

**KINERJA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PELAYANAN
PUBLIK**

**(Suatu Studi Tentang Pelayanan Satu Atap Pada Kantor Bersama
SAMSAT Kabupaten Jombang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

FENTI RIZKI H

NIM. 0510313057



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH

MALANG

2009

1000

*What you thought become your Words,
Become your attitude,
Then become your value*



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 secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata di dalam 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.

Malang, Juni 2009

Mahasiswa



Fenti Rizki H

NIM 0510313057

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
(SAMSAT) Dalam Pelayanan Publik

Disusun oleh : Fenti Rizki H

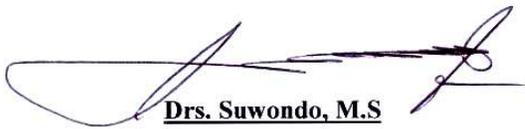
NIM : 0510313057

Fakultas : Ilmu Administrasi

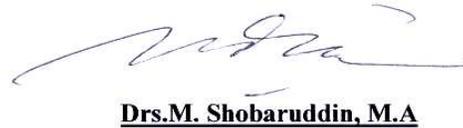
Jurusan : Administrasi publik

Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, Mei 2009

Komisi Pembimbing**Ketua****Anggota**

Drs. Suwondo, M.S

NIP. 130 890 050

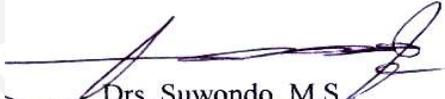
Drs.M. Shobaruddin, M.A

NIP. 131 573 964

TANDA PENGESAHAN

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

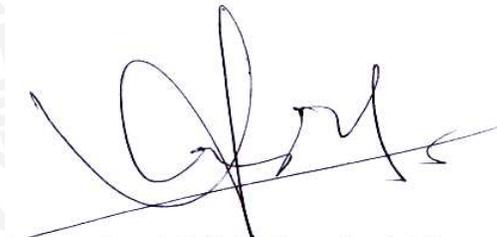
Hari : Jumat
Tanggal : 26 Juni 2009
JAM : 08.00 – 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Fenti Rizki H
Judul : KINERJA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi Tentang Pelayanan Satu Atap Dalam Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang)

DAN DINYATAKAN LULUS**MAJELIS PENGUJI**

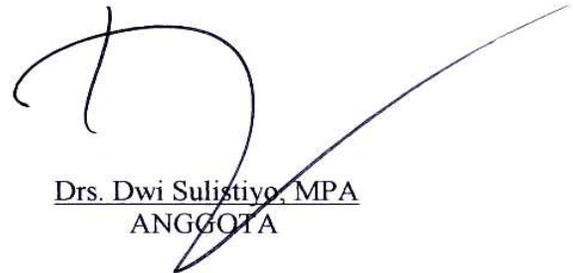
Drs. Suwondo, M.S
KETUA



Drs. M. Shobaruddin, M.A
ANGGOTA



Drs. M. Saleh Soeaidy, M.A
ANGGOTA



Drs. Dwi Sulistiyo, MPA
ANGGOTA

RINGKASAN

Fenti Rizki.H, 2009, Kinerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Pelayanan Publik (Suatu Studi Tentang Pelayanan Satu Atap Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang), Drs. Suwondo, M.S, Drs. M. Shobaruddin, M.A, 110 Hal + xv

Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui kinerja dan tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pihak-pihak yang membutuhkan. Penelitian ini juga didasarkan atas banyaknya keluhan yang ditujukan kepada pihak birokrat atas pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dianggap kurang profesional, seperti adanya prosedur yang masih berbelit-belit dan cenderung menyulitkan pengguna jasa, biaya yang tinggi dan ditemukannya pungutan liar, kurang adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan keluhan terhadap keramahan petugas pemberi pelayanan serta kurangnya fasilitas yang ditawarkan dalam menunjang pelayanan.

Guna mengetahui kinerja dan tingkat pelayanan publik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, digunakan beberapa konsep antara lain konsep pemerintahan daerah sebagai sarana pelaksanaan pemerintahan di daerah, konsep pelayanan publik, serta konsep kinerja organisasi publik yang mencakup indikator kinerja, pengukuran kinerja, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif dengan penjabaran secara deskriptif. Data-data yang dibutuhkan diperoleh melalui wawancara dengan pihak Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan Wajib Pajak, serta melalui poling kepada Wajib Pajak. Fokus pada penelitian ini adalah kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan tingkat pelayanan publik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, proses pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Sedangkan tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup kecepatan proses pelayanan, kewajaran biaya, kesesuaian standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan pengguna jasa, teknologi yang digunakan, serta keamanan pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang dengan situs Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah melaksanakan perbaikan di berbagai bidang khususnya dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 tentang standar kinerja pelayanan publik, namun hal tersebut tidak serta merta memberikan kepuasan bagi masyarakat. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah melaksanakan perbaikan yang cukup pesat khususnya di bidang pelayanan kepada masyarakat yang mencakup tingkat kemampuan aparat yang tinggi dalam memberikan pelayanan, proses pelayanan dengan alur yang sederhana, sarana dan prasarana pelayanan, penggunaan teknologi canggih, serta kedisiplinan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Perbaikan tersebut juga mencakup alur pelayanan yang sederhana. Namun disisi lain, Wajib Pajak masih mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah melaksanakan perbaikan di berbagai bidang khususnya bidang kinerja

petugas dan pelayanan kepada masyarakat, yang meliputi kemampuan dan kedisiplinan yang tinggi petugas pemberi layanan, alur pelayanan yang sederhana, terjaminnya keamanan masyarakat selama proses pelayanan, penggunaan teknologi canggih dalam proses pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas, kesesuaian standar biaya dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun di sisi lain masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan jenis layanan tertentu. Hal tersebut menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat memberikan penilaian yang hanya “ cukup baik” kepada kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.



SUMMARY

Fenti Rizki.H, 2009, The Performance of One Stop Service (SAMSAT) to Public Service (a Study of One Stop Service at SAMSAT Office in the Regency Of Jombang). Supervisor, Drs. Suwondo, M.S. Co.Supervisor, Drs. Muhammad Shobaruddin, M.A. 110 pages + XV

The research is conducted to know the performance and the level of public service at SAMSAT Office in the Regency Of Jombang and hopefully this research can provides positive contribution to the need. It is also conducted based on the complaints from the public to the bureaucrat related to the unprofessional public service. For example, the sophisticated procedure and it makes public difficulty, high cost, and extra charge, the uncertainty of service period, the lack of conscience from the staff, and the lack of facility to support the service.

To know the performance and the level of public service at SAMSAT Office in the Regency Of Jombang, there are several concepts are used including the local government concept as the medium to run the local government well, public service concept, and also the concept of public organization performance consisting of performance indicator, performance measurement, and the factor which is effected the work performance.

This research is conducted using qualitative approach with descriptive explanation. The data is obtained from the interview with SAMSAT Office's staff in the Regency Of Jombang, the taxpayers, and the polling to the taxpayers. The focus of this study is the performance of SAMSAT Office in the Regency Of Jombang and the level of public service of SAMSAT Office in the Regency Of Jombang. The performances including the level of staffs performance in giving their service, the service process, and also the facility and infrastructure for the service. The service is including the period of service process, the cost fittingness, the comparison between the cost standard and the cost that had been spent by the public users, technology, and the safeties. This research is conducted on the Department of local Revenue I, East Java province, Jombang Regency and the website of One Office SAMSAT, Jombang Regency.

The result of this research shows that SAMSAT Office in the Regency Of Jombang had been made several improving veds especially on the public service as stated by Minister of State Apparatus Utilization No. 25, 2004 concerning to the performance standard for public service. But it does not mean that public is satisfied with the service. SAMSAT Office in the Regency Of Jombang had been made several improving veds especially on the public service including the level of performance of the staff in giving their service, the short procedure, the facilities and infrastructure, the use of high technology, and the discipline and conscience from the staff. On the other hand, the taxpayers still criticize about the long period of time to get the service from SAMSAT Office in the Regency Of Jombang

The conclusion from this research is SAMSAT Office in the Regency Of Jombang had been made several improving veds especially on the staff performance and the public service. It consists of the ability and discipline from the staff, short procedure, and safeties guarantee, the use of sophisticated technology, the science from the staff, the cost fittingness, and the facility and infrastructure to support the service. On the other hand, public still criticize the long period of time to get the service for certain services. This is caused on the lack of satisfy from the public and they only give "good enough" point to the SAMSAT Office in the Regency Of Jombang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul KINERJA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi Tentang Pelayanan Satu Atap Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Prof.Dr. Sumartono, M.S
2. Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, DR.M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si
3. Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, M.Nuh Sip, M.Si
4. Ketua Komisi Pembimbing skripsi, Drs. Suwondo, M.S
5. Anggota Komisi Pembimbing skripsi, Drs.Muhammad Shobaruddin, M.A
6. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang, Drs Hari Purwanto, M.Si
7. Kapolres Jombang, AKBP Tomsu Tohir, S.H, M.Si
8. Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, bapak Subroto
9. Petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang
10. Petugas Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

RINGKASAN vi

SUMMARY vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN

- 1. Latar Belakang 1
- 2. Rumusan Masalah 5
- 3. Tujuan Penelitian 5
- 4. Kontribusi Penelitian 5
- 5. Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- A. Konsep Pemerintahan Daerah 7
- B. Konsep Kinerja 10
- C. Indikator Kinerja 12
- D. Pengukuran Kinerja 14
- E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja 15
- F. Pelayanan Publik 18
 - F.1. Konsep Pelayanan Publik 18
 - F.1.1. Definisi Pelayanan 18
 - F.1.2. Definisi Pelayanan Publik 19
 - F.1.3. Kualitas Pelayanan Publik 20
 - F.2. Jenis Pelayanan 23
 - F.3. Waktu Penyelenggaraan Pelayanan 25



BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis Penelitian | 27 |
| B. Fokus Penelitian | 27 |
| B.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT | 28 |
| B.1.1. Tingkat Kemampuan Aparat | 28 |
| B.1.2. Proses Pelayanan | 28 |
| B.1.3. Sarana dan Prasarana | 29 |
| B.2. Tingkat Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT | 29 |
| B.2.1. Kecepatan Pelayanan | 29 |
| B.2.2. Kewajaran Biaya | 30 |
| B.2.3. Kesesuaian Standar Biaya Dengan Tarif Pelayanan..... | 30 |
| B.2.4. Keamanan Pelayanan | 30 |
| C. Lokasi dan Situs Penelitian | 30 |
| D. Jenis dan Sumber Data..... | 31 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| F. Instrumen Penelitian | 32 |
| G. Analisa Data | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 34 |
| A.1. Gambaran Umum Kabupaten Jombang | 34 |
| A.1.1. Keadaan Geografis Kabupaten Jombang | 34 |
| A.1.2. Keadaan Penduduk Kabupaten Jombang | 35 |
| A.1.3. Keadaan Transportasi Kabupaten Jombang | 35 |
| A.2. Kantor Bersama SAMSAT | 36 |
| A.2.1. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT | 36 |
| A.2.2. Tim Pembina SAMSAT | 37 |
| A.3. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 41 |
| A.3.1. Gambaran Umum | 41 |
| A.3.2. Struktur Organisasi | 42 |
| A.3.3. Jenis Pelayanan dan Produk yang Dihasilkan | 42 |
| A.3.4. Standar Biaya | 44 |
| A.3.5. Layanan Unggulan | 45 |

| | |
|--|-----|
| A.3.6. Persyaratan Pengurusan Kendaraan Bermotor..... | 46 |
| A.3.7. Administrasi dan Pengelolaan Arsip | 57 |
| B. Penyajian Data Fokus Penelitian..... | 59 |
| B.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 59 |
| B.1.1. Tingkat Kemampuan Aparat..... | 59 |
| B.1.2. Proses Pelayanan | 64 |
| B.1.3. Sarana dan Prasarana | 74 |
| B.2. Tingkat Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang..... | 77 |
| B.2.1 Kecepatan Pelayanan..... | 77 |
| B.2.2. Kewajaran Biaya | 78 |
| B.2.3. Kesesuaian Standar Biaya Dengan Tarif Pelayanan..... | 80 |
| B.2.4. Kemanan Proses Pelayanan | 81 |
| C. Pembahasan..... | 87 |
| C.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 87 |
| C.1.1. Tingkat Kemampuan Aparat..... | 87 |
| C.1.2. Proses Pelayanan | 88 |
| C.1.3. Sarana dan Prasarana | 92 |
| C.2. Tingkat Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang..... | 93 |
| C.2.1 Kecepatan Pelayanan..... | 93 |
| C.2.2. Kewajaran Biaya | 94 |
| C.2.3. Kesesuaian Standar Biaya Dengan Tarif Pelayanan..... | 95 |
| C.2.4. Kemanan Proses Pelayanan | 95 |
| C.3. Paradigma dan Strategi Baru Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 104 |
| C.4. Pengembangan Sistem Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang..... | 104 |
| C.5. Langkah-langkah Perbaikan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 105 |

BAB V PENUTUP

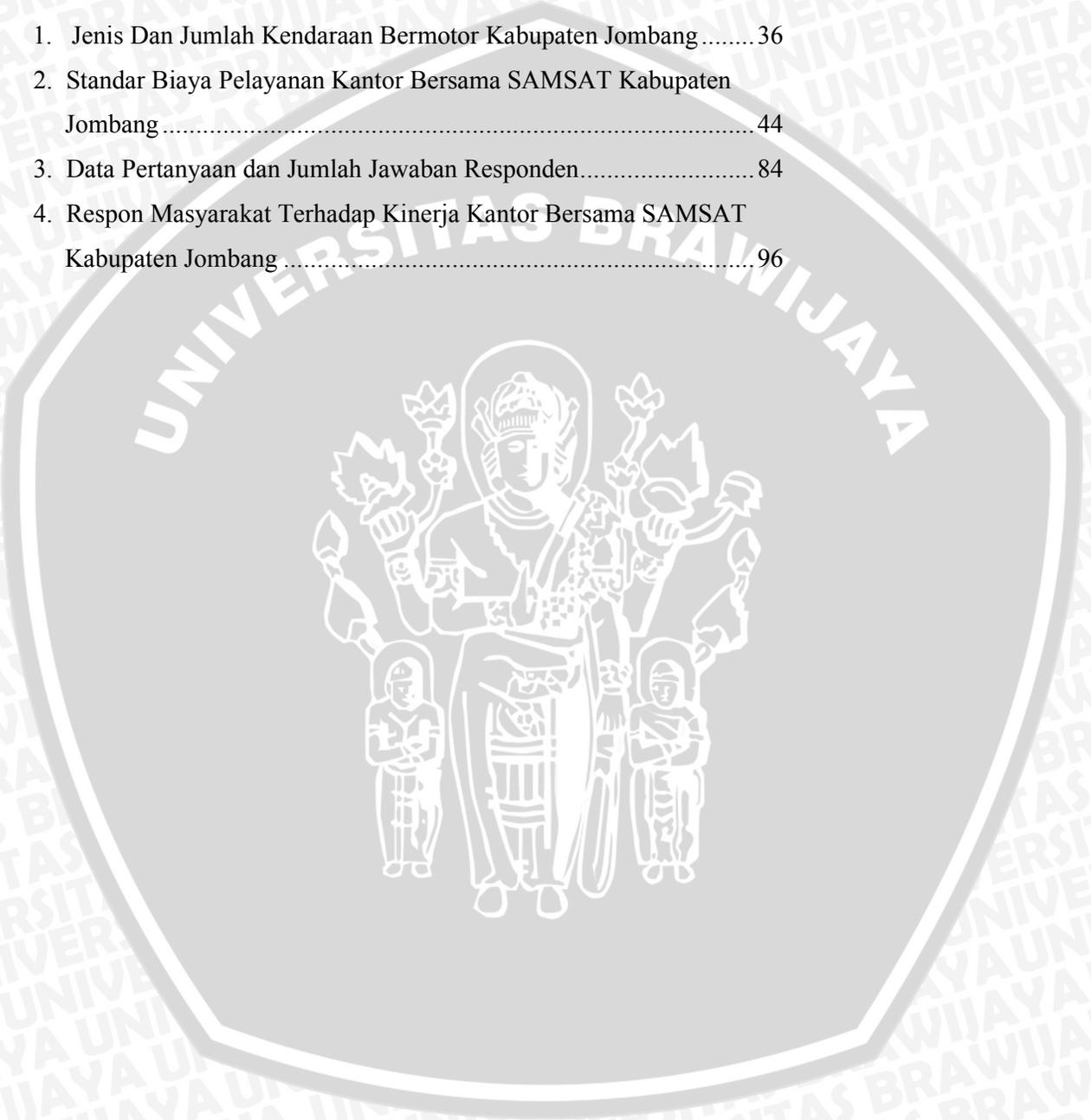
A. Kesimpulan 107
B. Saran 109

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Jenis Dan Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Jombang..... | 36 |
| 2. Standar Biaya Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang..... | 44 |
| 3. Data Pertanyaan dan Jumlah Jawaban Responden..... | 84 |
| 4. Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang..... | 96 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Alur Proses Pelaynan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang | 43 |
| 2. Diagram Tingkat Tanggung Jawab Petugas | 61 |
| 3. Diagram Tingkat Kedisiplinan Petugas | 62 |
| 4. Diagram Tingkat Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 64 |
| 6. Diagram Kemudahan Prosedur Pelayanan | 66 |
| 7. Diagram Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan | 68 |
| 8. Diagram Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani | 70 |
| 9. Diagram Keadilan Pelayanan | 71 |
| 10. Diagram Keramahan dan Kesopanan Petugas | 74 |
| 11. Diagram Kenyamanan Lingkungan | 75 |
| 12. Diagram Teknologi yang Digunakan Dalam Pelayanan | 77 |
| 13. Diagram Kecepatan Pelayanan | 78 |
| 14. Diagram Kewajaran Biaya Pelayanan | 80 |
| 15. Diagram Kesesuaian Ketetapan Biaya Dengan Biaya Pelayanan | 81 |
| 16. Diagram Keamanan Pelayanan | 83 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Masa reformasi seperti sekarang ini, nuansa keterbukaan dan keadilan semakin meluas di masyarakat dimana masyarakat semakin mengerti hak-haknya sebagai warga negara, khususnya hak masyarakat sebagai warga negara dalam memperoleh pelayanan dari aparat pemerintahan. Dengan demikian, pelayanan akan menjadi suatu tugas dan tuntutan yang wajib dan harus diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat keseluruhan tanpa terkecuali. Hal ini disebabkan karena pelayanan merupakan hal penting yang menyangkut kepentingan umum dan bahkan menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, adanya pelayanan yang benar-benar berkualitas serta lebih baik adalah akan menjadi suatu keharusan yang harus diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah.

Kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang netral dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Padahal di tengah rintangan itu, masyarakat sangat mengharapkan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan yang dimiliki dengan tanggung jawab yang harus diberikan kepada masyarakat yang dilayani.

Terlebih jika diingat bahwa pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga merupakan abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra "minta dilayani", menjadi "melayani" secara teoretis ada pada pegawai negeri yang berada pada tataran manajerial tingkat menengah ke bawah. Seperti para kepala dinas, kepala unit pelayanan, camat, kepala biro di pusat maupun di daerah, dan lain-lain yang fungsinya sebagai abdi dan pelayan masyarakat. Untuk menjawab tantangan ini, pemerintah harus memberikan layanan suku yang berisi jenis-jenis layanan fungsionalnya kepada masyarakat. Layanan

fungsional ini di beberapa negara sudah menjadi layanan yang bersifat wajib diberikan oleh pemerintah.

Oleh karena itu di Indonesia, perubahan sistem administrasi lebih difokuskan pada pelayanan masyarakat yang merupakan tugas utama dari setiap aparat pemerintah. Hal ini dikarenakan bahwa salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan tanpa terkecuali dalam segala bidang kehidupannya, sehingga pemerintah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan administrasi masyarakat yang bermutu, terjamin kualitasnya, efektif, dan efisien dengan cara menunjuk dan membentuk instansi-instansi ataupun departemen-departemen yang masing-masing mempunyai spesialisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya tanpa harus merugikan masyarakat baik dalam segi waktu maupun biaya.

Dengan demikian, departemen-departemen atau instansi-instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam tataran praktis, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan akan sangat diperlukan karena secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan kehidupan masyarakat sebagai warga negara yang kemudian juga menyangkut masa depan negara.

Dalam masa transisi otonomi daerah ini, kesejahteraan masyarakat hendaknya tetap menjadi acuan dalam merumuskan peran pemerintahan. Perumusan ulang tentang peran pemerintahan merupakan bagian dari reformasi sistem pemerintahan, selain penataan kelembagaan pemerintahan baik di pusat, maupun di daerah. Dengan perumusan ulang tentang peran pemerintahan, maka dapat dipetakan fungsi-fungsi penyelenggaraan pemerintahan dalam layanan publik, karena salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah penyelenggaraan layanan publik. Dalam penyelenggaraan layanan publik, sudah barang tentu tidak dapat ditangani secara keseluruhan oleh Pemerintah Pusat dan untuk itu perlu didistribusikan kepada pemerintah daerah. Dalam konteks yang demikian, sistem desentralisasi menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perwujudan desentralisasi disini dapat dilihat dari banyaknya instansi-instansi pemerintah yang ada di daerah. Instansi-instansi tersebut bertugas untuk mewakili tugas pemerintah pusat dengan terjun langsung ke daerah-daerah guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Desentralisasi ini dimaknai sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian otonomi bukanlah hanya sebagai peluang tetapi sekaligus sebagai tantangan untuk menggapai kesejahteraan rakyat. Otonomi daerah juga menjadi tugas baru pemerintah daerah untuk lebih meningkatkan standar pelayanan kepada masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat dan kebutuhan akan pelayanan akan dapat terpenuhi secara maksimal sesuai dengan kondisi dan potensi daerah masing-masing. Hal ini juga akan mendorong masing-masing daerah beserta perangkat daerahnya untuk bersaing mengelola daerahnya masing-masing dan bersaing dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu usaha pemerintah dalam rangka pemberian layanan di daerah diwujudkan dengan didirikannya Kantor Bersama SAMSAT. SAMSAT adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kantor SAMSAT merupakan contoh dari suatu sistem administrasi mengenai kendaraan bermotor yang dikelola dalam satu gedung. Pola pelayanan terpadu satu atap merupakan pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat dengan berbagai macam hal yang dilayani. Oleh karena itu kantor SAMSAT terdiri dari beberapa instansi yang berbeda latar belakang dengan tingkat kompetensi masing-masing instansi yang relatif sama. Proses administrasi yang ada pada kantor SAMSAT menyangkut keabsahan pemilikan kendaraan bermotor dan keamanan pemakaian kendaraan di jalan umum. Sebagai salah satu pemilikan barang yang dikenai pajak, kendaraan bermotor memerlukan proses administrasi dalam pemungutan pajak oleh pemerintah dan pembayarannya disertai dengan peraturan instansi tertentu. Selanjutnya untuk keamanan lalu lintas juga diperlukan sistem administrasi yang menjamin bahwa hak-hak para pemakai kendaraan bermotor di jalan umum dapat dijaga dan dipenuhi. Kantor SAMSAT merupakan perwakilan lembaga pemerintah yang bergerak dalam pemberian pelayanan kepada publik, yaitu berupa pelayanan kepengurusan kepemilikan kendaraan bermotor kepada masyarakat. Tentu saja didirikannya Kantor Bersama SAMSAT bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai macam surat baik mengenai kendaraan bermotor maupun untuk menjamin keamanan berlalu lintas tanpa harus mengurus di berbagai tempat yang dapat menyita waktu maupun memakan biaya yang tinggi. Baik buruknya kinerja SAMSAT tergantung kepada kualitas pelayanan

yang diberikannya kepada masyarakat. Walaupun tujuan dari setiap instansi pemerintah adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, namun hal tersebut juga tidak menutup kemungkinan bahwa pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah justru akan menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan haknya terhadap suatu pelayanan. Hal tersebut juga tergantung pada sumber daya manusia yang ada dalam setiap instansi pemerintah. Sebaik-baiknya tujuan pemerintah dalam mendirikan suatu instansi di daerah tidak akan dinilai berhasil jika tidak disertai sumber daya manusia dan fasilitas serta sarana dan prasarana yang memadai.

Demikian pula dengan keberadaan Kantor Bersama SAMSAT dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pemberian pelayanan yang menyangkut tentang kendaraan bermotor atau surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor lainnya serta surat-surat yang menyangkut para pemakai jalan raya. Apakah pada kenyataannya sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor tersebut dapat memudahkan masyarakat atau malah justru menyulitkan masyarakat, sehingga hal ini akan membuat masyarakat bereaksi dengan enggan untuk berhubungan secara langsung dengan instansi tersebut, sekalipun sebenarnya masyarakat tidak mempunyai pilihan lain. Maksud dan tujuan pemerintah dalam mendirikan instansi-instansi di daerah adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien. Begitupun dengan didirikannya Kantor Bersama Samsat, namun tujuan pemerintah tersebut kadang tidak sejalan dengan apa yang terjadi di lapangan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh sumber daya manusia yang kurang mumpuni ataupun keadaan lingkungan yang kurang mendukung dilaksanakannya pelayanan yang baik dan efisien. Walaupun tujuan didirikannya Kantor Bersama SAMSAT sangatlah baik, namun pada kenyataannya sebagian masyarakat masih enggan untuk berurusan langsung dengan salah satu instansi pemerintah tersebut. Masyarakat masih beranggapan bahwa berurusan dengan instansi pemerintahan sangatlah tidak mudah karena harus melalui sistem birokrasi yang panjang sehingga dapat menyita waktu, biaya, bahkan tenaga. Keengganan masyarakat seolah-olah semakin diperkuat dengan adanya tindakan aparat pemberi layanan yang terkesan angkuh dan enggan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat

B. RUMUSAN MASALAH

Adapun permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian antara lain:

1. Bagaimana kinerja Kantor Bersama SAMSAT dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT.

D. KONTRIBUSI PENELITIAN

Secara garis besar kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis bertujuan untuk memberikan gambaran teori yang telah ada guna membandingkan dengan teori lain serta mengembangkan dan menginterpretasikan berbagai kajian teori ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian sehingga mampu untuk mengidentifikasi, menganalisa serta mencari solusi yang tepat dan benar atas masalah yang ditemukan di lapangan.

2. Kontribusi Praktis

Untuk memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Kantor Bersama SAMSAT dalam rangka pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan terhadap publik (masyarakat) serta untuk memberikan informasi dan referensi bagi pihak lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini

E. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisikan uraian tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan tentang konsep pemerintahan daerah, konsep tentang kinerja, indikator-indikator kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, penilaian kinerja organisasi serta konsep tentang pelayanan publik.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan seluruh permasalahan yang ditangani Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang menyangkut kinerja dan tingkat pelayanan publik serta seluruh proses pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini memuat kesimpulan dan saran dari peneliti atas pemaparan yang telah disajikan dalam bab-bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KONSEP PEMERINTAHAN DAERAH

Pemerintahan daerah sebagaimana tercantum dalam Ketentuan Umum UU No.32 Tahun 2004 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam UU No.32 Tahun 2004, pemberian kewenangan otonomi kepada kabupaten dan kota didasarkan pada asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang seluas-luasnya, nyata, dan bertanggung jawab. Kewenangan otonomi yang luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup semua bidang pemerintahan kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, peradilan, fiskal nasional dan moneter serta agama serta ditambahkan beberapa hal yang mencakup kebijakan negara yang menyangkut keselamatan masyarakat secara umum.

Disamping itu, keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, sampai dengan pengendalian dan evaluasi. Otonomi nyata sebagaimana telah disebutkan adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintah di bidang tertentu yang secara nyata ada dan diperlukan. Sedangkan yang dimaksud sebagai otonomi yang bertanggung jawab adalah perwujudan pertanggungjawab sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah.

Sedangkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagaimana dinyatakan dalam penjelasan UU No. 32 Tahun 2004 adalah:

1. Digunakannya asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan:

- a. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom dalam kerangka NKRI
- b. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat atau perangkat pusat yang ada di daerah
- c. Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada Daerah dan Desa serta kepada Daerah ke Desa untuk melakukan tugas tertentu yang disertai pembiayaan, sarana prasarana, serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkannya serta mempertanggung jawabkan pelaksanaannya.

2. Penyelenggaraan asas desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di Kabupaten dan Kota
3. Penyelenggaraan tugas pembantuan dapat dilaksanakan pada Provinsi, Kabupaten, Kota, dan Desa

Bentuk Negara Indonesia adalah kesatuan, sehingga pembentukan, penggabungan, dan penghapusan pemerintah daerah dilakukan oleh pemerintah pusat. Proses penyelenggaraan negara kita menggunakan dua nilai. Pertama, adalah negara unitaris, sehingga Indonesia tidak akan memiliki daerah di dalam lingkungannya yang bersifat seperti negara. Kedua adalah adanya desentralisasi teritorial yang diwujudkan dalam otonomi daerah. Menurut nilai ini, pemerintah memberikan otonomi kepada masyarakat yang berada dalam wilayah tertentu agar masyarakat yang bersangkutan berkemampuan. Dengan ini masyarakat setempat dapat menyalurkan suara dan menentukan pilihannya dalam pelayanan dan pembangunan daerah.

Dengan kedua nilai tersebut maka asas sentralisasi dan desentralisasi bukan bersifat dikotomis namun bersifat kontinum. Dua nilai dasar inilah yang tercermin dalam UUD 1945. dengan demikian keberadaan daerah otonom dan pemerintahan daerah di Indonesia sangat kuat. Otonomi di Indonesia merupakan bagian dari sistem hukum negara dan berarti hak dan kekuasaan hukum untuk mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri merupakan produk desentralisasi pemerintahan.

Dari uraian tersebut jelas bahwa pemerintahan daerah di Indonesia diakui dan dijamin keberadaannya dalam UUD 1945. Penyelenggaraan pemerintahan daerah bersifat kontinum antara asas sentralisasi dan desentralisasi. Daerah tetap merupakan bagian dari negara kesatuan dan tidak bersifat seperti negara dalam negara.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikann kewenangan untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintah pusat sebagaimana telah diatur dalam UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi yang nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi dimana tugas, wewenang, dan kewajiban tersebut dilaksanakan dengan prinsip tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat.

B. KONSEP KINERJA

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2000: 67).

Hasibuan (2001:34) juga mengemukakan bahwa kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat lepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Terdapat beberapa pendapat tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2006:78), menyatakan bahwa kinerja adalah proses melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan.

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Lembaga Administrasi negara Republik Indonesia, 1999: 3). Konsep kinerja yang dikemukakan oleh LAN-RI lebih mengarahkan pada acuan kinerja suatu organisasi yakni dengan visi dan misi yang akan dicapai.

Kinerja organisasi mempunyai banyak pengertian, diantaranya adalah Harbani Pasolong (2007: 176) menyatakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan oleh setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif. Sedangkan Chaizi Nasucha dalam Harbani Pasolong (2007: 177) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi

kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus mencapai kebutuhan secara efektif.

Dari berbagai macam definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu:

- B. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
- C. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikann wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikann hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
- D. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- E. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, atau selain mengakuti peraturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku secara umum.

Kinerja juga terdiri atas beberapa jenis. Adapun jenis-jenis kinerja menurut Sudarto dalam Pasolong (2007:178) antara lain terdiri atas kinerja organisasi secara teknis, kinerja regulasi, serta kinerja proses pelayanan.

1. Kinerja teknis

Merupakan hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi yang didukung oleh sarana teknis sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

2. Kinerja regulasi

Pada sistem-sistem yang ada, komponen-komponen yang berinteraksi harus diatur sedemikian rupa sehingga sasaran-sasaran suatu sistem dapat direalisasi. Pada suatu organisasi, hal tersebut berarti penentuan sasaran-

sasaran dan penetapan aktivitas-aktivitas yang akan menyebabkan tercapainya tujuan. Kinerja regulasi juga dapat diartikan sebagai koordinasi antar bagian yang terdapat pada suatu organisasi yang bertujuan untuk menciptakan kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Kinerja organisasi

Merupakan hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran lebih bersifat kualitatif.

C. INDIKATOR KINERJA

Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan indikator masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impacts*).

Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan. Indikator keluaran (*outputs*) adalah segala sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impact*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Dengan demikian indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi: (1) tahapan perencanaan, (2) tahapan pelaksanaan, (3) tahapan setelah kegiatan selesai.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja yaitu: (1) spesifik dan jelas, (2) dapat terukur secara obyektif baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, (3) dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil,

manfaat, dan dampak, (4) fleksibel dan sensitif terhadap perubahan, (5) efektif, yaitu dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis secara efektif dan efisien.

Harbani Pasolong (2007: 178) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

3. Produktifitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan.
4. Kualitas Layanan cenderung hal yang penting dalam menjelaskan kinerja pelayanan organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidak puasan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikannn. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.
5. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jadi, responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan publik.
6. Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
7. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat birokrasi yang ditunjuk oleh rakyat. Dengan kata lain, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Selain hal-hal di atas, kinerja birokrasi juga dapat diukur dengan beberapa indikator tambahan sebagai berikut:

3. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi publik dalam memanfaatkan potensi yang ada untuk digunakan dalam proses pelayanan publik.

4. Efektifitas, mencakup apakah tujuan didirikannya organisasi publik itu telah tercapai.
5. Keadilan, mencakup distribusi dan alokasi layanan yang diberikannn oleh suatu organisasi publik, apakah telah mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya tanpa terkecuali atau hanya mencakup kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat.
6. Ketersediaan fasilitas publik di setiap wilayah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dimanapun mereka berada.
7. Ketersediaan pelayanan prima bagi masyarakat

D. PENGUKURAN KINERJA

pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, serta kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Secara teoritik, penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Penilaian kinerja suatu organisasi diawali dengan penilaian kinerja orang-orang yang ada di dalamnya. Penilaian tersebut dilakukan berdasarkan UU No. 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS yang berisi DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) yang terdiri atas kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, serta kepemimpinan.

Harbani Pasolong (2007: 184) menyatakan bahwa pengukuran kinerja harus dilihat sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, serta hambatan dan dorongan, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi.

Pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan, yaitu membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah fokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja, pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi

kelembagaan. Disamping itu, pengukuran kinerja juga bertujuan untuk memberikan suatu pengembangan pegawai di masa yang akan datang, memberikan informasi tentang nilai relatif dan kontribusi individu terhadap organisasi, mendorong individu bekerja lebih efektif dan produktif, membantu mengidentifikasi potensi individu, menilai kualitas SDM untuk perencanaan selanjutnya. Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

1. Dasar memberikan kompensasi kepada pegawai sesuai dengan kinerjanya
2. Dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.
3. Dasar pelaksanaan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
4. Dasar pemberian diklat kepada pegawai agar dapat meningkatkan kinerjanya.
5. Dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
6. Dasar untuk mengetahui berhasil tidaknya kinerja suatu organisasi.

E. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi antara lain faktor kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan, dan keamanan (Harbani Pasolong, 2007: 187).

1. Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi, yaitu:

- a. Kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental.

- b. Kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki bakat dan kecerdasan yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan memberikan kesempatan pengembangan pengetahuan yang dapat dilaksanakan melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Kemauan seorang individu dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik dan lingkungan sosial.

3. Energi

Energi merupakan sesuatu yang berupa semangat dari dalam diri seseorang yang dapat menyalakan semangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

4. Teknologi

Teknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan. Teknologi juga dapat diartikan sebagai tindakan yang dikerjakan oleh individu atau kelompok dengan atau tanpa bantuan alat atau mekanikal untuk membuat beberapa perubahan terhadap obyek pekerjaan. Jadi teknologi memungkinkan para pegawai untuk lebih aktif dan kreatif dalam mengembangkan cara berpikirnya dan untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima para pegawai sebagai balas jasa atas kinerjanya terhadap suatu organisasi. Kompensasi diberikann sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan sesuai dengan kinerja pegawai guna merangsang kinerja yang baik dan efektif sehingga dapat bermanfaat baik bagi pegawai maupun bagi organisasi yang bersangkutan.

6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan kurang efektif.

7. Keamanan

Keamanan adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan bahwa keamanan pekerjaan dan proses pekerjaan lebih penting daripada gaji atau kenaikan pangkat. Seseorang yang merasa aman dalam melaksanakan pekerjaannya berpengaruh terhadap kinerja dan hasil yang dicapainya.

Sedangkan menurut Robert L. Mathis dalam T. Hani Handoko (1999: 190) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain: Kemampuan, Motivasi, Dukungan yang diterima, Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi

1. Kemampuan

Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Motivasi

Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja". Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja. Sedangkan beberapa cirri pada seseorang yang memiliki motivasi yang baik dalam bekerja antara lain

Memiliki tanggung jawab yang tinggi, Berani mengambil resiko, Memiliki tujuan yang realistis, Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan, Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

3. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan

Keberadaan pekerjaan yang dilakukan juga sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja seseorang. Semakin nyaman lingkungan dimana suatu pekerjaan yang dilakukan, maka akan sangat mendukung seseorang dalam meningkatkan kinerjanya.

4. Hubungan dengan organisasi

Hubungan pegawai dengan organisasi dimana ia bekerja akan menentukan sejauh mana seseorang tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Hubungan yang baik dengan organisasi akan secara otomatis dapat meningkatkan kinerja seseorang. Hal ini dikarenakan lingkungan organisasi dimana seseorang tersebut bekerja terkesan sangat mendukung tugas dan kewajiban apa yang dilaksanakan oleh seseorang, sehingga pegawai akan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya. Hal tersebut secara tidak langsung dapat menimbulkan semangat kerja yang tinggi bagi pegawai yang bersangkutan. Dengan demikian pegawai akan terus meningkatkan kinerjanya.

F. PELAYANAN PUBLIK

F.1. Konsep Pelayanan Publik

F.1.1. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan dirinya sendiri maupun kebutuhan kelompoknya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (1993) menyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

F.1.2. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan bidang-bidang pemerintahan.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inti dari pelayanan masyarakat adalah ditandai dengan adanya pengabdian kepada masyarakat serta pemenuhan dan pemberian kepuasan terhadap masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat tersebut sesuai dengan fungsi aparat pemerintahan, yaitu sebagai abdi masyarakat, sehingga kegiatan untuk melayani masyarakat merupakan kewajiban aparat pemerintah. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, aparat pemerintah harus berpedoman kepada sikap, tindakan, serta perilaku yang tercermin sebagai berikut:

- a. Mempunyai dasar hukum yang jelas
- b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka, yang artinya setiap warga negara tanpa terkecuali mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam menerima layanan dari pemerintah
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama baik oleh pihak pemerintah maupun publik yang dilayani
- d. Pelayanan diberikannn secara cepat, akurat, ramah, efektif, dan efisien
- e. Adanya interaksi antara pemberi layanan dan pihak yang dilayani yang berlangsung secara obyektif dan rasional.

Di dalam pelayanan umum juga terdapat faktor-faktor yang sangat mendukung bagi efektifitas pelayanan tersebut sebagaimana yang dinyatakan oleh Moenir (2000) bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting,

diantaranya adalah:

- a. Faktor kesadaran para pejabat pemberi layanan serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja dalam pemberian pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan bejalannya mekanisme kegiatan pelayanan terhadap publik
- d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
- e. Faktor keterampilan petugas pemberi layanan
- f. Saran dalam pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat menjadi landasan bagi proses perbaikan pelayanan yang diberikannn oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat.

F.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan merupakan suatu perbuatan, kinerja, dan usaha yang membutuhkan usaha untuk memberikan kepuasan bagi penerima layanan. Oleh karena itu dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik yang baik menurut Sinambela (2006: 6) tercermin dari beberapa hal, antara lain transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, proses pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu proses pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan Kepmen PAN No.58 tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang memuat standar kualitas pelayanan publik, antara lain kesederhanaan, kepastian dan kejelasan, keamanan dan kepastian hukum, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, serta ketepatan waktu

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan disini meliputi prosedur yang mudah, lancar, tepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali

b. Kepastian dan kejelasan

Kejelasan dan kepastian berarti bahwa adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur atau tata cara persyaratan, dan tata cara pelayanan baik teknis maupun administratif, juga meliputi unit kerja atau pejabat yang berwenang serta tanggung jawab dan waktu penyelesaian pelayanan

c. Keamanan dan kepastian hukum

Hal ini berarti bahwa proses dan hasil atau produk pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan

d. Keterbukaan

Keterbukaan berarti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan, wilayah kerja, pejabat penanggung jawab atau pemberi layanan, waktu, penyelesaian masalah dalam pemberian layanan, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan wajib diinformasikan agar mudah dipahami, diketahui, serta dijangkau oleh seluruh masyarakat baik informasi tersebut diminta atau tidak

e. Efisiensi

Efisiensi berarti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk atau hasil pelayanan

f. Ekonomis

Penggunaan biaya atau tarif pelayanan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi, dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan menjangkau sesuai pada perundangan yang berlaku

g. Keadilan dan pemerataan

Keadilan dan pemerataan disini dimaksudkan agar jangkauan pelayanan dapat diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat

h. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu berarti bahwa proses pemberian pelayanan harus dapat dilakukan dan diselesaikan tepat pada waktunya sehingga dapat menghemat waktu baik bagi pemberi layanan (aparatur birokrat) maupun bagi penerima layanan (masyarakat). Dengan kata lain waktu pelayanan harus dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin.

Disamping hal-hal yang tersebut di atas, dalam prosesnya pelayanan publik juga melibatkan beberapa hal. Hal-hal tersebut juga dapat digunakan sebagai sarana peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Hal-hal tersebut antara lain:

- a. Tempat, penataan fisik dalam suatu organisasi harus menjurus pada pelayanan yang cepat dan efisien, tata letak dan arus keluar masuk pegawai harus ditata secara rapi.
- b. Pegawai, pegawai harus melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan mempunyai sikap ramah dan cekatan dalam memberikan pelayanan.
- c. Peralatan yang digunakan hendaknya peralatan yang canggih untuk menunjang proses pelayanan agar lebih cepat dan efisien.

- d. Bahan dan alat komunikasi harus ditata dengan rapi dan digunakan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Tarif atau harga yang digunakan hendaknya disesuaikan dengan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Jika tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi, tetapi jika tidak sesuai dengan keinginan masyarakat atau memuaskan masyarakat, citra dan kinerja organisasi tersebut tetap dinilai tidak bagus.

F.2. Jenis Pelayanan

Menteri Pendayagunaan Aparatur negara melalui Keputusannya Nomor 63/ Kep/ M. PAN/ 7/ 2003 membagi jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan ciri-ciri dalam proses pelayanannya serta produk pelayanan yang dihasilkan menjadi tiga jenis pelayanan. Jenis-jenis pelayanan tersebut antara lain pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikann oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan ketatausahaan lain yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen, sertifikat, rekomendasi, keterangan tertulis, pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Contoh dari produk pelayanan administratif antara lain berupa sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran, kematian dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang diberikannn oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik yang termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung sebagai unit atau individu dalam suatu sistem. Secara keseluruhan produk akhir dari pelayanan barang berupa benda fisik atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung

bagi penerimanya. Contoh hasil dari pelayanan barang antara lain pelayanan listrik, pelayanan rekening air, tagihan telepon, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikannn oleh unit pelayanan yang berupapenyediaan sarana atau prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir dari pelayanan jasa menghasilkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh dari pelayanan jasa antara lain berupa pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, perbankan , jasa pos, pemadam kebakaran, dan lain sebagainya.

Sedangkan Moenir (2002: 190-195) membagi jenis pelayanan menjadi tiga jenis pelayanan, antara lain pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, serta pelayanan dalam bentuk perbuatan.

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan bagian-bagian lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada msyarakat atau siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan lisan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan adalah sebagai berikut:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan secara lancar mengenai apa yang perlu dijelaskan, penjelasan dilakukan secara singkat tetapi mudah dipahami sehingga dapat memberikan kepuasan kepada siapa saja yang memerlukan informasi tertentu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

d. Meskipun dalam keadaan sepi tidak ngobrol atau bercanda dengan teman karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas

2. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyusunan (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada konsumen)

3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada dasarnya pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah. Oleh karena itu faktor kesungguhan, keterampilan, dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil kerja agar dapat memuaskan mereka yang membutuhkan.

F.3. Waktu Penyelenggaraan

Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu yang dapat meringankan masyarakat pengguna jasa.

Pada Kantor Bersama SAMSAT, efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Ada beberapa hal yang dianggap sebagai penyebab efisiensi pelayanan terganggu sehingga berakibat pada terlalu lamanya waktu penyelesaian. Beberapa hal tersebut antara lain:

a. struktur organisasi dengan sistem dan prosedur yang tidak atau kurang rasional. Adanya kecenderungan untuk menutup diri, sehingga sering kali birokrasi malah menjadi penahan gerak organisasi dalam fungsinya sebagai

alat untuk melayani keperluan orang yang berkepentingan dengan organisasi tersebut

- b. tidak efisiennya pengambilan keputusan sebagai akibat dari adanya penilaian yang emosional dan bersifat pribadi dari birokrat terhadap klien, serta kurang tanggapnya aparat dalam pengambilan keputusan sebagai dampak dari ketidak jelasan kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab pengambil keputusan, kurangnya data, kurangnya pemahaman terhadap tujuan akhir dari pelayanan serta ketidak terhadap resiko yang akan diterima.
- c. Kurangnya saluran siapan komunikasi antara pemberi dan penerima layanan sehingga interaksi kedua pihak terkesan macet dan keputusan yang diambil hanya berasal dari salah satu pihak.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Penggolongan suatu jenis penelitian akan sangat tergantung dari sudut pandang mana suatu penelitian itu ditinjau. Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian, maka metode pelaksanaan penelitian dari penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis akan menggambarkan permasalahan-permasalahan yang menyangkut kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Menurut Sanapiah Faisal (1989) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan apa adanya, sehingga hanya akan mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menguji hipotesa. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang diamati

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat bagaimana sifat-sifat individu, kelompok, atau keadaan gejala ataupun dengan kata lain untuk menentukan suatu frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam suatu komunitas masyarakat. Dengan demikian penelitian ini memusatkan penelitiannya pada pemecahan masalah sesuai dengan fokus penelitian yang didasarkan pada faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Oleh karena itu, berdasarkan tujuan penelitian, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode poling untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, wawancara terhadap pihak-pihak yang bersangkutan, dan observasi.

B. FOKUS PENELITIAN

Mengenai fokus penelitian, Moloeng (2000) menyatakan bahwa dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana data yang perlu dibuang. Pada penelitian ini ada dua macam maksud yang

ingin dicapai dalam menetapkan fokus, yaitu antara lain:

1. penetapan fokus dapat membatasi studi
2. fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan dan mengeluarkan (inclusion-exclusion criteria) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa melalui fokus penelitian, data-data ditentukan kemudian dipilih untuk menjaga relevansi dengan permasalahan dalam penelitian. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

B.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT yang meliputi:

B.1.1. Tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan

1) Tanggung jawab aparat dalam memberikan pelayanan

Tanggung jawab petugas atau aparat yang melayani, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

2) Kedisiplinan aparat dalam memberikan pelayanan

Kedisiplinan mencakup kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan

Kemampuan aparat mencakup tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

B.1.2. Proses Pelayanan

1) Kemudahan prosedur layanan

Kemudahan prosedur layanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan

yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3) Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani

Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, yaitu mencakup kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, misalnya nama, jabatan, kewenangan, serta tanggung jawab haruslah jelas

4) Keadilan dalam proses pelayanan

Keadilan dalam proses pelayanan, yaitu proses pelayanan dilaksanakan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, tetapi pelayanan dilaksanakan sesuai dengan nomor urut antrian yang berlaku.

5) Kesopanan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas mencakup sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

B.1.3. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan

1) Kenyamanan ruang dan lingkungan pelayanan

Kenyamanan lingkungan mencakup kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada Wajib Pajak.

2) Teknologi yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan

Teknologi yang dimaksudkan merupakan teknologi yang mendukung proses pelayanan.

B.2. Tingkat Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama SAMSAT yang meliputi:

B.2.1. Kecepatan proses pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

B.2.2. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan.

B.2.3. Kesesuaian standar biaya dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa

Kesesuaian biaya merupakan kesesuaian standar biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan biaya yang dikenakan.

B.2.4. Keamanan lingkungan dalam proses pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana dan prasarana yang digunakan.

C. LOKASI DAN SITUS PENELITIAN

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang valid dan akurat, serta data yang benar-benar diperlukan dalam rangka mendukung pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah kantor Dispenda Tingkat I Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang. Sedangkan situs penelitian yang digunakan adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan peneliti mengadakan penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut:

1. Pada lokasi tersebut terdapat hal-hal yang menunjang penelitian
2. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mampu memberikan kontribusi yang cukup besar kepada pemerintah daerah
3. Tingkat hubungan masyarakat Kabupaten Jombang dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang cukup tinggi
4. Terdapat beberapa program baru yang sedang dilaksanakan oleh Kantor

Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

D. JENIS DAN SUMBER DATA

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari nara sumber atau responden yang berupa kata-kata dari orang-orang yang telah diwawancarai secara langsung. Dalam hal ini sumber data primer diperoleh langsung dari:

- Masyarakat
- Petugas dan pegawai Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang
- Kepala dan Petugas Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Tingkat I Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain diluar peneliti yang dapat berupa berbagai laporan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dokumen-dokumen atau data-data yang dapat dianggap memperjelas realita yang terjadi.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (observasi)

Teknik ini merupakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti dan digunakan untuk mendapatkan data mengenai pelaksanaan tugas sehari-hari dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

2. Wawancara (interview)

Teknik pengumpulan data ini dengan cara melaksanakan interview dan tanya jawab secara langsung dengan responden. Wawancara ini bertujuan untuk memperluas informasi tentang obyek penelitian secara langsung. Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan kinerja aparat Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data dari sejumlah sumber yang berupa dokumen yang dianggap penting termasuk laporan-laporan serta data lain yang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian dan menggunakan kelengkapan penelitian antara lain sebagai instrumen penelitian seperti halnya alat bantu penelitian yang dapat berupa:

1. Interview guide

Interview guide atau pedoman wawancara, bermanfaat sebagai panduan dalam melakukan wawancara. Pada penelitian ini, interview guide (pedoman wawancara) digunakan sebagai panduan dalam melakukan wawancara dengan responden dan dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

2. Alat tulis menulis

Alat tulis menulis disini digunakan untuk mencatat kejadian yang dialami peneliti dan mencatat hasil wawancara dengan pihak responden dan pihak Kantor SAMSAT serta digunakan untuk mencatat hal-hal yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

G. ANALISIS DATA

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) menyatakan bahwa analisa data kualitatif terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data

Reduksi data meliputi proses penilaian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara pengkodean dan klarifikasi data serta kemudian dilaksanakan pemilihan terhadap data yang diperoleh, kemudian dari data tersebut dipilih mana yang relevan dan tidak dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan hingga laporan akhir secara lengkap tersusun.

2. Penyajian data (*display*)

Penyajian data dilaksanakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita akan dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penyajian data akan dilaksanakan dengan cara menggunakan tabel-tabel, gambar, dan bentuk teks naratif serta kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan (*verivikasi*)

Setelah data dikumpulkan dan diamati, maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir idak akan muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu kesimpulan tersebut diverivikasi, yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melaksanakan salinan dalam satuan data yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A.1. Gambaran Umum Kabupaten Jombang

A.1.1. Keadaan Geografis

Kabupaten Jombang mempunyai letak yang sangat strategis, karena berada pada bagian tengah Jawa Timur dan dilintasi Jalan arteri primer Surabaya – Madiun dan Jalan Kolektor Primer Malang – Babat. Disebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang sebagai daerah wisata dan kota pelajar serta kota industri, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Nganjuk, dan sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Lamongan.

Secara goeografis Kabupaten Jombang terletak di sebelah selatan garis katulistiwa berada antara 50 20' 01" sampai 50 30' 01" Bujur Timur serta 070 24' 01" dan 070 45' 01" Lintang Selatan, dengan luas wilayah 1.159,50 Km². Ibukota Kabupaten Jombang terletak pada ketinggian + 44 m diatas permukaan laut. Secara topografis, Kabupaten Jombang dibagi menjadi 3 (tiga) sub area, yaitu :

- a. Kawasan Utara, bagian pegunungan kapur muda Kendeng yang sebagian besar mempunyai fisiologi mendatar dan sebagian berbukit, meliputi Kecamatan Plandaan, Kabuh, Ploso, Kudu dan Ngusikan.
- b. Kawasan Tengah, sebelah selatan sungai Brantas, sebagian besar merupakan tanah pertanian dataran rendah yang cocok bagi tanaman padi, jagung dan palawija, karena irigasinya cukup bagus meliputi Kecamatan Bandar Kedungmulyo, Perak, Gudo, Diwek, Mojoagung, Sumobito, Jogoroto, Peterongan, Jombang, Megaluh, Tembelang dan Kesamben.
- c. Kawasan Selatan, merupakan tanah dataran tinggi yang cocok untuk tanaman perkebunan, meliputi Kecamatan Ngoro, Bareng, Mojowarno dan Wonosalam. Sebagian besar daerah pegunungan Kupaten Jombang digunakan sebagai area perkebunan karena memiliki tingkat kesuburan yang

cukup tinggi mengingat adanya aliran sungai yang cukup besar dan dipengaruhi oleh sisa-sisa letusan gunung Kelud yang terbawa arus sungai.

A.1.2. Keadaan Penduduk

Berdasarkan hasil Registrasi jumlah penduduk Kabupaten Jombang akhir tahun 2005 sebesar 1.165.720 jiwa, terjadi kenaikan 4.652 jiwa atau 0,40 persen dibanding tahun sebelumnya yang mencapai 1.161.068 jiwa. Dari 21 Kecamatan di Kabupaten Jombang, Kecamatan Jombang mempunyai jumlah penduduk terbesar, yaitu 118.456 jiwa atau 10,23% dari total penduduk Kabupaten Jombang. Kepadatan penduduk Kabupaten Jombang sedikit meningkat dari 1.001 jiwa/km² pada tahun 2004 menjadi 1.005 jiwa/km² pada tahun 2005. Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Jombang sebagai Ibukota Kabupaten dan kepadatan terendah berada di Kecamatan Wonosalan, Kabuh, Plandaan dan Ngusikan. Sex rasio yang merupakan perbandingan jumlah penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan dikalikan seratus, menunjukkan bahwa sex rasio penduduk Kabupaten Jombang 2005 adalah 97,46 artinya setiap 100 penduduk perempuan terdapat 97 penduduk laki-laki. Berdasarkan hasil registrasi, dari 1.165.720 penduduk Kabupaten Jombang, terdapat 21 penduduk WNA.

A.1.3. Keadaan Transportasi

Jalan merupakan salah satu prasarana transportasi yang penting guna memperlancar kegiatan perekonomian selain untuk memudahkan mobilitas penduduk dari salah satu daerah menuju daerah lainnya.

Panjang jalan yang ada diseluruh wilayah Kabupaten Jombang mencapai 1000,278 Km yang terbagi atas Jalan Nasional 33,443 Km, Jalan Propinsi 70,714 Km dan Jalan Kabupaten 896,131 Km. Disamping jalan raya sebagai akomodasi transportasi yang terdapat di Kabupaten Jombang, hal lain yang mendukung transportasi adalah jumlah kendaraan bermotor.

Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jombang mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 yang menggambarkan peningkatan jumlah STNK baru yang dikeluarkan oleh pihak Kepolisian wilayah Resort jombang, dimana STNK baru yang diurus digunakan untuk kelengkapan kendaraan bermotor pribadi maupun untuk kendaraan bermotor sebagai angkutan umum. Hal tersebut jelas

menunjukkan terjadinya peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda tiga dan jenis kendaraan bermotor lainnya di wilayah Kabupaten Jombang. Adapun jumlah peningkatan kendaraan bermotor tersebut dapat dilihat pada tabel 1 yang menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2007 hingga akhir tahun 2008

Tabel 1
Jenis dan Jumlah Kendaraan Kabupaten Jombang

| JENIS KENDARAAN | TAHUN | |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| | 2007 | 2008 |
| Sedan dan sejenisnya | 1880 | 1885 |
| Jeep dan sejenisnya | 1052 | 1052 |
| Wagon dan sejenisnya | 8535 | 8576 |
| Bus dan sejenisnya | 246 | 275 |
| Truk dan sejenisnya | 7821 | 7849 |
| Sepeda motor dan sejenisnya | 210112 | 210725 |
| Alat-alat berat | 13 | 14 |
| JUMLAH | 229659 | 230376 |

Sumber: Data Jumlah Kendaraan Pada Kepolisian Wilayah Bojonegoro Resort Jombang

A.2. Kantor Bersama SAMSAT

A.2.1. Gambaran Umum kantor Bersama SAMSAT

SAMSAT merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kantor Bersama SAMSAT dibentuk pada tahun 1977 yang dilandasi oleh pemikiran perlunya memberikan kemudahan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk memperoleh pelayanan dalam pengurusan surat-surat kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dengan pola pelayanan satu atap.

Sejak awal pembentukannya, tata laksana Kantor Bersama SAMSAT telah mengalami beberapa kali penyempurnaan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Hal tersebut dilandasi oleh keluhan masyarakat mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang akomodatif dan inovatifnya pelayanan publik yang ada, tidak adanya jaminan akan kepastian hukum dan ketepatan waktu pelayanan, serta adanya pungutan tidak resmi oleh petugas pemberi layanan. Oleh karena itu saat ini pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT dilaksanakan dengan pola pelayanan satu atap yang dilaksanakan secara terpadu pada satu tempat oleh beberapa instansi sesuai dengan bidang tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Kantor Bersama SAMSAT terdiri atas beberapa unsur, yaitu POLRI, Dinas Pendapatan Daerah Propinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dengan berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diperlukan tanpa harus mengurusnya di berbagai tempat yang terpisah.

A.2.2. Tim Pembina SAMSAT

Tim Pembina SAMSAT Pusat

Tim Pembina SAMSAT pusat berkedudukan di Jakarta. Tugas dari tim pembina SAMSAT pusat adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menyampaikan petunjuk pelaksanaan SAMSAT Propinsi
2. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan pelayanan SAMSAT
3. Memecahkan dan memberikan petunjuk penyelesaian masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas-tugas SAMSAT
4. Mengadakan peninjauan ke daerah dalam rangka pembinaan dan pemantapan pelaksanaan SAMSAT
5. Melaksanakan analisa dan evaluasi kegiatan pelaksanaan SAMSAT

Adapun susunan tim Pembina SAMSAT Pusat adalah sebagai berikut:

1. Pembina
 - 1) Menteri Dalam Negeri
 - 2) Menteri Pertahanan Keamanan
 - 3) Menteri Keuangan

2. Pengarah

- 1) Sekjen Depdagri
- 2) Kapolri
- 3) Dirut PT. Jasa Raharja (Persero)

3. Ketua Umum

- 1) Dirjen Pemerintahan Umum dan otonomi Daerah (PUOD)

4. Ketua Pelaksana

- 1) Direktur Bina Pendapatan Daerah Dirjen PUOD Depdagri
- 2) Direktorat Lalu-Lintas POLRI
- 3) Direktur ops PT. Jasa Raharja (Persero)

5. Sekretaris

- 1) Kasubdit Bina Pajak Daerah
- 2) Regident Ditlantas POLRI
- 3) Kadiv Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero)

6. Bendahara

- 1) Staf Dit Bina Patda Dirjen PUOD

7. Anggota

- 1) Sekretariat Dirjen PUOD
- 2) Wadir Lalu-Lintas POLRI
- 3) Direktur Bina Keuangan Daerah Dirjen PUOD Depdagri
- 4) Kepala Biro Analisa Keuangan Daerah Departemen Keuangan
- 5) Kepala Biro Hukum Sekjen Depdagri
- 6) Kasubdit Bina Anggaran Daerah Dirjen PUOD Depdagri

- 7) Kabag Regident Ranmor Subdit Regident Ditlantas POLRI
- 8) Kabag Analisa PAD Departemen Keuangan
- 9) Kaur Underwriting PT. Jasa Raharja (Persero)
- 10) Kadiv Sistem Informasi PT. Jasa Raharja (Persero)
- 11) Kasi Pajak Dati I dan Dati II Direktorat Bina Patda Dirjen PUOD
Depdagri
- 12) Kasi Perundang-Undangan Perpajakan Dirjen Bina Patda PUOD
Depdagri

Tim Pembina SAMSAT Propinsi

Tim Pembina SAMSAT Propinsi berkedudukan di ibu kota propinsi. Adapun tugas dari Tim Pembina SAMSAT Propinsi antara lain:

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan SAMSAT
2. Melaksanakan pembinaan pelaksanaan SAMSAT
3. Memecahkan masalah-masalah yang dihadapi SAMSAT di propinsi masing-masing
4. Melaksanakan analisa dan evaluasi pelaksanaan SAMSAT propinsi
5. Menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan SAMSAT kepada gubernur secara berkala dengan tembusan kepada KAPOLDA dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero)

Adapun susunan Tim Pembina SAMSAT Propinsi adalah sebagai berikut:

1. Pengarah
 - 1) Gubernur
 - 2) KAPOLDA
2. Ketua Umum
 - 1) Sekwilda Propinsi

3. Ketua Pelaksana

- 1) Kepala Dispenda Propinsi
- 2) Kepala Ditlantas POLDA
- 3) Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero)

4. Bendahara

- 1) Staf Dispenda Propinsi

5. Sekretaris

- 1) Kasubdis Pajak Dispenda Propinsi
- 2) Kabag Regident Ditlantas POLDA

6. Anggota

- 1) Kepala Biro Hukum Pemda Propinsi
- 2) Sek Ditlantas POLDA
- 3) Kepala Biro Keuangan Pemda Propinsi
- 4) Kasubdis Dispenda Propinsi
- 5) Kabag TU Dispenda Propinsi
- 6) Kabag Operasional PT. Jasa Raharja (Persero)
- 7) Kasi Pajak Dispenda Propinsi
- 8) Kasubag STNK Ditlantas POLDA
- 9) Kasi Hukun dan Perundang –undangan Dispenda Propinsi

A.3. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

A.3.1 Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang terletak pada Jalan Raya Mojoagung Kabupaten Jombang. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang merupakan kesatuan unit kerja di bawah satu atap yang terdiri dari tiga instansi yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketiga instansi tersebut adalah Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Adapun fungsi dari masing-masing instansi tersebut antara lain:

1. Dinas Pendapatan Daerah, menangani bagaimana pengelolaan terhadap pajak yang dikenakan sehubungan dengan bagaimana pengurusan atau pembuatan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor, pemakai jalan raya, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
2. Kepolisian, menangani bagaimana tingkat pengamanan dan kapasitas secara hukum dalam proses pembuatan dan atau pengurusan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor, pemakai jalan raya, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
3. PT. Jasa Raharja (Persero), menangani pengelolaan asuransi atas pembuatan atau penerbitan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor, pemakai jalan raya, Serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, kemudian menyetor dana yang telah dihimpun kepada Bank Jatim.

Visi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah “**Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat**”.

Guna mewujudkan visi tersebut telah dirumuskan misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak
2. Meningkatkan keselamatan dan keamanan pemilik kendaraan bermotor dan pengguna jalan raya
3. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

A.3.2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Struktur organisasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang bersifat fungsional, yaitu setiap instansi yang ada di dalamnya masing-masing bertanggung jawab pada atasannya, yaitu Kepala Dispenda Propinsi. Jadi, bentuk pengorganisasiannya berdiri sendiri-sendiri dan bertanggung jawab terhadap Kepala UPTD Kabupaten Jombang.

Adapun struktur organisasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang terdiri atas 11 orang dari Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Tingkat I Jawa Timur yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang, 40 orang dari petugas Kepolisian Wilayah Bojonegoro Resort Jombang, dan 4 orang petugas dari PT. Jasa Raharja (Persero). Ketiga instansi tersebut bekerja bersama-sama dalam satu gedung guna memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terkesan tidak ada sekat pembatas antara satu instansi dengan instansi yang lainnya. Sedangkan pelayanan langsung kepada pengguna jasa dilaksanakan oleh 20 orang petugas gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Tingkat I Jawa Timur yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang dengan petugas dari Kepolisian Wilayah Bojonegoro Resort Jombang. Petugas PT. Jasa Raharja (Persero) berlaku secara pasif pada saat jam pelayanan diberlakukan dan aktif melaksanakan perhitungan pengenaan asuransi pada saat jam pelayanan berakhir kemudian mengelola keuangan asuransi yang telah diterima dari Wajib Pajak.

A.3.3. Jenis Pelayanan dan Produk yang dihasilkan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Adapun hal-hal yang ditangani oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor
2. Pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor
3. Pelayanan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

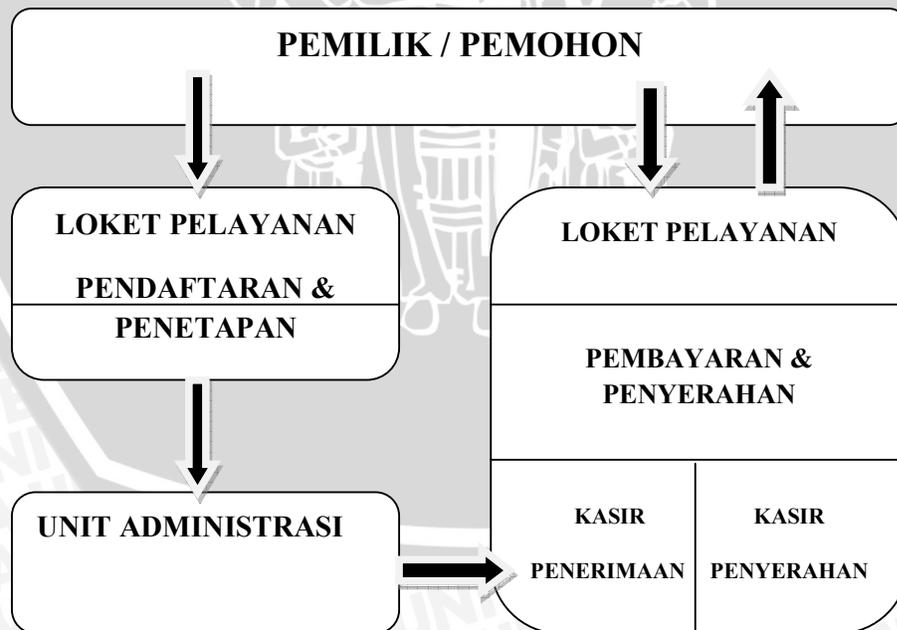
Sedangkan produk-produk yang dihasilkan dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang antara lain:

1. Pelayanan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor berupa BPKB, STNK, TNKB, dan STCK
2. Pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor berupa PKB dan BBNKB
3. Pelayanan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan berupa SWDKLLJ

Sedangkan proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menggunakan sistem dua loket sebagai bentuk penyederhanaan sistem pelayanan. Loker I digunakan sebagai tempat pendaftaran dan penetapan berkas-berkas pengurusan masing-masing jenis pelayanan dan loket II digunakan sebagai tempat pembayaran dan penyerahan berkas-berkas yang telah terselesaikan. Pembagian pelayanan kedalam dua loket ini bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dan petugas dalam melaksanakan proses pelayanan.

Adapun bagan sistem proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut

Alur Proses Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang



Sumber: Bagan Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

A.3.4. Standar Biaya Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Standar biaya pelayanan yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang merupakan standar biaya yang telah baku, sesuai dengan dasar Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang tidak menggunakan standar biaya diluar standar baku yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka pelaksanaan sistem pelayanan yang baik.

Adapun standar biaya baku sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2

Standar Biaya Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

| TARIF | JENIS KENDARAAN | |
|-------|-------------------------|---------------|
| | Roda 2,3, Angkutan Umum | Roda 4/ Lebih |
| STNK | Rp. 25.000,- | Rp. 50.000,- |
| BPKB | Rp. 70.000,- | Rp. 80.000,- |
| TNBK | Rp. 15.000,- | Rp. 20.000,- |
| STCK | Rp. 17.000,- | |

Sumber: Data Tarif Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

A.3.5. Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Layanan unggulan merupakan layanan yang dikembangkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien. Layanan unggulan tersebut meliputi beberapa jenis pelayanan, antara lain:

1. SAMSAT Drive Thru, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya diluar gedung Kantor Bersama SAMSAT dimana Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan yang dikendarainya.
2. SAMSAT Link, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi sehingga memungkinkan Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran tanpa terikat domisilinya.
3. SAMSAT Keliling, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya.
4. SAMSAT Pembantu, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang tempat pelayanannya bersifat permanen diluar gedung Kantor Bersama SAMSAT, dan merupakan sub sistem dari Kantor Bersama SAMSAT induknya.
5. SAMSAT Dilevery, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subyek dan obyek pajak berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi telepon, email dan media lainnya.
6. SAMSAT Payment Point, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang dilaksanakan di tempat-tempat strategis atau pusat keramaian.
7. SAMSAT Corner, adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berlokasi di mall atau pusat perbelanjaan besar.

8. Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor, adalah kegiatan pemeriksaan administrasi kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur, Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur.

Untuk Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang belum dapat dilaksanakan program SAMSAT Delivery dan SAMSAT Corner. Hal ini disebabkan karena potensi penduduk kabupaten Jombang sendiri belum memungkinkan untuk mendukung pelaksanaan kedua program unggulan tersebut. Pada umumnya kedua program tersebut dilaksanakan pada kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya.

A.3.6. Persyaratan Pengurusan Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Dalam pengurusan STNK pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, pendaftaran kendaraan bermotor dibedakan menjadi tujuh hal, yaitu pendaftaran kendaraan baru, pendaftaran kendaraan eks dump TNI/ POLRI, pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang Negara, pendaftaran kendaraan bermotor CD/ CC, pendaftaran kendaraan bermotor Badan Internasional, pendaftaran kendaraan bermotor Badan Import Dalam Keadaan Utuh (CBU), pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan keputusan pengadilan.

1. Pendaftaran kendaraan baru

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa: Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; Faktur; Rubah fungsi: rekomendasi dinas terkait; Instansi pemerintah dilengkapi dengan Surat Keterangan Sumber Dana pembelian kendaraan bermotor

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

2. Pendaftaran kendaraan eks dump TNI/ POLRI

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; Surat Keputusan Penghapusan; Daftar kolektif kendaraan; BA. Penjualan; kwitansi pembayaran.

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

3. Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang Negara

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; Surat Keputusan Penghapusan; Daftar kolektif kendaraan; BA. Penjualan; kwitansi

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

4. Pendaftaran kendaraan bermotor CD/ CC

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; STNK dan BPKB; Cek fisik; Surat pengantar dari kedutaan; Formulir B; PIB; Rekomendasi Deplu

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

5. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Badan Internasional

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Surat

Keterangan/ Pengantar dari Setneg; Formulir B; PIB; Surat Pengantar dari Badan Internasional/ fotocopy pasport

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

6. Pendaftaran kendaraan bermotor Badan Import Dalam Keadaan Utuh (CBU)

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; Formulir A dari Bea Cukai; PIB; Faktur/ dokumen yang dipersamakan

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

7. Pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan keputusan pengadilan

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; STNK dan

BPKB; Cek fisik; Salinan keputusan pengadilan; Rubah bentuk/ fungsi disertai rekomendasi dari instansi terkait

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

8. Pendaftaran kendaraan bermotor pengesahan

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; STNK dan BPKB tanpa fotocopy

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

Sedangkan pengurusan kendaraan bermotor mutasi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi beberapa jenis pelayanan, yaitu Proses mutasi masuk atas nama tetap, proses mutasi antar UPT, proses mutasi mutasi dari luar propinsi, proses mutasi intern, proses rubah bentuk, proses rubah fungsi, proses ganti mesin.

1. Proses mutasi masuk atas nama tetap

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; SKF; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

2. Proses mutasi antar UPT

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; SKF; Surat Keterangan pengganti STNK; BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

3. Proses mutasi dari luar propinsi

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; SKF; Surat Keterangan pengganti STNK; BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

4. Proses mutasi intern

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Kwitansi pembelian; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

5. Proses rubah bentuk

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Rekomendasi instansi yang berwenang; Cek fisik; STNK dan BPKB; Surat Keterangan Karoseri yang ditunjuk

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

6. Proses rubah fungsi

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Cek fisik; Rekomendasi dari instansi yang berwenang; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

7. Proses ganti mesin

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Rekomendasi instansi yang berwenang; Cek fisik; STNK dan BPKB; Faktur pembelian mesin; Surat Pernyataan Penggantian Mesin

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

Pengurusan kendaraan bermotor dengan syarat-syarat khusus yang dilayani pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi beberapa jenis pelayanan, yaitu proses kendaraan tukar nama eks kendaraan perorangan Dinas Milik Negara, proses kendaraan bermotor waris, proses kendaraan bermotor hibah, proses kendaraan ganti nama Badan Hukum/ Penggabungan Perusahaan, proses kendaraan bermotor eks CD/ CC dan eks Badan Internasional, proses kendaraan bermotor eks taksi

1. Proses kendaraan tukar nama eks kendaraan perorangan Dinas Milik Negara

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Surat Keputusan penjualan dan penghapusan dari pejabat yang berwenang; Risalah lelang; Kwitansi pembelian; SKF; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

2. Proses kendaraan bermotor waris

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Surat keterangan kematian; Persetujuan ahli waris yang disahkan oleh camat; Kwitansi pembelian; SKF; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

3. Proses kendaraan bermotor hibah

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Surat Keterangan

Hibah/ Akte Notaris; Cek fisik; STNK dan BPKB; SKF bagi mutasi dari luar wilayah

Prosedur pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

4. Proses kendaraan bermotor ganti nama Badan Hukum/ penggabungan perusahaan

Persyaratan:

SPPKB; Akte Notaris pendirian yang baru; Surat Keterangan domisili; Surat Kuasa bermaterai cukup; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

5. Proses kendaraan bermotor eks CD/ CC dan eks Badan Internasional

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Faktur/ Formulir C dari Bea Cukai; Kwitansi pembelian; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

6. Proses kendaraan bermotor eks taksi

Persyaratan:

Identitas diri: perorangan berupa KTP, SIM, KTA, atau Surat Kuasa bermaterai cukup; Badan Hukum berupa: salinan Akte Pendirian, keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai cukup yang dibubuhi stempel; instansi pemerintahan berupa : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai cukup yang ditanda tangani pimpinan serta dibubuhi stempel; SPPKB; Faktur/ Formulir C dari Bea Cukai; Kwitansi pembelian; Cek fisik; STNK dan BPKB

Proses pelayanan:

Pendaftaran dan penetapan yang meliputi: penerimaan pendaftaran, penelitian berkas, penetapan dan register nomor polisi, penyerahan resi, perekaman data, penetapan pajak dan SWDKLLJ; Pembayaran dan penyerahan yang meliputi: penerimaan pembayaran, penerbitan dan penyerahan bukti pembayaran, pencetakan dan penyerahan STNK serta TNKB

A.3.7. Administrasi dan Pengolahan Arsip Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

1. Administrasi SAMSAT

Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yang dimaksud administrasi adalah berbagai kegiatan yang meliputi:

- a) Surat Pendapatan dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- b) Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD)

- c) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- d) Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK)
- e) Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)
- f) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNBK) dan Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB)
- g) Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ)
- h) Surat Keterangan Pindah Pengganti STNK dan Surat Keterangan Fiskal antar Daerah

Kegiatan-kegiatan administrasi seperti yang tersebut di atas dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peran Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

2. Pengolahan Arsip

Pengolahan arsip yang terdapat pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yaitu proses pengarsipan dan penyimpanan berkas-berkas yang dikelola sendiri oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yang meliputi berbagai kegiatan sebagai berikut:

- a) Menerima berkas dari unit pelayanan penyerahan
- b) Menyiapkan dan menyerahkan berkas arsip yang diminta oleh sub unit pelayanan penelitian berkas
- c) Pengelolaan dan penyimpanan data sehingga memudahkan pencarian kembali
- d) Penyusunan berkas sesuai dengan nomor polisi
- e) Menyusun dan menyiapkan berkas surat kendaraan bermotor untuk data perpanjangan

- f) Menghimpun dan menyerahkan data laporan wajib pajak mengenai pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang kepada Kantor Bersama SAMSAT unit propinsi sebagai bahan evaluasi.

Kegiatan pengarsipan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dilaksanakan dengan tujuan untuk memudahkan penghimpunan data-data dan catatan berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang setiap hari. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memberikan penilaian dan menjadi standar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan di segala bidang pelayanan yang ditangani agar kegiatan yang dilakukan pada waktu selanjutnya dapat terus meningkat dan mempunyai standar yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.

B. PENYAJIAN DATA FOKUS PENELITIAN

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini terbagi atas dua hal, yaitu kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang mencakup kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, proses pelayanan, serta sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Fokus yang kedua adalah hal-hal yang berkaitan dengan tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang mencakup kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, Kesesuaian Ketetapan Biaya Dengan Biaya yang Dikeluarkan Oleh Pengguna Jasa, serta keamanan dalam proses pelayanan.

Dari hasil wawancara tentang kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, diperoleh hasil sebagai berikut:

B.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

B.1.1. Tingkat kemampuan aparat yang meliputi:

1. Tanggung jawab petugas

Tanggung jawab petugas atau aparat yang melayani, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian

pelayanan. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, tanggung jawab petugas meliputi bidang tugasnya masing-masing, yaitu bagaimana petugas bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat.

Tanggung jawab petugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang tersebut diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang menyatakan bahwa:

Tanggung jawab pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup bagaimana kinerja dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, tanggung jawab juga mencakup bagaimana petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing hingga pelayanan dinyatakan selesai dengan hasil yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (wawancara pada hari Selasa, 31 Maet 2009, pukul 09.30 WIB).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bripda Eko Prabasta selaku petugas Lantas Polres jombang yang bertugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang menyatakan bahwa:

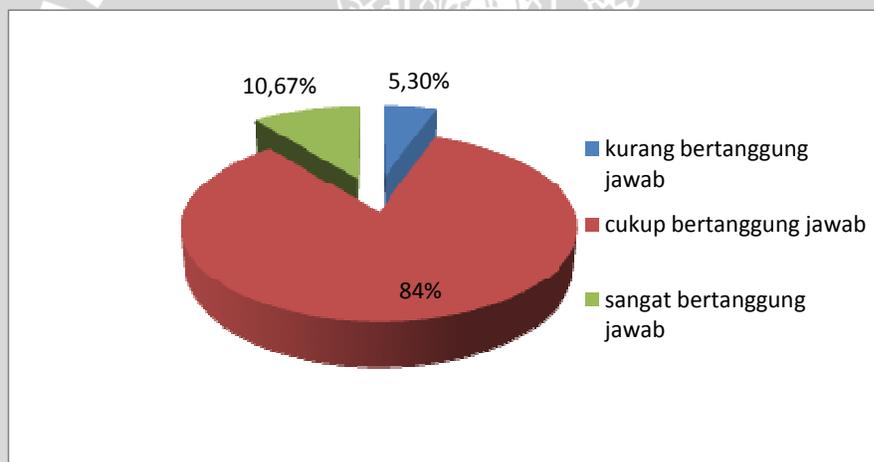
Tanggung jawab petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi bagaimana petugas mampu menyelesaikan tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada Kamis, 26 Maret 2009, pukul 10.30 WIB).

Dari pernyataan tersebut di atas dapat dikatakan bahwa tanggung jawab petugas memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan pelayanan kepada masyarakat karena tanggung jawab petugas disini mencakup kesediaan, kemampuan, dan kemauan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melimpahkan apa yang menjadi tugas masing-masing petugas kepada petugas lain tanpa mengikuti alur pelayanan yang telah ditentukan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan bagi masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Dari survey terhadap 150 orang responden yang berinteraksi langsung dengan petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dapat dikemukakan bahwa masyarakat menilai petugas “cukup bertanggung jawab”

terhadap tugasnya. Petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang melaksanakan koordinasi antar instansi-instansi yang ada di dalamnya dengan sangat baik tanpa adanya batasan atau sekat antara petugas Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, maupun petugas dari PT. Jasa Raharja (Persero) sehingga membuat suasana selama proses pelayanan berlangsung terasa nyaman baik secara intern antar petugas maupun ekstern antara petugas dengan wajib pajak. Masing-masing petugas bertanggung jawab terhadap bidang tugasnya. Hasil survey tersebut dapat dilihat melalui diagram berikut:

Tingkat tanggung jawab petugas



2. Kedisiplinan petugas

Kedisiplinan petugas pemberi layanan mencakup kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pernyataan tersebut di atas diperkuat dengan ungkapan yang dinyatakan oleh Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak Subroto yang menyatakan bahwa:

Kedisiplinan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dapat dinilai dari bagaimana mereka melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan, misalnya untuk pelayanan

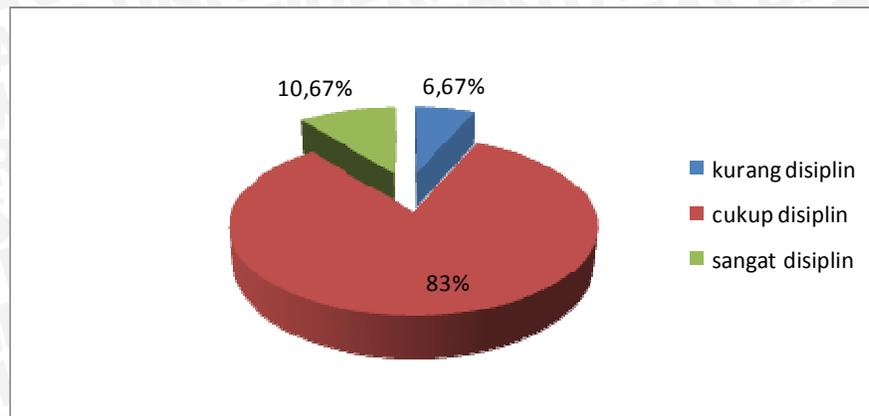
perpanjangan STNK, dalam keadaan normal (bukan hari-hari setelah libur panjang), pelayanan standar STNK yang ditentukan adalah maksimal 60 menit dihitung dari waktu pendaftaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas melaksanakan tugasnya dengan baik dan serius tanpa buang-buang waktu. Disamping itu, kedisiplinan petugas juga dapat dinilai dari waktu tugas yang telah ditentukan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang memulai pelayanan pada pukul 08.00 WIB tanpa ada petugas yang datang terlambat dengan tidak disertai alasan tertentu (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret 2009 pukul 09.30 WIB)

Hal senada juga disampaikan oleh staff Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak M.Nur Aini Ashari yang menyatakan bahwa:

Kedisiplinan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang salah satunya dinilai melalui kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta terlambat tidaknya petugas yang melayani untuk datang ke tempat mereka bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pula, yakni pelayanan dimulai pada pukul 08.00 WIB (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret pukul 08.50 WIB)

Dari hasil survei terhadap 150 responden, responden menilai petugas pelayanan cukup disiplin meskipun kadang sebagian dari petugas datang melebihi jam yang telah ditentukan, yang disebabkan karena sebagian petugas harus mengikuti apel pagi rutin pada Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang. Namun sejara garis besar dapat dikemukakan bahwa petugas mempunyai tingkat kedisiplinan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya. Kedisiplinan disini juga mencakup kecepatan waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan waktu telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:

Tingkat Kedisiplinan Petugas



Dari uraian tersebut digambarkan secara jelas bahwa kedisiplinan petugas secara dominan diukur dengan standar waktu. Baik waktu dimulainya pelayanan maupun standar waktu pelaksanaan jenis-jenis pelayanan tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal dan mencapai hasil yang diinginkan.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang, Bapak Hari Purwanto:

Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan sangat penting artinya bagi proses layanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Berhasil tidaknya pelayanan kepada masyarakat juga tergantung pada kemampuan petugas yang memberikan pelayanan. Kemampuan petugas disini meliputi pemahaman dan keterampilan petugas dalam melaksanakan bidang tugasnya masing-masing. Seorang petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang harus memiliki kemampuan yang mendukung bidang tugasnya. Jadi orang-orang yang menjadi petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang haruslah orang-orang yang terlatih dan memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan tugas

yang diembannya (wawancara pada hari Rabu, 1 April 2009 pukul 08.30 WIB).

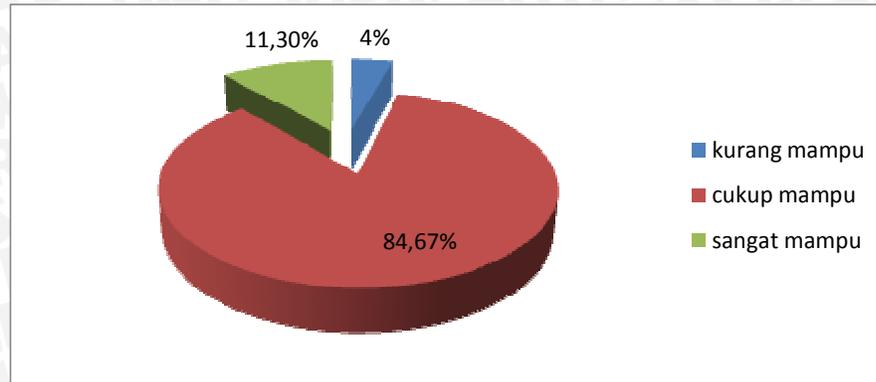
Bripda Eko Prabasta juga memperkuat pernyataan tersebut di atas dengan memberikan penjelasan sebagai berikut:

Kemampuan petugas merupakan keahlian dan keterampilan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang memang telah terlatih untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan sebaik-baiknya, sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dan meminimalisir terjadinya keluhan dari masyarakat (wawancara pada Kamis, 26 Maret 2009 pukul 15.30 WIB)

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga dapat meminimalisir keluhan dari masyarakat. Sedangkan tanggapan masyarakat yang diperoleh melalui survey terhadap 150 orang responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar Petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mempunyai kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Kemampuan tersebut juga mencakup tingkat pemahaman petugas terhadap bidang tugasnya masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat menilai bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang cukup memuaskan karena petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat mempunyai tingkat kemampuan dan

keterampilan yang berkualitas dan memadai bagi bidang tugasnya masing-masing sehingga tidak mengalami kesulitan yang berarti pada saat proses pelayanan berlangsung. Keterangan tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:

Tingkat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



B.1.2. Proses pelayanan yang meliputi:

1. Kemudahan prosedur pelayanan

Kemudahan prosedur layanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan sebagai berikut:

Kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang berupa penyederhanaan alur pelayanan yang ada. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, alur pelayanan juga termasuk dalam kemudahan prosedur pelayanan karena alur pelayanan tersebut hanya terdiri atas dua loket, yaitu loket pertama digunakan untuk pendaftaran serta loket kedua digunakan untuk pembayaran dan penyerahan surat-surat yang telah selesai diproses. Disamping itu kemudahan prosedur pelayanan juga berupa tersedianya informasi tertulis yang berisi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tertentu yang berkenaan dengan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor dan pemakai jalan raya mulai dari syarat tertulis hingga besarnya biaya yang dibutuhkan untuk mengurus surat-surat tersebut (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret 2009 pukul 09.35 WIB).

Sedangkan Bapak Hari Purwanto selaku Kepala Dinas Pendapatan Daerah

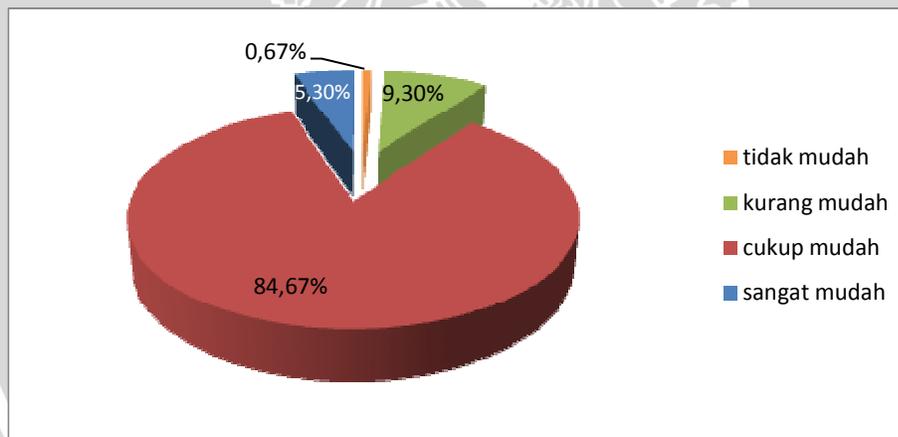
Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dilaksanakan dengan berbagai cara mulai dari penyederhanaan alur pelayanan yang ada, tersedianya informasi tertulis tentang persyaratan-

persyaratan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, hingga petunjuk arah loket bagi pengguna jasa serta tersedianya petugas pada bagian informasi yang bertugas memberikan informasi dan petunjuk bagi pengguna jasa yang merasa kurang jelas dengan aturan-aturan yang ada serta menjawab segala pertanyaan yang diajukan Wajib Pajak sesuai dengan kenyataan yang ada yang berhubungan dengan pelayanan langsung yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut dilaksanakan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan citra baik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang di mata masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi mempunyai keengganan untuk berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret 2009 pukul 10.00 WIB).

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden, dapat dikemukakan bahwa sebagian menilai prosedur pelayanan cukup mudah, namun sebagian masyarakat masih mengeluhkan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Keterangan tentang kemudahan prosedur pelayanan tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut

Kemudahan prosedur pelayanan



Dari berbagai pernyataan di atas, dapat dinyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang membagi alur pelayanan dalam dua tahap, yaitu tahap pertama proses pelayanan dilaksanakan pada loket I yang mencakup proses pendaftaran dan penetapan persyaratan kemudian dilanjutkan pada loket II yang mencakup proses pembayaran dan penyerahan berkas-berkas yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam

mengurus surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor dan surat-surat pengguna jalan raya lainnya.

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Kesesuaian persyaratan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Sehubungan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan, Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan merupakan suatu hal yang penting. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, hal tersebut dapat dilihat dari contoh misalnya untuk mengurus pendaftaran kendaraan baru, syarat-syarat yang dibutuhkan antara lain identitas diri (KTP/ KTA/ SIM/), SPPKB, Faktur, serta cek fisik kendaraan. Jadi, persyaratan-persyaratan tersebut tidak keluar dari jalur pelayanan yang diberikan. Hal ini juga berarti bahwa persyaratan yang dibutuhkan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan karena tidak membutuhkan syarat-syarat lain yang tidak diperlukan (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 09.45 WIB).

Sedangkan staf Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak M. Nur Aini Ashari menyatakan bahwa:

kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan merupakan salah satu hal yang sangat menunjang proses pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Semua persyaratan mengenai pengurusan kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor dan kelengkapan pemakai jalan raya harus sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, tidak boleh dikurangi sedikitpun karena jika syarat-syarat yang diajukan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, hal tersebut akan secara otomatis mempengaruhi input data yang disusun sebagai arsip yang selanjutnya dikelola dan dilaporkan kepada Tim Pembina SAMSAT Pusat. Selain tidak boleh dikurangi, persyaratan tersebut juga tidak boleh dilebih-lebihkan agar data-data yang tidak diperlukan tidak ikut tercampur pada pengolahan data pelayanan. Jadi harus ada kesesuaian antara persyaratan tertulis maupun administratif dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 09.00 WIB).

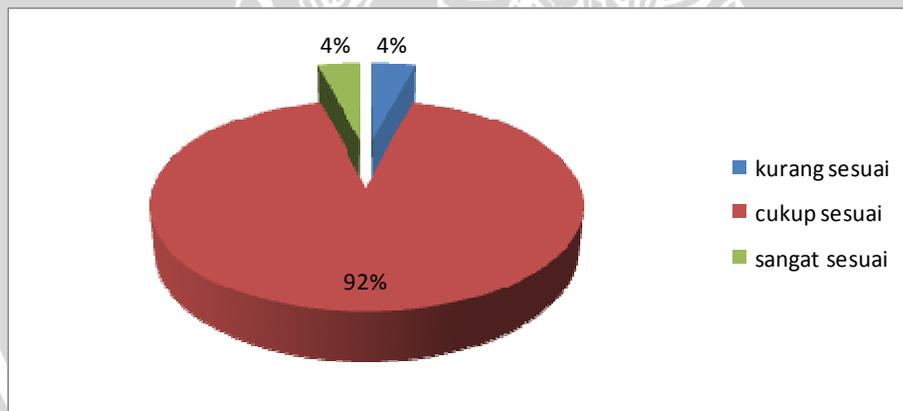
Dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa persyaratan-persyaratan baik persyaratan tertulis maupun administratif mengenai pengurusan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor dan pemakai jalan raya haruslah sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Hal ini

bertujuan untuk memudahkan pengelolaan data pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang selanjutnya dilaporkan secara berkala kepada Tim Pembina SAMSAT Pusat untuk kemudian dilakukan penilaian kinerja.

Reaksi masyarakat yang diperoleh dengan survey terhadap 150 orang responden, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan adanya kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada dan dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya persyaratan secara tertulis yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak dalam mengurus jenis pelayanan tertentu sehingga Wajib Pajak merasakan adanya kemudahan dan mengerti bahwa persyaratan tersebut telah sesuai dan baku.

Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, kesesuaian tersebut juga mencakup adanya panduan tertulis yang memuat persyaratan untuk mendapatkan jenis pelayanan tertentu.

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan



3. Kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

Kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan menurut bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah:

Petugas yang melakukan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak haruslah jelas dalam ruang lingkup, petugas harus jelas mulai dari nama, jabatan, dan tugas mereka masing-masing. Hal ini untuk memudahkan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan petugas tersebut. Kejelasan dan kepastian tersebut sangatlah penting mengingat petugas yang

berada pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang jumlahnya sangat banyak dan masing-masing dari mereka memiliki status, jabatan, tugas, dan wewenang yang berbeda beda. Misalnya untuk pemakaian identitas diri, hal ini berlaku pada seluruh petugas tanpa terkecuali, baik petugas tetap Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang maupun petugas tidak tetap (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 09.30 WIB).

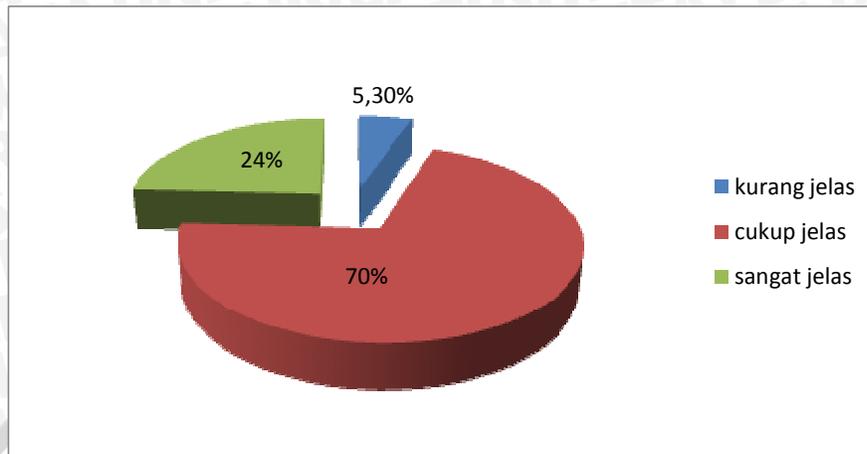
Dalam kesempatan yang lain, Bripda Eko Prabasta selaku petugas Lantas Polres Jombang yang bertugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Kejelasan dan kepastian petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi beberapa hal, yakni kejelasan identitas diri (nama,dll) dan kejelasan jabatan, tugas dan wewenang. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pengelompokan tugas dan wewenang menurut bagian masing-masing. Di samping itu juga bertujuan agar Wajib Pajak mudah mengenali petugas yang melayaninya. Secara tidak langsung, jika terdapat petugas yang mangkir atau kurang serius dalam menjalankan kewajibannya, Wajib Pajak dapat dengan mudah mengenalinya melalui papan nama yang digunakan untuk kemudian mengajukan keluhan yang dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran dan kritik yang telah disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Rabu, 25 Maret 2009 pukul 16.30 WIB)

Pernyataan tersebut di atas mengemukakan bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, yaitu mencakup kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, misalnya nama, jabatan, kewenangan, serta tanggung jawab haruslah jelas.

Hal tersebut di atas didukung dengan hasil survey terhadap 150 responden menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat sudah mengetahui dan memahami petugas mana saja yang bertugas melaksanakan pelayanan langsung terhadap masyarakat, serta didukung oleh sistem yang dianut oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yaitu sistem dua loket, liket pertama (I) untuk pendaftaran dan loket kedua (II) untuk pembayaran dan penyerahan berkas-berkas yang telah diurus. Dengan demikian, masyarakat (Wajib Pajak) yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mendapatkan kemudahan dalam mengurus berbagai hal yang diperlukan.

Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani



4. Keadilan dalam pelayanan

Keadilan dalam proses pelayanan, yaitu proses pelayanan dilaksanakan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, tetapi pelayanan dilaksanakan sesuai dengan nomor urut antrian yang berlaku.

Menurut Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak Subroto,

Keadilan yang dimaksud dalam proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yaitu sikap dan perilaku petugas yang ditunjukkan secara bijaksana tanpa memandang status, Ras, atau golongan Wajib Pajak yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Setiap proses pelayanan yang berlangsung dilaksanakan dengan seadil-adilnya sesuai dengan nomor urut yang berlaku. Kalaupun terjadi pelayanan yang sedikit lama pada sebagian Wajib Pajak sehingga pelayanan dinilai terhambat dan terlambat, hal tersebut bukanlah murni kesalahan petugas namun dapat disebabkan adanya kendala teknis, misalnya terganggunya sistem komputerisasi yang digunakan untuk mengelola data sebagian Wajib Pajak. Biasanya untuk menghemat waktu agar lebih efisien, selagi menunggu jaringan sistem komputer kembali normal, petugas melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak yang terdapat pada antrian selanjutnya. Hal inilah yang biasanya dinilai negatif oleh sebagian Wajib Pajak, padahal petugas sama sekali tidak bermaksud untuk “pilih kasih” (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 10.00 WIB).

Hal senada juga disampaikan oleh Bripda Eko Prabasta selaku petugas Lantas Polres Jombang yang bertugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang wajib melaksanakan pelayanan dengan adil kepada siapa saja Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan tanpa memandang status atau golongan. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh semua petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang pada setiap bagian tanpa terkecuali (wawancara pada hari Kamis, 26 Maret pukul 16.35 WIB).

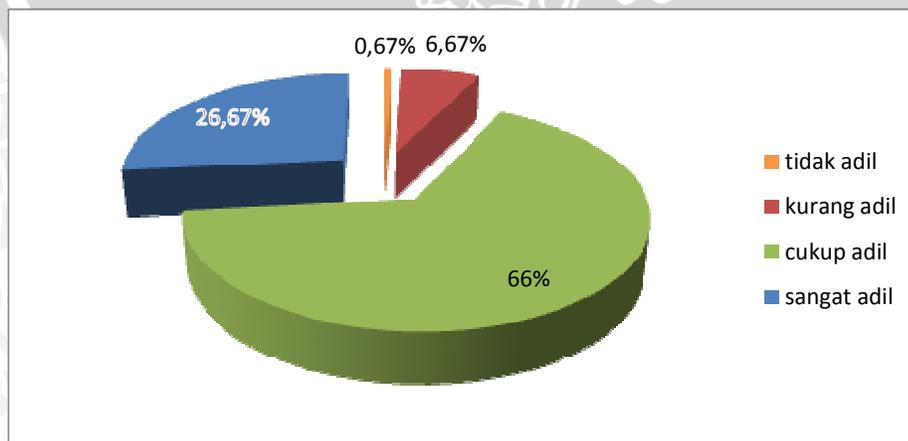
Sedangkan staf Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak M. Nur Aini Ashari menyatakan bahwa:

Kedisiplinan merupakan kemampuan dan kewajiban petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak tanpa membedakan status (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret 2009 pukul 08.30 WIB)

Berbagai pendapat di atas jelas menggambarkan bahwa setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dengan seadil-adilnya kepada setiap Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan. Keadilan juga akan mendorong Wajib Pajak untuk merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Hasil survey terhadap 150 orang responden, menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah sangat adil karena tidak membedakan keadaan sosial atau golongan masyarakat tertentu. Adapun hasil pendapat masyarakat tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut

Keadilan pelayanan



5. Keramahan dan kesopanan petugas

Keramahan dan kesopanan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sangatlah penting bagi kelangsungan pelayanan yang dilaksanakan. Atas dasar tersebut, beberapa orang yang bersangkutan menyatakan pendapatnya masing-masing, antara lain:

Bapak Hari Purwanto selaku Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Keramahan dan kesopanan petugas sangatlah penting mengingat hal tersebut merupakan modal awal bagi setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang untuk melaksanakan interaksi pelayanan dengan Wajib Pajak. Jika keramahan dan kesopanan petugas dapat dirasakan oleh Wajib Pajak, maka dengan sendirinya akan tercipta suasana dan interaksi yang nyaman dan menyenangkan antara petugas dengan Wajib Pajak. Keramahan dan kesopanan petugas saat ini bukan hanya tuntutan bagi orang-orang yang bekerja pada instansi swasta, namun sudah menjadi kewajiban bagi setiap orang yang bekerja pada instansi pemerintah khususnya yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat seperti halnya Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Senin 31 Maret 2009 pukul 08.15 WIB).

Pendapat yang tidak jauh berbeda dinyatakan oleh Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yaitu:

Keramahan dan kesopanan petugas mencakup bagaimana setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang melaksanakan kewajibannya, yakni melayani masyarakat dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan terkesan tidak ada kesenjangan antara petugas yang melayani dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini merupakan kewajiban setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang secara tidak langsung bertujuan untuk menciptakan anggapan bahwa instansi pemerintah tidak kalah dengan instansi swasta yang dapat memberikan pelayanan dengan penuh keramahan dan kesopanan (wawancara pada hari Senin 30 Maret 2009 pukul 10.00 WIB).

Bripda Eko Prabasta selaku petugas lantas Polres Jombang yang bertugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menyatakan pendapatnya, yaitu:

Setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang memang wajib dan dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, misalnya dengan senyum dan menjawab setiap pertanyaan Wajib Pajak

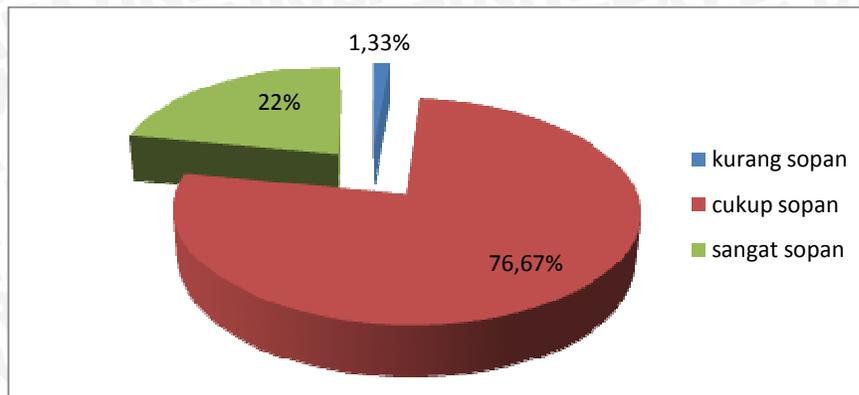
dengan sopan. Hal tersebut untuk menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan pada lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Rabu, 26 Maret 2009 pukul 16.30 WIB).

Secara tidak langsung berbagai pendapat tersebut di atas menggambarkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati baik antar petugas maupun antara petugas dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini dilaksanakan untuk mencegah terjadinya konflik intern antar petugas maupun antara petugas dengan Wajib Pajak dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan ketenangan dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Hal tersebut didukung dengan adanya umpan balik dari masyarakat yang menyatakan berbagai tanggapannya melalui survey terhadap 150 orang responden pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, masyarakat menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas sudah cukup.

Kedadaan tersebut tercermin dari kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan dan kemudahan masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak ada sekat yang mempengaruhi kedudukan petugas dengan masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta kesan nyaman dan kekeluargaan antara Wajib Pajak dengan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hasil survey tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:

Keramahan dan kesopanan petugas



B.1.3. Sarana dan prasarana yang meliputi:

1. Kenyamanan lingkungan pelayanan

Suatu proses pelayanan tidak akan terasa menyenangkan jika lingkungan di sekitarnya tidak nyaman. Begitu pula pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

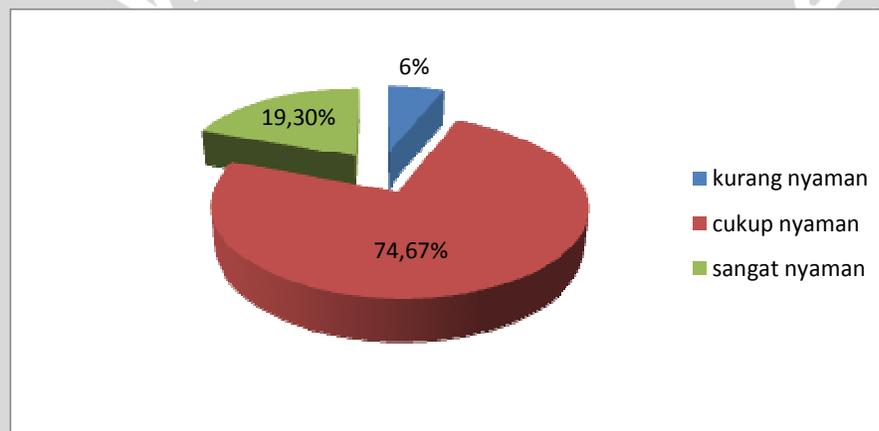
Lingkungan baik di dalam maupun diluar area pelayanan dibuat nyaman mungkin dengan berbagai fasilitas yang mendukung dan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak, misalnya tersedianya ruang tunggu yang cukup luas dengan dilengkapi pendingin ruangan (AC), serta air minum, area parkir yang luas lengkap dengan penjaganya, area cek fisik kendaraan yang lengkap dengan peralatan yang dibutuhkan, musholah, hingga toilet. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak Subroto:

Kenyamanan lingkungan sangat penting bagi kelangsungan proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Lingkungan yang nyaman dan digabung dengan petugas yang ramah dan sopan secara tidak langsung dapat memberikan kesan yang menyenangkan bagi masyarakat. Secara tidak langsung pula kenyamanan lingkungan dapat meminimalisir tingkat emosi Wajib Pajak yang harus bersabar antri terutama pada hari-hari tertentu khususnya setelah libur panjang karena biasanya pada hari-hari tersebut terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan jasa layanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dengan jumlah petugas yang tidak sebanding. Kantor Bersama

SAMSAT Kabupaten Jombang memiliki fasilitas yang cukup lengkap yang mendukung kenyamanan lingkungan. Fasilitas tersebut antara lain tersedianya ruang tunggu yang cukup luas dilengkapi dengan tempat duduk, pendingin ruangan (AC), air minum, hingga petunjuk tertulis bagi setiap Wajib Pajak yang membutuhkan jenis pelayanan tertentu. Disamping itu Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menyediakan area parkir yang luas lengkap dengan juru parkir yang menjamin keamanan kendaraan Wajib Pajak. Disediakan pula area cek fisik kendaraan beserta petugasnya, tempat fotocopy, musholah, toilet, hingga kantin (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 09.45 WIB).

Sehubungan dengan hal tersebut dilakukan survey terhadap 150 orang responden menyatakan pendapatnya dengan hasil sebagai berikut:

Kenyamanan lingkungan



2. Teknologi yang digunakan

Teknologi yang digunakan pada setiap proses pelayanan haruslah mendukung dan canggih. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sehingga tidak merugikan berbagai pihak dan dapat menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien. Menurut Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak Subroto,

Teknologi mempunyai peran yang penting dalam proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Teknologi merupakan seperangkat alat-alat yang digunakan dan mendukung serta memudahkan jalannya proses pelayanan dan menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah menggunakan berbagai macam teknologi canggih yang memudahkan petugas memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan tidak memakan waktu yang lama. Teknologi yang digunakan antara lain scanner, jaringan sistem komputerisasi online, alat pembangkit listrik berupa genzet, dll. Disamping

itu juga terdapat peralatan teknologi yang mendukung jalannya pelayanan secara tidak langsung, antara lain alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen kendaraan bermotor, alat komunikasi data berupa modem dan router hingga alat pemadam kebakaran (wawancara pada hari Senin 30 Maret 2009 pukul 09.45 WIB).

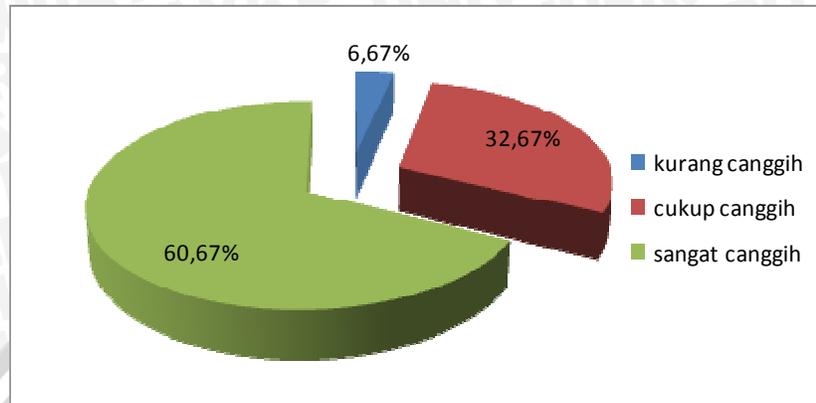
Sedangkan Bripda Eko Prabasta selaku petugas Lantas Polres Jombang yang ditempatkan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Teknologi yang digunakan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang merupakan peralatan yang digunakan oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam rangka memperlancar melaksanakan tugasnya melayani masyarakat secara efektif dan efisien. Teknologi yang digunakan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah tergolong teknologi yang canggih, yang memungkinkan petugas melayani Wajib Pajak dalam waktu yang singkat, misalnya saja untuk perpanjangan STNK yang dilaksanakan dengan batas waktu maksimal selama 60 menit terhitung sejak dari pendaftaran. Dengan demikian tidak akan terjadi antrian yang sangat panjang pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada Rabu 25 Maret 2009 pukul 16.45 WIB)

Berbagai pendapat di atas menggambarkan secara jelas bahwa teknologi yang digunakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak terhitung canggih.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyediakan peralatan yang sangat mendukung jalannya pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan teknologi canggih tersebut juga menghapuskan anggapan masyarakat bahwa berurusan dengan instansi pemerintah pasti membutuhkan waktu yang lama, menghadapi pelayanan yang kurang ramah, dan dibingungkan oleh alur birokrasi yang panjang. Sehubungan dengan hal tersebut, dilakukan survey terhadap 150 orang responden yang memperoleh hasil sebagai berikut:

Teknologi yang digunakan



B.2. Tingkat Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jombang

B.2.1. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa:

Kecepatan pelayanan yang dimaksud oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah pelaksanaan pelayanan dengan mematuhi standar waktu yang telah ditentukan. Misalnya untuk perpanjangan STNK dan BPKB, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mematok waktu maksimal 60 menit dihitung sejak dilaksanakannya pendaftaran. Hal ini didukung dengan digunakannya teknologi yang sudah cukup canggih dan petugas yang terampil dan memiliki keahlian di bidangnya masing-masing (wawancara pada hari Selasa 31 Maret 2009 pukul 08.30 WIB).

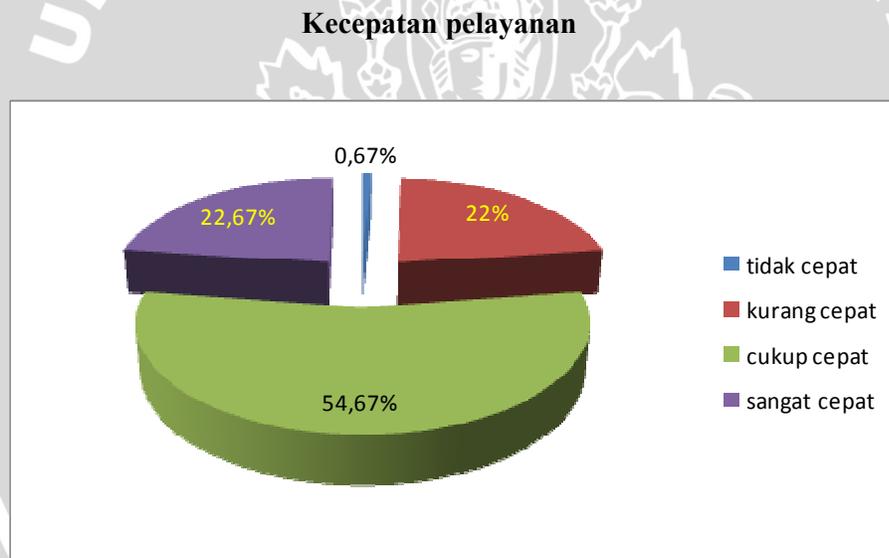
Pernyataan senada juga diungkapkan oleh salah satu petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bapak M.Nur Aini Ashari, yakni:

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah menggunakan standar pelayanan dengan waktu yang terbilang cepat, yakni 60 menit untuk pengurusan surat-surat yang ringan, yang tidak memerlukan cek fisik kendaraan. Kecepatan pelayanan sangat mempengaruhi anggapan masyarakat tentang pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret pukul 08.15 WIB)

Sedangkan staf lain Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, Bripda Eko Prabasta menyatakan bahwa:

Kecepatan pelayanan seharusnya berlaku pada setiap instansi pemerintah khususnya yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Contohnya Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, telah berusaha memenuhi standar kecepatan waktu yang telah ditentukan. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan dan anggapan masyarakat tentang pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Semakin cepat dan teliti pelayanan yang diberikan, semakin baik citra yang berkembang di masyarakat (wawancara pada hari Rabu, 25 Maret 2009 pukul 15.30 WIB)

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup cepat karena didukung oleh perangkat teknologi yang sangat canggih. data tersebut dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:



Dari berbagai pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Semakin cepat dan teliti pelayanan yang diberikan oleh petugas, semakin baik citra yang berkembang di masyarakat.

B.2.2. Kewajaran biaya

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Disamping itu, kewajaran

biaya juga mencakup biaya yang tidak melebihi standar biaya yang telah ditentukan dan tertuang dalam perundang-undangan yang berlaku.

Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang memberikan pernyataan bahwa:

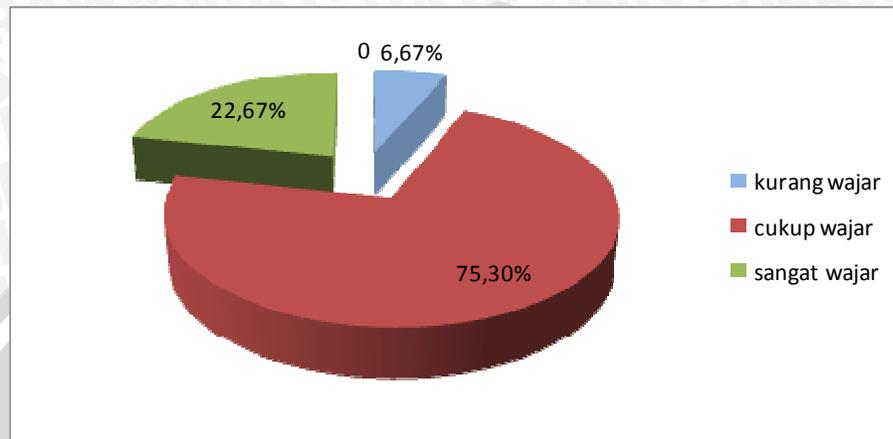
Biaya yang dikenakan pada setiap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah memenuhi aturan yang ada, yakni sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia seperti yang dijelaskan di atas. Standar biaya tersebut sudah barang tentu telah dipikirkan oleh pemerintah dan telah disesuaikan dengan keadaan ekonomi masyarakat sehingga biaya tersebut dianggap cukup wajar bagi eadaan ekonomi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor tertentu (wawancara pada hari Senin, 30 Maret 2009 pukul 09.30 WIB)

Dari pernyataan Bapak Subroto tersebut jelas bahwa seluruh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang tidak melakukan pemungutan biaya diluar biaya yang telah ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Informasi tentang standar biaya yang dikenakan untuk masing-masing jenis pelayanan juga telah disediakan secara tertulis sehingga setiap Wajib Pajak dapat mengetahui semua persyaratan tertulis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan jenis pelayanan tertentu. Jika terdapat petugas yang memungut biaya diluar ketentuan yang ada, Wajib Pajak dapat melaporkan kepada petugas yang lain maupun kepada Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang atau dapat pula menuliskan keluhannya dan memasukkannya kedalam kotak saran dan kritik yang tersedia dan dapat dipastikan bahwa petugas yang melakukan pungutan diluar ketentuan yang berlaku akan dikenakan sanksi yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil survey terhadap 150 orang responden yang merupakan Wajib Pajak yang sedang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dapat dilihat bahwa masyarakat menyatakan bahwa biaya yang dikenakan pada setiap jenis pelayanan cukup wajar meskipun sebagian dari masyarakat masih menganut sistem “tau beres”, yaitu tidak ambil pusing masalah biaya yang dikenakan terhadap pelayanan yang diberikan asalkan apa yang mereka urus yang

bersangkutan dengan kepentingan dan keperluan surat-surat kendaraan bermotor mereka cepat terselesaikan dengan cepat.

Kewajaran biaya pelayanan



B.2.3. Kesesuaian standar biaya dengan biaya pelayanan

Kesesuaian biaya merupakan kesesuaian standar biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan biaya yang dikenakan. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, kesesuaian standar biaya ditentukan melalui Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menjelaskan bahwa:

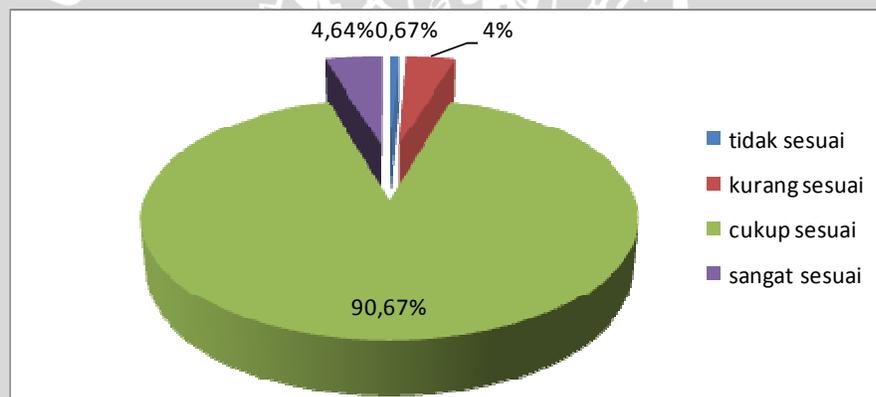
Biaya pelayanan yang digunakan sebagai tarif pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah sangat sesuai dengan standar biaya yang telah ada, yaitu yang dituangkan dalam melalui Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jadi dapat dipastikan bahwa biaya yang dikenakan tpada jenis-jenis pelayanan tertentu tidak akan melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Disamping itu, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah menetapkan standar biaya yang sesuai dengan peraturan pemerintah tersebut dengan tidak melebihi-lebihkan dan mengurangkan. Jika seandainya terjadi pungutan liar yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah tersebut yang dikenakan oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dapat dilaporkan atau keluhan yang ada dapat ditampung pada kotak saran dan kritik yang

telah disediakan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang (wawancara pada hari Selasa, 31 Maret 2009 pukul 10.00 WIB).

Dari pernyataan tersebut jelas bahwa segala biaya yang dikenakan pada pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah sesuai dan tidak lebih dari standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal tersebut juga didukung dengan hasil survey terhadap 150 orang responden.

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden yang melakukan interaksi dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, sebagian besar responden menyatakan bahwa ketetapan biaya dengan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak sudah cukup sesuai. Hal ini didukung dengan perincian biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk mendapatkan dan mengurus jenis pelayanan tertentu yang dibutuhkan.

Kesesuaian ketetapan biaya dengan biaya pelayanan



B.2.4. Keamanan dalam proses pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana dan prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan oleh proses pelayanan.

Keamanan pelayanan dimulai dari awal suatu pelayanan dilaksanakan hingga pelayanan dinyatakan selesai dan masyarakat mendapatkan hasil yang dibutuhkan. Keamanan disini juga berarti adanya jaminan keamanan dari pihak pemberi layanan kepada penerima layanan (masyarakat) selama proses pelayanan tersebut berlangsung.

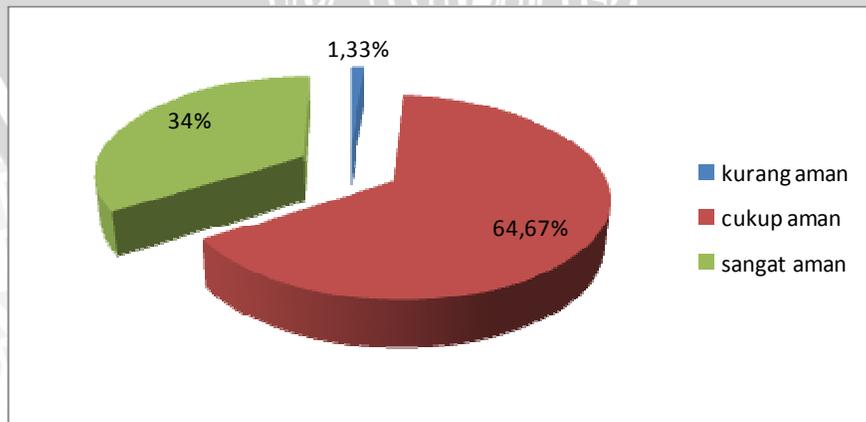
Bapak Subroto selaku Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menyatakan bahwa :

Keamanan dalam prose pelayanan merupakan jaminan kewanan dari pihak Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang selama proses pelayanan berlangsung. Misalnya pihak Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menjamin keamanan kendaraan yang diparkir pada aera Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang karena telah disediakan aera khusus parkir yang lengkap dengan petugas keamanannya. Selain itu, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menjamin keaman Wajib Pajak pada saat proses pelayanan berlangsung, misalnya Wajib Pajak tidak akan cidera atau kehilangan barangnya selama mematuhi aturan yang berlaku pada saat proses pelayanan berlangsung (wawancara pada hari Rabu 1 April 2009 pukul 09.00 WIB)

Dari gambaran tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah, melalui Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menjamin kewanan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik dari segi fisik maupun keamanan barang-barang yang dimiliki oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung dengan catatan masyarakat mematuhi peraturan yang berlaku pada instansi yang bersangkutan.

Pernyataan tersebut ditunjukkan melalui diagram sebagai berikut yang menggambarkan pendapat masyarakat yang diwakili dengan dilakukannya survey terhadap 150 orang responden. Hasil pendapat responden sebagian besar menunjukkan cukupnya tingkat keamanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang dapat dilihat melalui diagram sebagai berikut:

Kewanan pelayanan



B.3. Data Penilaian Masyarakat

Data penilaian masyarakat merupakan cerminan kepuasan maupun ketidak puasan dari masyarakat yang berhubungan langsung dengan instansi pemerintah yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah mencakup perbedaan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Kepuasan masyarakat seperti pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, menciptakan adanya kepercayaan masyarakat terhadap salah satu instansi pemerintah tersebut. Semakin tinggi dan baik pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan. Sebaliknya, semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, maka semakin buruk pula citra pemerintah yang berkembang di masyarakat.

Kepuasan Masyarakat dapat disebut juga sebagai tolok ukur tanggapan masyarakat atau respon masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintahan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui kuisioner yang diisi langsung oleh masyarakat yang bersangkutan, dalam hal ini adalah masyarakat yang berhubungan langsung dan berurusan dengan Kantor SAMSAT Kabupaten Jombang. Data yang telah diperoleh peneliti selanjutnya diolah dan dihitung dengan rumus yang telah baku, selanjutnya diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang berbentuk prosentase. Hasil perhitungan tersebut merupakan respon masyarakat atas kinerja

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang juga menggambarkan berhasil tidaknya tujuan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yaitu member pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pada penelitian ini adalah menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah menjadi Ketetapan Menpan No.25 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Daftar pertanyaan di bawah ini dilengkapi dengan data jawaban hasil survey terhadap 150 orang masyarakat yang menjadi responden . hasil survey tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3

Data Pertanyaan dan Jumlah Jawaban Responden

| PERTANYAAN | JAWABAN RESPONDEN (Dalam Prosentase) | | | |
|---|---|------|-------|-------|
| | A | B | C | D |
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 5,3 | 84 | 10,6 |
| 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 6,67 | 83 | 10,67 |
| 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 4 | 84,67 | 11,3 |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada? | 0,67 | 9,3 | 84,67 | 5,3 |
| 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan? | - | 4 | 92 | 4 |
| 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan? | - | 5,3 | 70 | 24 |
| 7. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan? | 0,67 | 6,67 | 66 | 26,67 |
| 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 1,33 | 76,67 | 22 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan (fasilitas yang diberikan) pada lingkungan pelayanan? | - | 6 | 74,67 | 19,3 |
| 10. Bagaimana pendapat saudara tentang teknologi yang | - | 6,67 | 32,67 | 60,67 |

| | | | | |
|--|------|-------|---------|-------|
| digunakan dalam proses pelayanan? | | | | |
| 11. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan? | 0,67 | 22 | 54,67 | 22,67 |
| 12. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? | - | 6,67 | 75,3 | 22,67 |
| 13. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara ketentuan standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa? | 0,67 | 4 | 90,67 | 4,64 |
| 14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan dalam pelaksanaan pelayanan? | - | 1,33 | 64,67 | 34 |
| Jumlah | 2,68 | 89,24 | 1033,66 | 278,4 |
| Rata-rata | 0,19 | 6,4 | 73,8 | 19,9 |

Keterangan:

Huruf A :

Tidak bertanggung jawab/ tidak disiplin/ tidak mampu/ tidak mudah/ tidak sesuai/ tidak jelas/ tidak adil/ tidak sopan/ tidak nyaman/ tidak canggih/ tidak cepat/ tidak aman.

Huruf B:

Kurang bertanggung jawab/ kurang disiplin/ kurang mampu/ kurang mudah/ kurang sesuai/ kurang jelas/ kurang adil/ kurang sopan/ kurang nyaman/ kurang canggih/ kurang cepat/ kurang aman

Huruf C:

Cukup bertanggung jawab/ cukup disiplin/ cukup mampu/ cukup mudah/ cukup sesuai/ cukup jelas/ cukup adil/ cukup sopan/ cukup nyaman/ cukup canggih/ cukup cepat/ cukup aman

Huruf D:

Sangat bertanggung jawab/ sangat disiplin/ sangat mampu/ sangat mudah/ sangat sesuai/ sangat jelas/ sangat adil/ sangat sopan/ sangat nyaman/ sangat canggih/ sangat cepat/ sangat aman.

Dari data tersebut di atas dapat diketahui bahwa sebagian masyarakat menyatakan “cukup puas” dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

C. PEMBAHASAN

C.1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi beberapa hal, antara lain:

C.1.1. Tingkat kemampuan aparat yang meliputi:

1. Tanggung jawab

Tanggung jawab petugas atau aparat yang melayani, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, tanggung jawab petugas meliputi bidang tugasnya masing-masing, yaitu bagaimana petugas bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Tanggung jawab disini juga berarti bahwa petugas wajib bertanggung jawab atas kemungkinan terjadinya kesalahan pada saat proses pelayanan berlangsung.

Dari survey terhadap 150 orang responden yang berinteraksi langsung dengan petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dapat dikemukakan bahwa masyarakat menilai petugas “cukup bertanggung jawab” terhadap tugasnya. Petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang melaksanakan koordinasi antar instansi-instansi yang ada di dalamnya dengan sangat baik tanpa adanya batasan atau sekat antara petugas Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, maupun petugas dari PT. Jasa Raharja (Persero) sehingga tidak terjadi kesenjangan

antar instansi. Dengan demikian, proses pelayanan dapat dijalankan secara lancar tanpa adanya kesenjangan dan konflik antar instansi.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan petugas pemberi layanan mencakup kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari hasil survei terhadap 150 responden, responden menilai petugas pelayanan “cukup disiplin” meskipun kadang sebagian dari petugas datang melebihi jam yang telah ditentukan, yang disebabkan karena sebagian petugas harus mengikuti apel pagi rutin pada Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur Wilayah Kabupaten Jombang. Namun secara garis besar dapat dikemukakan bahwa petugas mempunyai tingkat kedisiplinan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya. Kedisiplinan disini juga mencakup kecepatan waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan waktu telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kemampuan

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal dan mencapai hasil yang diinginkan.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga dapat meminimalisir keluhan dari masyarakat. Sedangkan tanggapan masyarakat yang diperoleh melalui survey terhadap 150 orang responden, didapatkan hasil bahwa sebagian besar Petugas Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mempunyai kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Kemampuan tersebut juga mencakup tingkat pemahaman petugas terhadap terhadap bidang tugasnya masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Oleh karena itu, masyarakat menilai bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang cukup memuaskan karena petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat mempunyai tingkat kemampuan dan keterampilan yang berkualitas.

C.1.2. Proses pelayanan yang meliputi:

1. Kemudahan prosedur

Kemudahan prosedur yang dimaksud pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi adanya petunjuk teknis tertulis maupun tidak tertulis melalui petugas bagian informasi tentang persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan guna mendapatkan jenis-jenis pelayanan tertentu, baik persyaratan teknis maupun administratif sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui apa yang harus disiapkan yang bertujuan mengurus surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor maupun kelengkapan pemakai jalan raya yang lain.

Hasil survey terhadap 150 orang responden, dapat dikemukakan bahwa sebagian masyarakat masih mengeluhkan tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Salah satu penyebabnya adalah masyarakat masih belum menemukan kemudahan-kemudahan yang mendukung unsur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Pendapat masyarakat juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan masyarakat yang berhubungan langsung dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Dari pernyataan di atas, dapat dinyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang membagi alur pelayanan dalam dua tahap, yaitu tahap pertama proses pelayanan dilaksanakan pada loket I yang mencakup proses pendaftaran dan penetapan persyaratan kemudian dilanjutkan pada loket II yang mencakup proses pembayaran dan penyerahan berkas-berkas yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak, yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam mengurus surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor dan surat-surat pengguna jalan raya lainnya.

2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Kesesuaian persyaratan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan dan harus disiapkan oleh masyarakat dalam rangka mendapatkan jenis-jenis pelayanan tertentu sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Kesesuaian persyaratan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang secara teknis meliputi syarat-syarat tertulis (surat-surat) yang harus disiapkan Wajib Pajak guna mendapatkan jenis pelayanan tertentu serta alur proses pelayanan yang harus dilalui. Sedangkan kesesuaian persyaratan administratif meliputi biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam mendapatkan jenis pelayanan tertentu.

Dari uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa persyaratan-persyaratan baik persyaratan teknis maupun administratif mengenai pengurusan surat-surat kelengkapan kendaraan bermotor dan pemakai jalan raya haruslah sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan data pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang selanjutnya dilaporkan secara berkala kepada Tim Pembina SAMSAT Pusat untuk kemudian dilakukan penilaian kinerja.

Reaksi masyarakat yang diperoleh dengan survey terhadap 150 orang responden, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan adanya kesesuaian yang cukup antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, kesesuaian tersebut juga mencakup adanya panduan tertulis yang memuat persyaratan untuk mendapatkan jenis pelayanan tertentu.

3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani

Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, yaitu mencakup kejelasan petugas yang memberikan pelayanan, misalnya nama, jabatan, kewenangan, serta tanggung jawab haruslah jelas. Hal ini untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan, karena petugas yang memberikan pelayanan tentulah sudah terlatih dan mempunyai keahlian yang dibutuhkan.

Hal tersebut di atas didukung dengan hasil survey terhadap 150 responden menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat sudah mengetahui dan memahami

petugas mana saja yang bertugas melaksanakan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Hal ini didukung oleh sistem yang dianut oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, yaitu sistem dua loket, petugas pada loket I bertugas untuk melayani pendaftaran dan loket II untuk pembayaran dan penyerahan berkas-berkas yang telah diurus, sehingga masyarakat mendapatkan kemudahan.

4. Keadilan

Keadilan dalam proses pelayanan, yaitu proses pelayanan dilaksanakan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, tetapi pelayanan dilaksanakan sesuai dengan nomor urut antrian yang berlaku.

Pernyataan tersebut di atas jelas menggambarkan bahwa setiap petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dengan seadil-adilnya kepada setiap Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan. Keadilan juga akan mendorong Wajib Pajak untuk merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Hasil survey terhadap 150 orang responden, menunjukkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup adil karena tidak membedakan keadaan sosial atau golongan masyarakat tertentu

5. Keramahan dan kesopanan

Keramahan dan kesopanan petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sangatlah penting bagi kelangsungan pelayanan yang dilaksanakan.

Secara tidak langsung pernyataan tersebut di atas menggambarkan bahwa keramahan dan kesopanan petugas pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mencakup sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati baik antar petugas maupun antara petugas dengan masyarakat yang dilayani. Hal ini dilaksanakan untuk mencegah terjadinya konflik baik intern antar petugas yang melayani maupun ekstern antara petugas yang melayani dengan Wajib Pajak yang dilayani dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan ketenangan dan

kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut didukung dengan adanya umpan balik dari masyarakat yang menyatakan berbagai tanggapannya melalui survey terhadap 150 orang responden pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, masyarakat menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas sudah cukup. Hal ini tercermin dari kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan dan kemudahan masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak ada kesenjangan yang mempengaruhi kedudukan petugas dengan masyarakat yang dilayani.

C.1.3. Sarana dan prasarana yang meliputi:

1. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan instansi pemerintah merupakan keadaan lingkungan dilaksanakannya pelayanan yang memberikan kesan tenteram bagi petugas yang melayani maupun masyarakat yang dilayani

Suatu proses pelayanan tidak akan terasa menyenangkan jika lingkungan di sekitarnya tidak nyaman. Begitu pula pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Lingkungan baik di dalam maupun diluar area pelayanan dibuat nyaman mungkin dengan berbagai fasilitas yang mendukung dan memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak, misalnya tersedianya ruang tunggu yang cukup luas dengan dilengkapi pendingin ruangan (AC), serta air minum, area parkir yang luas lengkap dengan penjaganya, area cek fisik kendaraan yang lengkap dengan peralatan yang dibutuhkan, musholah, hingga toilet yang bersih bagi setiap Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Kenyamanan lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menurut pendapat masyarakat yang diperoleh melalui survey terhadap 150 orang responden, hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang kurang nyaman. Kenyamanan tersebut dapat dilihat dari tersedianya tempat duduk bagi setiap Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, terjaganya kebersihan ruangan, teraturnya tata ruang, hingga tersedianya toilet, air minum, tempat ibadah

(musholah), tempat foto copy, hingga lahan parkir yang luas bagi Wajib Pajak yang membutuhkannya serta alat pemadam kebakaran. Disamping itu juga terjaganya kesejukan ruangan bagi Wajib Pajak karena dilengkapi dengan penyejuk ruangan sehingga masyarakat merasa nyaman.

2. Teknologi yang digunakan

Teknologi yang digunakan pada setiap proses pelayanan haruslah mendukung dan canggih. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan sehingga tidak merugikan berbagai pihak dan dapat menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, teknologi yang digunakan sudah sangat canggih dimana telah digunakan sistem komputerisasi online yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat tanpa membuat masyarakat pergi ke beberapa tempat untuk mengurus keperluannya.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menggunakan beberapa perangkat teknologi yang mendukung proses pelayanan sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Perangkat teknologi tersebut antara lain sistem online, scanner, printer khusus bagi STNK, serta genzet sehingga sebagian besar masyarakat menilai bahwa teknologi yang digunakan sudah sangat canggih.

Penggunaan teknologi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mendapat respon dari masyarakat yang didapatkan peneliti melalui survey terhadap 150 orang responden yang merupakan Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Dari 150 orang responden yang menyatakan pendapatnya melalui pengisian kuisisioner, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasannya terhadap teknologi yang diterapkan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Sebagian besar responden menyatakan bahwa teknologi yang digunakan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang adalah “sangat canggih”.

C.2. Tingkat Pelayanan Publik Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Tingkat Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi beberapa hal, antara lain:

1. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud pada setiap instansi pemerintah adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah menerapkan standar waktu pelayanan untuk pelayanan yang bersifat umum seperti perpanjangan STNK atau pembayaran PKB dapat diselesaikan dengan waktu maksimal 60 menit terhitung sejak dilaksanakannya pendaftaran oleh Wajib Pajak, sedangkan pengurusan surat-surat yang membutuhkan tindakan khusus seperti cek fisik kendaraan atau pelayanan yang dilaksanakan pada hari-hari tertentu seperti pada saat pasca hari libur dimana jumlah Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang mengalami peningkatan jumlahnya, waktu pelayanan disesuaikan dengan keadaan-keadaan tersebut.

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden, sebagian besar menyatakan bahwa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup cepat karena didukung oleh perangkat teknologi yang sangat canggih serta kemampuan dan keterampilan petugas yang mumpuni guna mendukung jalannya proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

2. Kewajaran biaya

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Disamping itu, kewajaran biaya juga mencakup biaya yang tidak melebihi standar biaya yang telah ditentukan dan tertuang dalam perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menetapkan standar biaya yang digunakan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Informasi tentang standar biaya yang dikenakan

untuk masing-masing jenis pelayanan juga telah disediakan secara tertulis dan tidak tertulis melalui petugas bagian informasi sehingga setiap Wajib Pajak dapat mengetahui semua persyaratan tertulis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan jenis pelayanan tertentu.

Jika terdapat petugas yang memungut biaya diluar ketentuan yang ada, Wajib Pajak dapat melaporkan kepada petugas yang lain maupun kepada Adpel Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang atau dapat pula menuliskan keluhannya dan memasukkannya kedalam kotak saran dan kritik yang tersedia dan dapat dipastikan bahwa petugas yang melakukan pungutan diluar ketentuan yang berlaku akan dikenakan sanksi yang berlaku pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil survey terhadap 150 orang responden.

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, dapat dilihat bahwa masyarakat menyatakan bahwa biaya yang dikenakan pada setiap jenis pelayanan cukup wajar meskipun sebagian dari masyarakat masih menganut sistem “tau beres”, yakni tidak mau ambil pusing terhadap biaya yang dikenakan namun hanya segera ingin memenuhi tujuannya berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

3. Kesesuaian ketetapan biaya dengan biaya pelayanan

Kesesuaian biaya merupakan kesesuaian standar biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan biaya yang dikenakan. Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, kesesuaian standar biaya ditentukan melalui Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Dari pernyataan tersebut jelas bahwa segala biaya yang dikenakan pada pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah sesuai dan tidak lebih dari standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal tersebut juga didukung dengan hasil survey terhadap 150 orang responden.

Dari hasil survey terhadap 150 orang responden yang melakukan interaksi dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, sebagian besar

responden menyatakan bahwa ketetapan biaya dengan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak sudah cukup sesuai. Hal ini didukung dengan perincian biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk mendapatkan dan mengurus jenis pelayanan tertentu yang dibutuhkan.

4. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana dan prasarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan oleh proses pelayanan.

Keamanan pelayanan dimulai dari awal suatu pelayanan dilaksanakan hingga pelayanan dinyatakan selesai dan masyarakat mendapatkan hasil yang dibutuhkan. Keamanan disini juga berarti adanya jaminan keamanan dari pihak pemberi layanan kepada penerima layanan (masyarakat) selama proses pelayanan tersebut berlangsung.

Pernyataan tersebut diatas menggambarkan bahwa pemerintah, melalui Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang menjamin keamanan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik dari segi fisik maupun keamanan barang-barang yang dimiliki oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung dengan catatan masyarakat mematuhi peraturan yang berlaku pada instansi yang bersangkutan.

Dari hasil survey kepada 150 orang responden, sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap sistem keamanan yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut didukung dengan adanya jaminan keamanan bagi masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Berbagai penjelasan di atas menggambarkan bagaimana kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tercermin dari kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan kepada setiap Wajib Pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat respon masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang disajikan dalam prosentase melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 4

Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

| KOMPONEN PENILAIAN | REPON MASYARAKAT (Dalam Prosentase) | | | |
|--|--|----------------|---------------|----------------|
| | TIDAK PUAS | KURANG PUAS | CUKUP PUAS | SANGAT PUAS |
| Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 5,3 | 84 | 10,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 6,67 | 82,67 | 10,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 4 | 84,67 | 11,3 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang ada? | 0,67 | 9,3 | 84,67 | 5,3 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan? | - | 4 | 92 | 4 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan? | - | 5,3 | 70 | 24,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan dalam mendapatkan | 0,67 | 6,67 | 66 | 26,67 |

| | | | | |
|--|------|------|-------|-------|
| pelayanan? | | | | |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? | - | 1,33 | 76,67 | 22 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan (fasilitas yang diberikan) pada lingkungan pelayanan? | - | 6 | 74,67 | 19,3 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan? | - | 6,67 | 60,6 | 32,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan? | 0,67 | 22 | 54,67 | 22,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? | - | 6,67 | 75,3 | 18 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara ketetapan standar biaya dengan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa? | - | 4 | 90,67 | 4,67 |
| Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan dalam pelaksanaan pelayanan? | 0,67 | 1,33 | 64,67 | 34 |

Keterangan Respon Masyarakat:

1. Tanggung jawab petugas

Sebagian Wajib Pajak menilai tanggung jawab petugas yang memberikan pelayanan kurang baik. Hal ini disebabkan karena Wajib Pajak hanya melihat bahwa mereka terkesan dipingpong oleh petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, padahal memang alur yang harus dilalui seperti itu dan alur tersebut telah dirinci secara tertulis sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah

mengetahui langkah-langkah yang harus mereka lalui dalam proses pelayanan. Disamping itu, mereka yang menilai kurangnya tanggung jawab petugas juga berasal dari tingkat pendidikan yang rendah dimana mereka kurang paham terhadap arti dari tanggung jawab. Sedangkan sebagian besar Wajib Pajak menilai petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang “cukup bertanggung jawab” terhadap tugasnya masing-masing. Hal ini disebabkan Wajib Pajak hanya menilai secara subyektif dan tidak mau ambil pusing terhadap tanggung jawab petugas, mereka hanya memikirkan dan menunggu urusannya selesai

2. Kedisiplinan petugas

Sebagian kecil Wajib Pajak menilai kurang disiplinnya petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut disebabkan karena mereka melihat bahwa petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang kurang serius dalam melaksanakan tugasnya dan terlihat berbicara seenaknya dengan rekan kerja mereka tanpa Wajib Pajak mengetahui apa yang petugas bicarakan dengan rekannya, apakah pembicaraan tersebut memang penting dan berhubungan dengan proses pelayanan atau tidak. Hal lain yang menjadikan penilaian Wajib Pajak kurang terhadap kedisiplinan petugas adalah sebagian petugas dinilai belum melaksanakan tugasnya sedangkan waktu sudah menunjukkan harus dimulainya pelayanan.

Sebagian besar Wajib Pajak menilai petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang cukup disiplin dan sebagian lagi menilai petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut disebabkan karena menilai bahwa petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup berusaha melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

3. Kemampuan petugas

Sebagian besar Wajib Pajak menilai petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup dan sangat mampu dalam memberikan pelayanan. Mereka berpikir bahwa petugas yang memberikan pelayanan haruslah mengerti dan memahami serta memiliki keterampilan yang memadai dalam bidang tugasnya masing-masing. Hal sebaliknya dikemukakan oleh

sebagian kecil responden. Mereka menilai petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang masih kurang mampu dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut terjadi karena responden menilai lambannya pelayanan yang diberikan sehingga responden beranggapan bahwa petugas kurang mampu melaksanakan tugasnya.

4. Kemudahan prosedur pelayanan

Sebagian kecil responden belum merasakan kemudahan prosedur pelayanan yang harus mereka lalui. Umumnya hal tersebut dikarenakan sebagian kecil responden berpendidikan yang kurang tinggi sehingga mereka kurang mengerti alur proses pelayanan yang harus mereka lalui.

5. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

Sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dan sebagian kecil menyatakan sangat sesuai, hal tersebut dikarenakan persyaratan pelayanan telah tersedia secara tertulis dan terdapat pula petugas informasi yang siap menjelaskan persyaratan dan tujuannya kepada Wajib Pajak yang bersangkutan. Jika terdapat responden yang masih menilai kurang sesuainya persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal tersebut dikarenakan mereka belum paham secara penuh persyaratan yang telah ada baik secara tertulis maupun melalui petugas bagian informasi.

6. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani

Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas yang melayani sudah cukup dan sangat jelas, hal tersebut dikarenakan setiap petugas yang melayani wajib menggunakan identitas yang telah ditentukan mulai dari seragam hingga papan nama dan jabatan. Sebagian kecil responden masih menilai kurangnya kejelasan dan kepastian yang melayani, hal tersebut dikarenakan responden belum paham dan kurang jeli terhadap petunjuk yang telah disediakan, misalnya petunjuk petugas mana yang harus dituju Wajib Pajak untuk mengurus sura-surat tertentu.

7. Keadilan dalam proses pelayanan

Sebagian kecil responden menilai adanya ketidakadilan dan kekurangan petugas yang melayani maupun proses yang harus mereka lalui. Hal tersebut disebabkan karena mereka kurang memahami alur pelayanan dan persyaratan yang harus responden penuhi untuk mendapatkan pelayanan tertentu, misalnya untuk proses balik nama kendaraan bermotor Wajib Pajak harus membawa serta kendaraan yang akan dibalik nama pemiliknya dan membutuhkan proses cek fisik kendaraan. Hal tersebut tentu saja memakan waktu yang lebih lama dibanding Wajib Pajak yang hanya mengurus perpanjangan STNK. Hal sebaliknya ditunjukkan oleh sebagian besar responden. Umumnya mereka telah merasakan adanya keadilan dalam proses pelayanan tanpa membedakan jenis kelamin, status sosial hingga pangkat atau golongan. Setiap Wajib Pajak diperlakukan sama dalam proses pelayanan.

8. Keramahan dan kesopanan petugas

Sebagian kecil responden menilai petugas yang melayani kurang ramah. Hal tersebut disebabkan mereka melihat petugas yang melayani tidak disertai dengan sapa atau senyum selayaknya petugas pada instansi swasta. Sebaliknya, sebagian besar responden menilai petugas yang melayani sudah cukup dan sangat ramah terhadap Wajib Pajak karena petugas sebisa mungkin menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak, disamping itu, petugas menciptakan rasa humor diantara petugas dengan Wajib Pajak agar pelayanan yang diberikan tidak terkesan kaku.

9. Kenyamanan lingkungan pelayanan

Sebagian besar responden sudah merasakan lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang yang cukup dan sangat nyaman dengan berbagai fasilitas yang disediakan, misalnya ruang tunggu bagi Wajib Pajak telah dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC), kursi tunggu hingga air minum bagi mereka yang membutuhkan. Disamping itu lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga dilengkapi dengan toilet yang bersih, musholah, kantin, area parkir, area cek fisik kendaraan yang luas, hingga tempat fotocopy yang berada didalam lingkungan Kantor Bersama SAMSAT

Kabupaten Jombang. Sebagian kecil responden masih menilai kurang nyamannya lingkungan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut dikarenakan mereka berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang pada saat setelah hari libur dimana pada-hari-hari tersebut terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak sehingga kadang ruang tunggu yang disediakan terasa penuh sesak dan banyak yang tidak mendapatkan tempat duduk.

10. Teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan

Sebagian besar responden menilai teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sudah cukup dan sangat canggih sehingga dapat mendukung pelaksanaan pelayanan, namun sebagian kecil dari responden masih menilai teknologi yang digunakan masih kurang canggih. Hal tersebut dikarenakan mereka hanya menilai pelayanan dari kecepatan waktu yang dapat dicapai oleh petugas tanpa melihat teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan.

11. Kecepatan pelayanan

Sebagian kecil responden masih menilai kurangnya kecepatan dalam proses pelayanan. Umumnya hal tersebut dikarenakan mereka berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang pada saat setelah hari libur dimana terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, disamping itu sebagian dari mereka memerlukan cek fisik kendaraan yang tentu saja memakan waktu yang lebih lama jika disbanding dengan mereka yang hanya mengurus perpanjangan STNK atau pembayaran PKB yang dilayani hingga batas waktu maksimal 60 menit terhitung sejak dilakukannya pendaftaran.

12. Kewajaran biaya

Sebagian kecil dari responden menilai biaya yang dikenakan untuk setiap jenis pelayanan masih kurang wajar dalam arti masih tergolong mahal, hal tersebut dikarenakan sebagian dari mereka berasal dari keadaan ekonomi menengah kebawah, namun sebagian besar responden menyatakan cukup dan

sangat wajar karena telah disertai dengan pernyataan tertulis mengenai standar biaya yang ada.

13. Kesesuaian standar biaya dengan biaya yang dikenakan

Sebagian besar responden menilai bahwa standar biaya yang dikenakan dengan ketentuan biaya sudah cukup dan sangat sesuai, hal tersebut dikarenakan mereka paham dan mengetahui peraturan tertulis tentang standar biaya untuk jenis pelayanan tertentu sehingga tidak memungkinkan petugas untuk melakukan pungutan liar, namun sebagian kecil dari responden masih mengeluhkan ketidaksesuaian standar biaya dengan biaya yang harus mereka keluarkan. Umumnya hal tersebut dikarenakan mereka tidak mengetahui adanya informasi tertulis mengenai standar biaya yang dikenakan untuk jenis-jenis pelayanan tertentu.

14. Kemanan proses pelayanan

Sebagian besar responden merasa puas terhadap sistem keamanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang pada saat proses pelayanan berlangsung, namun sebagian kecil dari responden masih mengeluhkan kemanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut dikarenakan beberapa orang dari mereka mengaku kehilangan komponen kendaraan yang mereka parkir atau kendaraan yang dilakukan cek fisik.

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa tidak semua masyarakat (Wajib Pajak) yang berhubungan langsung dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal tersebut disebabkan beberapa hal yang secara umum dijelaskan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang heterogen

Wajib Pajak heterogen yang dimaksudkan adalah perbedaan jenis kelamin Wajib Pajak yang menjadi responden. Wajib Pajak laki-laki cenderung mengungkapkan fakta yang terjadi di lapangan tanpa memperhatikan faktor-faktor lain yang menjadi penyebab kurang memuaskannya pelayanan Kantor

Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, misalnya mengapa pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dinilai lamban.

Wajib Pajak laki-laki tidak cenderung tidak mau tahu apa penyebabnya. Hal tersebut berbeda dengan Wajib Pajak perempuan. Wajib Pajak perempuan akan cenderung menilai fakta yang terjadi di lapangan dengan diimbangi dengan keadaan sekitar yang menyebabkan suatu pelayanan dinilai kurang memuaskan. Pada intinya, Wajib Pajak perempuan cenderung menilai berdasarkan perasaan.

2. Perbedaan usia antar Wajib Pajak

Perbedaan usia Wajib Pajak yang menjadi responden ikut mempengaruhi jawaban yang dipilih. Semakin dewasa usia Wajib Pajak, maka mereka dapat dikatakan disamping mereka melihat fakta yang terjadi di lapangan, mereka juga memikirkan apa yang menyebabkan suatu pelayanan dikatakan kurang memuaskan bagi mereka.

Wajib Pajak yang berusia muda cenderung memilih jawaban tanpa memperhatikan fakta yang terjadi di lapangan dan memilih jawaban sesuai dengan jawaban apa yang ingin mereka pilih.

3. Latar belakang sosial Wajib Pajak

Latar belakang sosial Wajib Pajak yang dimaksud disini adalah latar belakang daerah asal Wajib Pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa Wajib Pajak yang berasal dari daerah yang termasuk terpencil mempunyai pemikiran yang cenderung lebih terbatas terhadap pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Kebanyakan mereka menurut saja terhadap persyaratan dan proses pelayanan yang sebenarnya tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Mereka juga cenderung tidak mempertanyakan mengapa pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, misalnya pada hari-hari tertentu khususnya setelah hari libur terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang sehingga menyebabkan pelayanan terkesan memakan waktu yang lama. Mereka tidak bertanya mengapa hal tersebut terjadi. Hal tersebut bertolak belakang dengan Wajib Pajak yang berasal dari wilayah yang dekat dengan pusat kota. Sebagian besar dari mereka mempunyai pemikiran yang kritis.

4. Latar belakang pendidikan

Latar belakang pendidikan Wajib Pajak juga ikut mempengaruhi penilaian mereka terhadap kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak, maka semakin rasional penilaian mereka terhadap kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Hal ini bukan berarti bahwa Wajib Pajak yang mempunyai tingkat pendidikan rendah tidak rasional dalam menilai kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, namun pada umumnya mereka yang mempunyai tingkat pendidikan tinggilah yang dapat menilai secara obyektif dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang ikut mempengaruhi kinerja suatu organisasi.

Masih adanya keluhan dari Wajib Pajak yang berurusan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, menjadikan kritik yang membangun pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang. Atas dasar tersebut Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang berusaha melakukan evaluasi dan perbaikan dalam bidang kinerja pelayanan yang dilaksanakan dengan program pengembangan strategi baru, pengembangan sistem pelayanan, serta perbaikan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.

Paradigma dan Strategi Baru Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Adapun paradigma dan strategi baru yang diterapkan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Sensitif dan responsif terhadap peluang-peluang dan tantangan baru yang timbul sebagai akibat dari perubahan lingkungan politik, ekonomi dan sosial masyarakat, baik di tingkat lokal, nasional maupun global ;
2. Tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin yang terkait dengan fungsi pelaksana yang bersifat *instrumental*, tetapi mampu melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif ;
3. Mempunyai wawasan kedepan dan bersifat kesisteman ;

4. Mampu mengoptimalkan sumber daya dan dana yang tersedia dengan menggeser sumber dari kegiatan yang berproduktivitas rendah menuju kegiatan yang berproduktivitas tinggi.

Pengembangan Sistem Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Pengembangan sistem pelayanan merupakan salah satu hal yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Pengembangan sistem pelayanan tersebut mencakup beberapa hal, antara lain:

1. Struktur, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan yang diterapkan
2. Prosedur, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan sistem dan mekanisme pelayanan
3. Kultur, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan perilaku, sikap, pola pikir, norma, dan nilai petugas

Langkah-langkah Perbaikan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Guna mewujudkan konsep pengembangan sistem pelayanan tersebut, maka langkah-langkah perbaikan yang ditempuh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang antara lain:

1. Meningkatkan koordinasi lebih intensif
2. Menciptakan lingkungan Samsat lebih kondusif, aman, tertib dan bersih
3. Meningkatkan kekompakan dan kerja kelompok dalam setiap persoalan yg muncul
4. Meningkatkan kecepatan pelayanan, mempersingkat waktu, mencari terobosan, kreasi dan inovasi baru, serta pemanfaatan Teknologi Informasi
5. Selalu berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan individual dan kelompok

6. Mengembangkan budaya pelayanan yang ramah, sopan dan simpatik

7. Mengembangkan jalur komunikasi efektif dengan masyarakat

Meningkatkan transparansi Tarif / Biaya yang harus dibayar masyarakat



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian tentang penilaian kinerja instansi publik yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal-hal yang menjadi fokus penelitian mencakup kinerja aparat pemerintah secara individu dan sistem kerja yang dilaksanakan pada kantor tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan ditemukan beberapa fakta sebagai berikut:

1. Kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wajib Pajak) meliputi beberapa hal, yaitu:

- a. Tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan

Tingkat kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan meliputi tanggung jawab aparat dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan aparat dalam melaksanakan tugasnya, serta kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Secara umum petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang cukup mampu dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan karena petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang merupakan orang-orang yang telah terlatih. Petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga dinilai cukup disiplin dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing dengan berusaha menepati standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

- b. Proses pelayanan

Proses pelayanan meliputi kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, keadilan dalam proses pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, setiap petugas diwajibkan menggunakan identitas yang lengkap mulai dari seragam, hingga papan nama yang wajib digunakan setiap hari. Petugas juga dituntut ramah dan sopan kepada Wajib Pajak yang dilayani. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga telah menyediakan informasi tertulis mengenai persyaratan pelayanan yang harus disiapkan Wajib Pajak guna mendapatkan jenis pelayanan tertentu yang memang tidak keluar dari jalur pelayanan yang ditetapkan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menyediakan alur tertulis mengenai alur proses pelayanan dengan menyediakan skema tertulis mengenai loket dan petugas yang harus dituju oleh Wajib Pajak guna mendapatkan jenis pelayanan tertentu. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menyediakan petugas bagian informasi yang siap membantu memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang hal-hal yang belum dipahami, namun Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang masih dinilai kurang adil dalam memberikan pelayanan khususnya pada bagian cek fisik kendaraan.

c. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan

Sarana dan prasarana meliputi kenyamanan ruang dan kecanggihan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah menggunakan sistem komputerisasi dengan jaringan online antara bagian dalam memberikan pelayanan, disamping itu juga digunakan scanner serta mesin khusus pencetak STNK sehingga dapat membuat pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga menyediakan dan membua lingkungan pelayanan terasa nyaman dan menyenangkan baik bagi petugas maupun Wajib Pajak dengan melengkapi berbagai fasilitas antara lain ruang tunggu yang dilengkapi penyejuk ruangan, penyediaan air minum bagi Wajib Pajak, ruang fotocopy, parkir, musholah, kantin, toilet hingga area cek fisik kendaraan. Namun sebagian Wajib Pajak masih mengeluhkan kurang luasnya ruang tunggu yang

disediakan sehingga masih sering terjadi antrian panjang Wajib Pajak hingga keluar area ruang tunggu.

2. Tingkat pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meliputi kecepatan proses pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian standar biaya dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa, serta keamanan lingkungan dalam proses pelayanan.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang telah melaksanakan sistem jaminan kemandirian bagi Wajib Pajak selama proses pelayanan berlangsung. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang juga telah menetapkan standar biaya tertulis sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.31 Tahun 2004 tentang Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sehingga dapat dipastikan biaya yang dikenakan terhadap jenis pelayanan tertentu sudah cukup wajar dan tidak terjadi pungutan liar yang dilakukan oleh petugas.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diajukan oleh peneliti adalah:

Bagi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

1. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang hendaknya membuat sistem antrian dengan menggunakan nomor antrian khususnya pada bagian cek fisik. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir keluhan masyarakat tentang semrawutnya cek fisik kendaraan yang harus dilaksanakan, serta merubah anggapan masyarakat tentang “siapa cepat, dia dapat layanan” yang pada akhirnya mempengaruhi anggapan masyarakat mengenai kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.
2. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang hendaknya menyediakan ruang tunggu yang lebih besar agar dapat menampung masyarakat dengan lebih efektif khususnya pada waktu tertentu dimana jumlah masyarakat yang membutuhkan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang meningkat.

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya hendaknya menambah poin pertanyaan yang lebih rinci dan luas bagi responden dan menambah jumlah responden agar dapat lebih mengetahui respon masyarakat tentang kinerja Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang secara lebih terperinci.
2. Peneliti selanjutnya hendaknya tidak hanya menitik beratkan pertanyaan penelitian pada responden, yang dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang, namun juga menyeimbangkan dengan pertanyaan penelitian pada pegawai Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang secara keseluruhan tanpa terkecuali agar dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya diluar dan dalam Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang.



Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Perilaku Keorganisasian*. Jogjakarta: BPFE

Handoko, Hani. T. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE

-----2003. *Pengantar Manajemen Personalia*. Jogjakarta: BPFE

Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Gitosudarmo, Indriyo. 1997. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPFE

Kumorotomo, Wahyudi. 1992. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka

Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: BPFE

Muluk, Khairul, R.M. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang. Bayumedia Publishing

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Soetrisno. 2000. *Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Publik Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Serta Implementasi Kebijakannya*. Malang: Fakultas Ilmu Aministrasi Publik Universitas Brawijaya

Standar Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Stoner, A.F. James. 1996. *Manajemen*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi

Thoha, Miftah. 1988. *Kepemimpinan Dalam Manajemen, Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta: Rajawali

Yulk, Gary. 1994. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer

Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung: Kencana Prenada Media

-----2007. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Kencana Persada

Zuhar, Soesilo. 1994. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Jurnal

Husain, B, Sarkawi.2006. *Pekerja dan Komunitas Kajian Kebudayaan dan Masyarakat*. Surabaya: Fakultas Sastra Universitas Airlangga

Maesuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Peningkatan Pelayanan Publik*.

Mulyadi, Edi. 2006. *Mengharapkan Pelayanan Publik Yang Optimal*. Bandung: Staf Pusat Kajian Diklat Aparatur LAN Bandung.

Rizan, Rahayu, Pujo.2007. *Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik*. Staf Badan Informasi,

Komunikasi dan Kehumasan Provinsi Jawa Tengah

Dwiyanto, Agus. 2003. *Kinerja Tata Pemerintahan di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM

Undang-Undang

Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menpan Nomor 63/ Kep/ M. PAN/ 7/ 2007 tentang prinsip-prinsip pelayanan satu atap

Keputusan Menpan No. 58 Tahun 2002 tentang Standar Kualitas Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Jombang

Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur, dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur

UU No.32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah