialisasi yaitu 2-3 hari sebelum pelaksanaan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”.

SAMSAT On The Spot (SOS) merupakan “Solusi Orang Sibuk”, sehingga semua pemilik kendaraan bermotor bisa melaksanakan kewajiban membayar pajak tepat waktu dan tanpa mengganggu kesibukan kerja dan aktivitas masing-masing wajib pajak. Tujuannya adalah meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mengurangi Tunggakan dari wajib pajak. Program ini adalah “Program Jemput Bola”. Masyarakat wajib pajak bisa mengajukan permintaan untuk “Team *SAMSAT On The Spot* (SOS)” datang ke lokasi yang diminta, yaitu berkumpulnya wajib pajak dengan batasan Wilayah SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dalam Evaluasi Konteks, hal yang akan dievaluasi adalah substansi kebijakan, dimana ada beberapa kegagalan kebijakan maupun program yang salah satunya diakibatkan oleh *bad policy*. Hal tersebut yang mempengaruhi pentingnya konteks kebijakan, sehingga dalam pengambilan keputusan baru kedepan akan dilaksanakan pertimbangan berdasarkan kegagalan substansi program. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).

b. Evaluasi Input, penataan keputusan

Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program berikutnya. Tahap evaluasi ini meliputi cara mempertimbangkan sumber daya yang tersedia dan memutuskan informasi-informasi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan.

Pada hakekatnya pengorganisasian adalah suatu proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan, sumber daya yang di miliki, dan lingkungan yang melingkupinya. Empat aspek utama proses penyusunan struktur organisasi adalah departementalisasi, pembagian kerja, koordinasi, dan rentang manajemen. Dengan demikian

dapat dikatakan bahwa pengorganisasian adalah suatu proses mendesain struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi habis tugas atau pekerjaan kepada semua anggota organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Organisasi terdiri dari tiga unsur utama yaitu terdiri dari sekumpulan orang, yang bersepakat dalam satu kelompok, dan sepakat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Untuk meraih keberhasilan tiga unsur utama tersebut haruslah diimplementasikan dalam bentuk menciptakan suatu struktur organisasi dimana setiap anggota akan ditempatkan dan wewenang serta tugasnya ditentukan secara definitif. Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan, dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individu dan kelompok. Struktur organisasi bisa dijadikan suatu kerangka dasar dalam menyusun desain tentang corak spesialisasi dan departementalisasi, dengan pembagian tugas dalam mengelola sumber daya dalam organisasi.

Antara tugas dan tujuan tidak dapat dipisahkan, suatu rencana tidak dapat diformulir tanpa ditetapkan terlebih dahulu apa yang menjadi tugas dan tujuannya. Tugas diartikan sebagai apa yang harus dilakukan, sedang tujuan yaitu suatu atau nilai yang akan diperoleh. Faktor yang tersedia memberikan perencanaan membuat beberapa kemungkinan dalam pencapaian tujuan. Dimana kemungkinan yang telah diperoleh

dapat diurut atas dasar tertentu, misalnya lamanya penyelesaian, besarnya biaya yang dibutuhkan efisiensi dan efektivitas dan lain sebagainya.

Keputusan-keputusan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pada hakikatnya merupakan produk dari saling memberi dan menerima dan saling percaya di antara pelbagai pihak yang terlibat dalam proses keputusan tersebut. Dalam masyarakat yang strukturnya majemuk paham Inkremental ini secara politis lebih aman karena akan lebih gampang untuk mencapai kesepakatan apabila masalah-masalah yang diperdebatkan oleh berbagai kelompok yang terlibat hanyalah bersifat upaya untuk memodifikasi terhadap program-program yang sudah ada daripada jika hal tersebut menyangkut isu-isu kebijaksanaan mengenai perubahan-perubahan yang radikal yang memiliki sifat ambil semua atau tidak sama sekali. Karena para pembuat keputusan itu berada dalam keadaan yang serba tidak pasti khususnya yang menyangkut akibat-akibat dari tindakan-tindakan mereka di masa datang, maka keputusan yang bersifat inkremental ini akan dapat mengurangi resiko dan biaya yang ditimbulkan oleh suasana ketidakpastian.

Kemampuan untuk merealisasikan keputusan atas kesempatan datang sekali dan tidak jarang pula banyak orang mengatakan kurang kesempatan baginya, atau dengan kata lain ia membela diri bahwa dirinya tidak pernah mendapat kesempatan. Oleh karena itu sekali keputusan yang diambil menjadi wirausaha, maka saat ini dan seterusnya tidak pernah akan ada kesempatan untuk memaksimalkan

peluang-peluang yang ada, kecuali anda meyakini benar bahwa jangan cemas menghadapi masa depan dengan kemauan yang keras untuk mewujudkannya melalui satu proses membangun kebiasaan yang efektif.

Manajemen membutuhkan Informasi sebagai dasar pengambilan keputusan. Sistem Informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan Informasi untuk manajemen setiap tingkatan. Tiap-tiap kegiatan dan keputusan manajemen yang berbeda membutuhkan informasi yang berbeda. Oleh karena itu, untuk dapat menyediakan informasi yang relevan dan berguna bagi manajemen, maka pengembangan Sistem Informasi harus memahami terlebih dahulu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen dan tipe keputusannya. Keputusan bisa dibuat berulang kali secara rutin dan dalam bentuk persoalan yang sama sehingga mudah dilakukan keputusan. Keputusan yang dihadapi mungkin serupa dengan situasi yang pernah dialami, tetapi ada ciri khusus dari permasalahan yang baru timbul.

Pengambilan keputusan didukung oleh sejumlah fakta yang memadai. Sebenarnya istilah fakta perlu dikaitkan dengan istilah data dan informasi. Kumpulan fakta yang telah dikelompokkan secara sistematis dinamakan data. Sedangkan informasi adalah hasil pengolahan dari data. Dengan demikian, data harus diolah lebih dulu menjadi informasi yang kemudian dijadikan dasar pengambilan keputusan. Keputusan yang berdasarkan sejumlah fakta, data atau

informasi yang cukup itu memang merupakan keputusan yang baik dan solid, namun untuk mendapatkan informasi yang cukup itu sangat sulit.

Sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Kebijakan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut disebut sebagai “evaluasi kebijakan”. Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituennya. Sejauh mana tujuan dicapai. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara “harapan” dengan “kenyataan”. Tujuan pokok dari evaluasi bukanlah untuk menyalah-nyalahkan melainkan untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan dari suatu kebijakan publik. Tugas selanjutnya adalah bagaimana mengurangi atau menutup kesenjangan tersebut. Jadi evaluasi kebijakan bertujuan mencari kekurangan dan menutup kekurangan.

Evaluasi harus memberi informasi yang dibutuhkan oleh pengambil keputusan dan pelaku program yang lain dan harus menjawab pertanyaan yang benar pada waktu yang tepat (Dunn, 2003:170). Evaluasi harus memberikan informasi bahwa baru dan penting bagi pelaku program untuk beranjak lebih dari yang selama ini dianggap jelas dan terang. Evaluasi harus memberikan pertimbangan yang persuasif dan seimbang mengenai hasil-hasil nyata dari kebijaksanaan atau program.

Evaluasi harus berisi bukti bahwa kesimpulan tidak didasarkan pada informasi melalui prosedur pengukuran yang tidak teliti dan tidak konsisten. Evaluasi harus melaporkan kesimpulan dan informasi pendukung yang sempurna dan tidak bisa, yaitu informasi yang membuat evaluator-evaluator dapat mencapai kesimpulan-kesimpulan yang sama. Evaluasi harus membuat informasi tersedia pada waktu keputusan harus dibuat. evaluasi harus menyediakan informasi yang dapat digunakan dan dimengerti oleh pengambil keputusan dan pelaku program lain.

Machfud Sidik yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:137-138), “kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Kepolisian Republik Indonesia Resort Malang dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Malang. Pada saat melakukan evaluasi kinerja tahun 2013 menemukan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang terbesar terdapat di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari. Penyebabnya antara lain terbatasnya waktu bagi wajib pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk izin keluar kantor guna membayar Pajak

Kendaraan Bermotor di SAMSAT Induk atau SAMSAT Unggulan. Untuk mengatasi masalah tersebut, Rapat Tim Pembina SAMSAT Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan *SAMSAT On The Spot (SOS)* yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline Solusi Orang Sibuk (Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2017).

Pada tahap keputusan yang berkaitan dengan reaksi masyarakat atau wajib pajak dalam keputusannya untuk menggunakan pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" adalah positif, bagus, baik, senang, nyaman, mudah, tidak merasa repot serta terbantu dengan adanya pelayanan "*SAMSAT On The Spot*". Sedangkan wajib pajak menyampaikan keuntungannya memutuskan untuk menggunakan pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" adalah dengan alasan lebih dekat, lebih humanis, fleksibel, tepat waktu, ekonomis, efektif karena tidak perlu membayar ke Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, tidak antri, membantu wajib pajak untuk bisa membayar pajak tanpa meninggalkan lokasi pekerjaannya, tidak mengganggu pekerjaan dan terjangkau. Berkaitan dengan membantu wajib pajak untuk bisa membayar pajak tanpa meninggalkan lokasi bekerja.

Tahap pelaksanaan dalam pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" adalah dengan terdapat atau tidaknya kegunaan atau manfaat setelah wajib pajak menggunakan pelayanan "*SAMSAT On The Spot*", terkait dengan informasi lebih yang didapatkan wajib pajak selama pelayanan

“SAMSAT *On The Spot*” berlangsung, dan berkaitan dengan kapan wajib pajak menggunakan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”. Berkaitan dengan manfaat atau kegunaan dalam pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”, diketahui bahwa manfaat atau kegunaan dalam pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” adalah harapan wajib pajak terlaksana dan manfaat lainnya wajib pajak menjadi puas, ekonomis, tidak terpaut jarak dan waktu sehingga memudahkan wajib pajak. Selain itu, pelayanan lebih dekat, tidak ramai, tidak lama, tidak antri, pencetakan STNK yang cepat, serta tidak mengganggu jam dinas / kerja wajib pajak.

Untuk informasi lebih yang berkaitan dengan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”, tidak ditemukan informasi lainnya. Tetapi yang bisa didapatkan oleh wajib pajak selama pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” berlangsung lebih banyak mengenai informasi seputar pajak kendaraan bermotor, informasi mengenai proses perpanjangan STNK lima tahunan, dan informasi mengenai program pemutihan pajak. Namun tidak semua informasi bisa didapatkan oleh wajib pajak seperti mutasi kendaraan dan biaya balik nama dikarenakan untuk informasi tersebut hanya bisa didapatkan di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso atau kantor SAMSAT induk lainnya.

Waktu pelaksanaan kapan wajib pajak mulai menggunakan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” ada beragam. Wajib pajak ada yang telah lama menggunakan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” dan ada juga yang baru menggunakan pelayanan tersebut untuk pertama kalinya.

Tahap konfirmasi dalam pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” lebih berkaitan erat dengan evaluasi yang diberikan wajib pajak terhadap pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yang telah digunakan, terkait juga dengan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, dan ketertarikan wajib pajak untuk menggunakan kembali pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” di masa mendatang.

Evaluasi yang diberikan wajib pajak mengenai pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” beragam. Evaluasi yang diberikan dapat berupa kritik dan saran. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” adalah rata-rata puas. Hal tersebut juga didukung dengan terdapatnya survei kepuasan masyarakat mengenai pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” pada tahun 2016. Selain itu ketertarikan dalam menggunakan kembali pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”, semua wajib pajak mengatakan tertarik untuk menggunakan kembali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan SOS yang diberikan adalah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari PKB (pajak kendaraan bermotor), juga untuk membantu bagi wajib pajak yang tidak sempat membayar PKB (pajak kendaraan bermotor). Adapun instansi pemerintahan maupun aparat keamanan yang telah diberikan pelayanan SOS, PT Bentoel, Alfamart Singosari, Kostrad Div 2 Singosari, Universitas ITN, Kecamatan Karangploso dan sebagainya. Selain itu, dalam *Evaluasi Input*, hal-hal yang dievaluasi adalah

kegagalan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Dalam pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), ada beberapa yang harus dievaluasi yaitu mengurangi hambatan teknis dan bersikap lebih solutif agar petugas serta pelaksana dapat menyelesaikan permasalahan teknis yang terjadi di lapangan, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pemerataan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS).

c. Evaluasi Proses, untuk melayani keputusan pelaksanaan

Islamy (1994:112) mengatakan bahwa penilaian kebijaksanaan (evaluasi) adalah merupakan langkah terakhir dari suatu proses kebijaksanaan. Salah satu aktivitas fungsional, penilaian kebijaksanaan maupun suatu program tidak hanya dilakukan dengan mengikuti aktivitas-aktivitas sebelumnya, yaitu pengesahan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) kebijaksanaan/program, tetapi dapat terjadi pada seluruh aktivitas-aktivitas fungsional yang lain dalam proses kebijaksanaan/program. Penilaian kebijaksanaan/program dapat mencakup tentang isi kebijakan atau program, pelaksanaan kebijakan atau program, dan dampak kebijakan atau program. Jadi evaluasi program bisa dilakukan pada fase perumusan masalah, formulasi usulan program, implementasi program, legitimasi program dan seterusnya.

Evaluasi Proses kebijakan dari suatu kebijakan akan diinterpretasikan menjadi program agar lebih operasional dan siap dilaksanakan maka program dirumuskan menjadi proyek yang

selanjutnya diikuti dengan tindakan fisik sehingga akhirnya kebijakan menimbulkan suatu konsekuensi (hasil, efek atau akibat yaitu *output*. Menurut Tjokroamidjoyo (1990:195) program adalah aktivitas sosial yang terorganisir dengan tujuan tertentu dalam ruang dan waktu yang terbatas, yang terdiri dari berbagai proyek dan biasanya terbatas pada satu atau lebih organisasi.

Tahap reaksi ini, evaluator dapat memberikan umpan balik kepada pihak-pihak terkait tentang reaksi yang diberikan setelah pemeriksaan. Evaluator dapat memberikan catatan penting yang diberikan kepada pemangku kebijakan terkait untuk mencapai tujuan sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Para pelaku yang terlibat dalam tahap perumusan dan implementasi kebijakan, cenderung untuk memandang evaluasi dari sudut asumsi dan prosedur sehubungan dengan pencapaian tujuan utama.

Pembuat kebijakan cenderung memandang evaluasi dari segi kepentingan *constituents*, karena kekuasaan mereka tergantung pada dukungan rakyat yang diwakili. Cara evaluasi kebijakan adalah melalui survei terhadap kepuasan rakyat. Pelaksana kebijakan cenderung memandang evaluasi dari segi keberhasilan mengelola program. Karena itu ada kecenderungan untuk menguasai dan mempengaruhi informasi yang diberikan pada *policy decision makers*. Caranya memilih data dan informasi yang mendukung kinerja, serta emobilisasi dukungan terhadap kebijakan.

Evaluasi oleh pihak ketiga; yaitu oleh evaluator profesional, lebih menekankan pada cara evaluasi yang secara metodologis dapat dipertanggung jawabkan (*scientifically valid findings*). *Policy Makers* atau *implementer* akan menerima hasil evaluasi oleh profesional sebagai evaluator teknis, apabila dipenuhi persyaratan tertentu yaitu tujuan yang diinginkan oleh *policy makers* telah dipahami dengan benar oleh evaluator teknis; pencapaian tujuan diukur dengan obyektif; dan laporan evaluasi menjelaskan hubungan antara tujuan dengan hasil program. Sebaliknya, evaluator teknis hanya bisa melaksanakan tugasnya, apabila tujuan kebijakan jelas; tujuan dapat diukur; implementasi diarahkan untuk mencapai tujuan; dan tersedia cukup data yang diperlukan. Meskipun evaluasi teknis bersifat obyektif, hasil evaluasi mempunyai konsekuensi terhadap *policy makers* maupun *policy implementers*.

Melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan. Selain itu, melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan. Melalui evaluasi dapat diketahui, apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan. Dengan

evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

Evaluasi pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang mencoba menilai suatu objek tertentu, objek ini bisa jadi adalah suatu kebijakan, kinerja kegiatan, atau alur pelaksanaan suatu kebijakan meliputi berhasil atau tidaknya kebijakan tersebut. Dalam Evaluasi Proses tentu tidak lepas dari proses penilaian alur kebijakan yang telah dilaksanakan dan kemudian dalam evaluasi juga akan ada standar operasional prosedur dan standar penilaian tertentu yang menjadi identitas khusus bagi aparat yang merumuskan kebijakan publik tersebut. Bagi suatu negara tentu evaluasi merupakan hal terpenting setelah adanya kebijakan publik, setelah melewati tahap tahap-tahap lain dalam alur kebijakan publik maka hal utama yang harus dilakukan adalah penilaian terhadap kebijakan yang telah dijalankan di ranah publik. Evaluasi Proses sangat urgen dilakukan karena ini menyangkut berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Dan berkesinambungan atau tidaknya pemerintah melakukan kebijakan sejenis tergantung pada bobt nilai yang diberikan dari Evaluasi Proses, apabila tingkat keberhasilan mencapai 70% maka itu sudah cukup untuk pemerintah kembali melanjutkan program kebijakan tersebut.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan

masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan dalam memberikan layanan. Pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan atau masyarakat haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai dengan norma sosial yang berlaku. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan pelanggan atau masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Kepuasan masyarakat atau pelayanan yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik.

Wajib pajak wajib melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan kewajiban atau pajak terutang. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rosdiana dan Irianto, 2011:126). Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu.

Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak (Rahman, 2010:85). Dalam KUP, ketentuan mengenai kewajiban mendaftarkan diri untuk wajib pajak orang pribadi (WP OP) dibedakan perlakuannya (*tax treatment*) antara wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan

bebas dengan wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) paling lama satu bulan setelah saat usaha mulai dijalankan (Rosdiana dan Irianto, 2011:67). Yang dimaksud dengan saat usaha mulai dijalankan adalah saat yang terjadi lebih dulu antara saat pendirian dan saat usaha nyata-nyata mulai dilakukan.

Tahapan keputusan inovasi pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" yaitu proses dimana wajib pajak yang awalnya yaitu mengetahui pelayanan "*SAMSAT On The Spot*", selanjutnya pembentukan sikap terhadap inovasi, hingga keputusan wajib pajak untuk mengadopsi inovasi pelayanan "*SAMSAT On The Spot*", hingga wajib pajak menerapkan atau menggunakan pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" dan kemudian memberikan konfirmasi terkait pelayanan "*SAMSAT On The Spot*". Tahap pengetahuan dalam pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" yaitu merupakan wajib pajak yang belum mengetahui sama sekali atau belum memiliki informasi mengenai pelayanan "*SAMSAT On The Spot*". Pada tahapan ini juga terdapat pengetahuan kesadaran, pengetahuan teknis dan pengetahuan prinsip.

Pengetahuan kesadaran pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" yaitu pengetahuan mendasar wajib pajak mengenai pelayanan "*SAMSAT On The Spot*" untuk pertama kalinya. Dalam pengetahuan kesadaran ini,

petugas melakukan sosialisasi serta pengumuman lewat sarana bernama “*Rujak Limpung*” (seruan bayar pajak keliling kampung) untuk ke wilayah-wilayah desa. Selain itu juga melakukan sosialisasi ke perusahaan-perusahaan dan instansi-instansi mengenai pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Dan selain sosialisasi, juga terdapat undangan atau pengumuman yang diperoleh wajib pajak, dan juga berasal dari brosur, banner, media cetak dan elektronik.

Pengetahuan teknis pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu pengetahuan terkait teknis atau prosedur dalam pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Pada pengetahuan teknis tanpa dijelaskan oleh petugas, beberapa wajib pajak telah mengetahui teknis atau prosedur dalam pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Pengetahuan prinsip pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu berkaitan dengan prinsip-prinsip yang terdapat dalam pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Prinsip dari pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” yaitu memudahkan masyarakat, mendekatkan masyarakat, dengan adanya layananan jemput bola di lokasi wajib pajak yang sekiranya sibuk dan tidak sempat membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Meskipun begitu, beberapa wajib pajak mengaku tidak mengetahui atau kurang tahu prinsip-prinsip dari pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” dan hanya mengungkapkan jika petugas hanya menyampaikan mekanisme serta pengumuman terkait pelaksanaan dari pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”.

Tahap persuasi ini membahas mengenai kelebihan pelayanan “SAMSAT On The Spot”, tingkat keserasian pelayanan “SAMSAT On The Spot”, kompleksitas pelayanan “SAMSAT On The Spot”, uji coba pelayanan “SAMSAT On The Spot”, dan dapat diamatinya pelayanan “SAMSAT On The Spot”. Kelebihan pelayanan “SAMSAT On The Spot” adalah lebih ekonomis, menghemat waktu, akuntabilitas, transparan, tidak tersita waktu, biaya murah karena dekat dengan wajib pajak, mempermudah wajib pajak dan sesuai dengan tujuan dari pelayanan “SAMSAT On The Spot” untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak di tempatnya. Tingkat keserasian atau kesesuaian pelayanan “SAMSAT On The Spot” sudah sesuai kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Hal ini didasari karena tujuan dari pelayanan “SAMSAT On The Spot” tersebut yaitu melakukan jemput bola pelayanan pajak kendaraan bermotor ke tempat wajib pajak sehingga dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang sibuk atau tidak sempat ke Kantor Bersama SAMSAT Karangploso untuk bayar pajak. Kompleksitas atau kerumitan pada pelayanan “SAMSAT On The Spot” berkaitan dengan hambatan pada pelayanan “SAMSAT On The Spot”. Terjadi kendala apabila terkadang wajib pajak berjumlah banyak dan antri bersamaan, pelayanan akan menjadi lebih lama. Selain itu, kendala jaringan yang jarang terjadi juga dapat menghambat ketika pelayanan berlangsung.

Meski begitu beberapa wajib pajak menuturkan mereka tidak menemukan kendala apapun. Uji coba yang dilakukan petugas yang paling utama yaitu dilakukan *trial* dan *error* pada sistem dan *hardware* dari pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” dan juga dilaksanakan uji coba pada awal dikenalkannya pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” kepada masyarakat. Kemudahan untuk diamati dalam pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” adalah terkait dengan bagaimana pengamatan petugas dan wajib pajak dalam mengamati pelaksanaan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”. Pengamatan terhadap pelayanan “*SAMSAT On The Spot*” sudah berjalan dengan bagus karena telah dijalankan sesuai dengan protapnya, diharapkan dapat menjadi icon bagi masyarakat, serta hasil dari pelayanan tersebut juga menambah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur dan tentunya amat baik karena programnya yaitu bertujuan untuk membantu wajib pajak yang tidak memiliki waktu atau sibuk untuk bisa bayar pajak. Pengamatan oleh wajib pajak yaitu pelaksanaan pelayanan “*SAMSAT On The Spot*”, yakni lancar, tertib, nyaman, cepat, penempatan pelaksanaan yang strategis, pelayanan yang tidak harus lama menunggu serta pelayanan yang bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat membantu dalam pelaksanaan pembayaran pajak, namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk melaksanakan Evaluasi Proses. Proses Program SAMSAT *On The Spot*

(SOS) dapat dikatakan sudah cukup baik, sistematis dan prosedural. Evaluasi Proses dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja dan tertib Administratur serta tertib prosedur pada Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) di Kabupaten Malang.

d. Evaluasi Produk, untuk melayani keputusan baru

Evaluasi Proses kebijakan dari suatu kebijakan akan diinterpretasikan menjadi program agar lebih operasional dan siap dilaksanakan maka program dirumuskan menjadi proyek yang selanjutnya diikuti dengan tindakan fisik sehingga akhirnya kebijakan menimbulkan suatu konsekuensi (hasil, efek atau akibat yaitu *output*. Menurut Tjokroamidjoyo (1990:195) program adalah aktivitas sosial yang terorganisir dengan tujuan tertentu dalam ruang dan waktu yang terbatas, yang terdiri dari berbagai proyek dan biasanya terbatas pada satu atau lebih organisasi.

Sinambela (2008:14), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Menurut Kurniawan (2008:46) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penekanan yang umum atau hal yang penting dalam model ini ialah bahwa evaluator yang membuat penilaian tentang program yang dievaluasi. Kegiatan penilaian dalam evaluasi tidak hanya dilaksanakan pada akhir kegiatan program, tetapi sebaiknya dilakukan sejak awal, yaitu dari penyusunan rancangan program, pelaksanaan program dan hasil dari pelatihan program. Penilaian hasil program tidak cukup pada hasil jangka pendek (*output*) tetapi dapat menjangkau hasil dalam jangka panjang (*outcome and impact* program).

Pada tahap ini, evaluator melakukan analisis berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh. Tujuan utama dari tahapan ini adalah untuk melakukan evaluasi bagi pelatih maupun peserta pelatih untuk meningkatkan produktivitas pada pelatihan yang akan datang. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah mengukur perubahan individu di tempat bekerja setelah pelatihan baik dari pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Selanjutnya, evaluator mengukur dampak perubahan organisasi yang pernah dilaksanakan.

Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepastian tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam menanyakan kepastian tujuan dan sasaran, analisis dapat menguji

alternative, sumber nilai maupun landasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomis, legal, sosial, substantif).

Evaluasi memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan, sebagai contoh, dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu didefinisikan ulang. Evaluasi dapat pula menyumbang pada definisi alternatif kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai masyarakat. Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip pelayanan. Hal ini sangat penting sekali diketahui terutama bagi pelaksana pelayanan agar dapat melayani masyarakat pengguna jasa dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengetahui hak-hak yang seharusnya didapat.

Evaluasi dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau

program, dan bukan sekedar usaha mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri.

Tuntutan evaluasi tergantung baik “fakta” maupun “nilai”. Untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja yang tertinggi (atau rendah) diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau sejumlah masyarakat; untuk menyatakan demikian, harus didukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu, pemantauan merupakan prasyarat bagi evaluasi.

Keluaran (*output*) layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) ini antara lain tersedianya mekanisme pembayaran yang hemat, mudah, cepat dan transparan; mampu membangun *public trust* melalui perwujudan dari *service* dalam rangka membangun *public trust* dan perwujudan dari *excellence service* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor; terciptanya sinergitas dengan pihak swasta, yang tidak berkaitan dengan penjualan kendaraan bermotor seperti *showroom*, *dealer* dan *leasing*, sebagai mitra kerja

yang merupakan sebuah pendekatan baru dalam penarikan pajak kendaraan bermotor.

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso, dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota, Kepolisian Republik Indonesia Resort Malang dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Malang. Pada saat melakukan evaluasi kinerja tahun 2013 menemukan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang terbesar terdapat di Kecamatan Lawang dan Kecamatan Singosari. Penyebabnya antara lain terbatasnya waktu bagi wajib pajak yang bekerja di perusahaan-perusahaan untuk ijin keluar kantor guna membayar Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Induk atau SAMSAT Unggulan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Rapat Tim Pembina SAMSAT Jawa Timur memutuskan untuk mengembangkan layanan yang dinamakan *SAMSAT On The Spot (SOS)* yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline Solusi Orang Sibuk. Sasaran utama Layanan SOS KB SAMSAT Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karang Ploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi. Program SOS merupakan layanan publik yang unik dan kreatif karena mampu merubah paradigma masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus datang ke kantor pemberi layanan tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi wajib pajak pada waktu dan di lokasi yang disepakati dengan mitra kerja. Selain itu Program SOS sangat efisien

dan efektif karena pada satu waktu tertentu langsung dapat melayani wajib pajak dengan jumlah minimal 500 orang sebagaimana disepakati dengan mitra kerja.

Keluaran (*output*) Layanan *SAMSAT On The Spot* (SOS) ini antara lain tersedianya mekanisme pembayaran yang hemat, mudah, cepat dan transparan; mampu membangun *public trust* melalui perwujudan dari *service* dalam rangka membangun *public trust* dan perwujudan dari *excellence service* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor; dan terciptanya sinergitas dengan pihak swasta, yang tidak berkaitan dengan penjualan kendaraan bermotor seperti showroom, dealer dan leasing, sebagai mitra kerja yang merupakan sebuah pendekatan baru dalam penarikan pajak kendaraan bermotor.

Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Dengan demikian studi evaluasi kebijakan merupakan suatu analisis yang bersifat evaluatif sehingga konsekuensinya lebih restrospeksi dibandingkan prospeksi. Dalam mengevaluasi seorang analis berusaha mengidentifikasi efek yang semula direncanakan untuk merealisasikan suatu keberhasilan dan dampak apa yang ditimbulkan dari akibat suatu kebijakan. Berdasarkan hasil dan observasi, Evaluasi Produk adalah Dampak Evaluasi. Evaluasi Program *SAMSAT On The Spot* (SOS) memberikan dampak positif bagi wajib pajak karena

memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, meliputi:

a. Faktor pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang nomor 6 Tahun 183 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pada tingkat pertama, adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah, atau yang lain yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan warga masyarakat, adapun keputusan ini dibuat oleh anggota legislatif, Presiden, Gubernur, administrator serta *pressure groups*, dimana yang dimunculkan pada level ini adalah sebuah kebijakan terapan. Pada tingkat kedua, adanya output kebijakan. Pilihan kebijakan yang sedang diterapkan pada tingkat ini membuat pemerintah

melakukan pengaturan, menganggarkan, membentuk personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Program harus mendapat dukungan dari rakyat karena jika tidak ada partisipasi dari warga negara maka tidak akan ada artinya. Hanya berupa tulisan atau dokumen yang tidak bermakna. Dalam kehidupan bernegara, terdapat banyak sekali persoalan yang menyangkut kepentingan publik, seperti penetapan pajak/retribusi, pembangunan fasilitas umum, penanganan masalah sosial, dan sebagainya. Program pada dasarnya dibuat oleh pemerintah untuk mengatur kepentingan masyarakat. Oleh karena itu dalam perumusan dan penetapannya harus selalu mengikutsertakan masyarakat. Partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Partisipasi masyarakat dapat menunjukkan tingkat dukungan masyarakat terhadap kebijakan publik. Dengan adanya partisipasi masyarakat yang tinggi maka kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah selalu berpihak kepada kepentingan masyarakat, sesuai dengan dasar negara Pancasila dan UUD 1945 serta tidak menyimpang dari peraturan perundang-undangan.

Partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak sangat dibutuhkan. Partisipasi masyarakat, khususnya wajib pajak sangat baik karena sangat antusias dan memanfaatkan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dengan baik. Apabila wajib pajak tidak menggunakan

fasilitas kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), maka Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga tidak dapat dikatakan berhasil, sehingga faktor pendukung berhasilnya Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah karena antusias dari wajib pajak dalam menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga semakin berkurang.

Partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program merupakan proses dan wujud partisipasi politik masyarakat dalam kehidupan kenegaraan. Tingkat kesadaran hukum dan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi mempengaruhi program. Semakin tinggi kesadaran hukum dan kesadaran masyarakat melaksanakan program semakin besar sifat membangun dan tanggung jawab. Sebaliknya apabila kesadaran hukum dan kesadaran masyarakat masih rendah dapat melahirkan kebijakan publik yang bersifat merusak dan kurang bertanggung jawab.

Setiap program yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah diupayakan mendapatkan dukungan masyarakat. Partisipasi masyarakat terhadap kebijakan publik maupun program dapat dilakukan melalui empat macam cara, yaitu: pada tahap proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pemanfaatan hasil, dan tahap evaluasi, dalam hal

ini yang dimaksudkan dengan masyarakat adalah wajib kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

b. Faktor penghambat, yaitu Lemahnya Koordinasi antar Pegawai dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Organisasi adalah sekumpulan manusia yang memiliki tujuan yang sama dan terdiri dari tiga unsur yang saling berhubungan yaitu: sekelompok manusia, kerjasama dan tujuan yang melandasi dari berdirinya sebuah organisasi. Untuk mewujudkan tujuan dari organisasi dan agar tujuan tersebut organisasi itu tercapai secara maksimal dan efisien, maka dibutuhkan adanya koordinasi. Koordinasi adalah usaha sistematis yang mengusahakan keselarasan, keseimbangan antara pekerjaan seseorang dengan orang lain, antara bagian satu dengan bagian yang lain. Sehingga diharapkan tidak akan terjadi kesimpangsiuran, ketidaktepatan dalam bekerja bersama-sama. Hal ini memungkinkan terjadinya efektivitas dalam sebuah pekerjaan.

Koordinasi antar bagian di dalam organisasi bertujuan agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang, kekacauan, percekocokan, dan berbagai masalah lainnya yang tidak diharapkan. Itu lah pentingnya koordinasi dalam sebuah organisasi adalah untuk memajemen dan untuk mengusahakan terjadinya keselarasan dan keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dengan yang lainnya di dalam organisasi tersebut. Untuk membuat koordinasi dalam organisasi dapat berlangsung dengan baik. Maka dibutuhkan

adanya pemberian wewenang yang sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Sehingga dengan adanya pembagian tugas dan wewenang yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dapat menghindari kesimpangsiuran dan juga tumpang tindihnya tugas dan tanggung jawab di dalam satu bagian dan bagian yang lainnya dalam sebuah organisasi.

Jika dalam organisasi harus terdapat *the principle of coordination* (asas koordinasi), maka di dalam koordinasi sendiri harus memiliki *sens of cooperation* yaitu perasaan untuk bekerjasama. Mustahil dalam sebuah organisasi dapat tercipta koordinasi yang baik, jika orang-orang yang ada di dalamnya tidak memiliki rasa untuk saling bekerja sama antara bagian yang satu dan lainnya. Jika rasa saling bekerja sama antar bagian dalam organisasi sudah berkembang dengan baik maka tujuan dari berdirinya organisasi akan bisa tercapai dengan efisien. Karena terhindar dari ketimpangan informasi dan kesimpangsiuran kewenangan antara bagian satu dan bagian yang lain.

Dalam konsepnya, koordinasi merupakan hal yang paling penting dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan. pentingnya koordinasi, koordinasi yang baik akan mempunyai efek adanya efisiensi terhadap organisasi itu. Karena itu maka koordinasi adalah memberikan sumbangan guna tercapainya efisiensi terhadap usaha-usaha yang lebih khusus, sebab kegiatan-kegiatan organisasi itu adalah dilakukan secara spesialisasi. Bila tidak akan terjadi pemborosan yaitu

pemborosan uang, tenaga dan alat-alat. Koordinasi mempunyai efek terhadap moral daripada organisasi itu, terutama yang berhubungan dengan peranan kepemimpinan. Kalau kepemimpinannya kurang baik, maka kurang melakukan koordinasi yang baik. Koordinasi mempunyai efek terhadap perkembangan daripada personal di dalam organisasi itu. Artinya bahwa unsur pengendalian personal dalam koordinasi itu harus selalu ada.

Koordinasi adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya, atasan mengkoordinasi semua aparat yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Pemahaman yang baik atas koordinasi dapat merencanakan dan melaksanakan koordinasi dengan baik. Kesuksesan koordinasi akan menciptakan keharmonisan dan keselarasan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sebagai salah satu fungsi manajemen koordinasi merupakan fungsi pengikat, penyeimbang dan penyelaras semua aktifitas dan usaha, maka dapat disimpulkan bahwa setiap fungsi manajemen pasti memerlukan fungsi koordinasi.

Kebutuhan akan koordinasi tidak dapat dihindarkan karena setiap organisasi pasti mempunyai unit-unit atau satuan-satuan organisasi yang mempunyai fungsi berbeda-beda tetapi mempunyai hubungan yang saling ketergantungan. Terciptanya koordinasi yang baik antar unit atau departemen dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dan konflik

sehingga proses kegiatan dapat berjalan dengan efektif. Pentingnya koordinasi dalam sebuah organisasi untuk manajemen dan mengusahakan terjadinya keselarasan dan keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dengan yang lainnya di dalam organisasi tersebut.

Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau masyarakat dikoordinasikan oleh instansi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah lemahnya koordinasi antar pegawai. Koordinasi yang lemah yang dimaksud adalah komunikasi antara petugas ataupun pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) maupun antar pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Selain itu, lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan terjadi beberapa kendala teknis di lapangan yang didukung dengan lemahnya koordinasi dan mengakibatkan *missed communication*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, meliputi:

a. Evaluasi Konteks, untuk melayani keputusan perencanaan

SAMSAT *On The Spot* (SOS) merupakan “Solusi Orang Sibuk”, sehingga semua pemilik kendaraan bermotor bisa melaksanakan kewajiban membayar pajak tepat waktu dan tanpa mengganggu kesibukan kerja dan aktivitas masing-masing wajib pajak. Tujuannya adalah meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mengurangi Tunggakan dari wajib pajak. Program ini adalah “Program Jemput Bola”. Masyarakat wajib pajak bisa mengajukan permintaan untuk “Team SAMSAT *On The Spot* (SOS)” datang ke lokasi yang diminta, yaitu berkumpulnya wajib pajak dengan batasan Wilayah SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS). Evaluasi Konteks yaitu beberapa langkah evaluasi yang diambil dalam mengambil keputusan baru untuk melaksanakan perencanaan program.

b. Evaluasi Input, penataan keputusan

Pelayanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) yang diberikan adalah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari PKB (pajak kendaraan bermotor), juga untuk membantu bagi wajib pajak yang tidak sempat membayar PKB (pajak kendaraan bermotor). *Evaluasi Input* pada program adalah beberapa kekurangan dalam pelaksanaan program, misalnya hal-hal teknis, Sumber Daya Manusia (SDM), dan konteks program yang perlu diperbaiki, sehingga pelaksanaan program serupa kedepan dapat berjalan sesuai dengan tujuan program yang diinginkan.

c. Evaluasi Proses, untuk melayani keputusan pelaksanaan

Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) sangat membantu dalam pelaksanaan pembayaran pajak, namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk melaksanakan Evaluasi Proses. Evaluasi Proses Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dapat dikatakan sudah cukup baik, sistematis dan prosedural. Evaluasi Proses pada program tersebut memperhatikan pelaksanaan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), mulai dari memberikan pelayanan sampai dengan penggunaan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS).

d. Evaluasi Produk, untuk melayani keputusan baru

Evaluasi Produk adalah Dampak Evaluasi program SAMSAT *On The Spot* (SOS), dimana memberikan dampak positif bagi wajib pajak

karena memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang, meliputi:

a. Faktor pendukung, yaitu Partisipasi Wajib Pajak

Partisipasi masyarakat, khususnya wajib pajak sangat baik karena sangat antusias dan memanfaatkan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) dengan baik. Apabila wajib pajak tidak menggunakan fasilitas kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMSAT *On The Spot* (SOS), maka Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) juga tidak dapat dikatakan berhasil, sehingga faktor pendukung berhasilnya Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah karena antusias dari wajib pajak dalam menggunakan layanan Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

b. Faktor penghambat, yaitu Lemahnya koordinasi antar pegawai dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor penghambat dalam Evaluasi Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) adalah lemahnya koordinasi antar pegawai. Koordinasi yang lemah yang dimaksud adalah komunikasi antara petugas ataupun

pelaksana Program SAMSAT *On The Spot* (SOS) maupun antar pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang. Selain itu, lemahnya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan terjadi beberapa kendala teknis di lapangan yang didukung dengan lemahnya koordinasi dan mengakibatkan *missed communication*.

B. Saran

1. Disarankan kepada petugas pelayanan “SAMSAT *On The Spot*” harus lebih menginformasikan secara merata ke beberapa wilayah yang belum dilaksanakan sosialisasi dan pelaksanaan “SAMSAT *On The Spot*” seperti di wilayah Kecamatan Poncokusumo dan Kecamatan Tumpang.
2. Disarankan kepada petugas untuk menjelaskan atau menyampaikan prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”, sehingga masyarakat atau wajib pajak mengetahui lebih jelas mengenai pelayanan “SAMSAT *On The Spot*”.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. 2008. *Jurnal meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan*. Vol 7 2004.
- Arthur A. Thompson, A.J. Strickland, and Gamble, J. 2012. *Crafting and Executing Strategy*, 18thE: McGrawHill.
- beritamadani.co.id, diakses pada tanggal 15 Mei 2016.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Chaizi Nasucha, 2010. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Creswell, J. W. 2013. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 2003 (1994). *Public Policy Analysis: An Introduction, New Jersey: Pearson Education*. Edisi bahasa Indonesia diterjemahkan dari edisi kedua (1994) diterbitkan sejak 1999 dengan judul Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M. Irfan. 1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Angkasa.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia 2017.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- kompas.com, diakses pada tanggal 2 September 2016.
- Kurniawan, J. 2008. *Definisi dan Pengertian Pelayan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang 2016.
- Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Malang 2017.
- Laporan Kinerja Pemerintah Provinsi Jawa Timur 2017.
- liputan6.com, diakses pada tanggal 5 Januari 2018.
- Mansur, Ahmad. 2010. *Modul Metode Penelitian dan Teknis Penulisan Laporan Karya Ilmiah*. Bandung: PAAP FE-UNPAD.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Memo.co.id, diakses pada tanggal 24 Maret 2018.
- Miftah, Thoha, 2011. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, J. Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Rosdiana, Haula dan Edi Slamet Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia Pustaka.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suminarsasi, W. 2012. *Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan dan Diskriminasi Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak*. Simposium Nasional Akuntansi XV. Banjarmasin.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Grasindo.

- Suryono, Agus. 2001. *Teori dan Isu Pembangunan*. Malang: UM Press.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjokroamidjojo, B. 1996. *Perencanaan Pembangunan Edisi ke 19*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Tribatanews.com, diakses pada tanggal 24 Maret 2018.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang nomor 6 Tahun 183 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wibawa, Samudra. 2005. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Yanuarti, Endah. 2013. *Layanan SAMSAT On The Spot (SOS) KB. Samsat Karang Ploso*. Melalui jipp.jatimprov.go.id, diakses pada tanggal 28 November 2017.
- Zain. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

PEDOMAN WAWANCARA

Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

1. Apakah ada program lain selain program *SAMSAT On The Spot* yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak?
2. Apakah ada program lain yang dapat menyelesaikan permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah tujuan adanya program *SAMSAT On The Spot*?
4. Sejauh mana program *SAMSAT On The Spot* dapat menyelesaikan permasalahan tunggakan pajak kendaraan bermotor?
5. Sejauh mana program *SAMSAT On The Spot* dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
6. Sejak kapan program *SAMSAT On The Spot* dirumuskan dan mulai dijalankan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
7. Bagaimanakah target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang? (3 tahun terakhir)
8. Bagaimanakah selama ini pelaksanaan program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
9. Apa saja yang menjadi kekurangan dalam pelaksanaan program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
10. Bagaimanakah Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melakukan pelayanan kepada wajib pajak?

11. Apakah dampak yang ditimbulkan setelah adanya program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
12. Apakah dampak program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang untuk masyarakat?
13. Apakah Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi pelaksanaan program *SAMSAT On The Spot*?
14. Bagaimanakah evaluasi program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
15. Bagaimanakah *Evaluasi Input* program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
16. Bagaimanakah *Evaluasi Proses* program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
17. Bagaimanakah *Evaluasi Produk* program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
18. Apa sajakah keputusan yang dihasilkan dalam evaluasi program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
19. Berapakah investasi yang ditanam dalam melakukan pelaksanaan atau evaluasi program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
20. Bagaimanakah prosedur evaluasi program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
21. Apakah yang menjadi output program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?

PEDOMAN WAWANCARA

Wajib Pajak

1. Bagaimanakah pelayanan pajak yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
3. Apa sajakah yang menjadi kekurangan pelayanan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
4. Apa sajakah yang harus dievaluasi dalam pelayanan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
5. Bagaimanakah menurut wajib pajak tentang program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang?
6. Apakah dampak program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang untuk masyarakat?
7. Apakah saran wajib masyarakat kepada pemerintah terhadap program *SAMSAT On The Spot* di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang untuk masyarakat?
8. Apakah saran wajib masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang untuk masyarakat?

DOKUMENTASI



Gambar. Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Peneliti Mengunjungi Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Peneliti Mengunjungi Pelayanan SAMSAT *On The Spot*

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018



Gambar. Peneliti Melakukan Wawancara dengan Salah Satu Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2018