PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT *CORNER* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK

(Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

PRAMITA DWI FITRANTI

105030507111006

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

MALANG

2014

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

"Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving."

(Albert Einstein)

"Walking in the dark with a friend is better than walking alone in the light."

(Helen Keller)

"You only live once, but if you do it right, once is enough."

(Mae West)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)
Disusun oleh	:	Pramita Dwi Fitranti
NIM	:	105030507111006
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Jurusan	:	Administrasi Publik
Prodi	:	Administrasi Pemerintahan

Malang, 3 Maret 2014

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing	Anggota Komisi Pembimbing
Dr. Siti Rochmah, M.Si	**Dr. Imam Hanafi, M.Si**
NIP. 19570313 198601 2 001	**NIP. 19691002 199802 1 001**

TANDA PENGESAHAN

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

Hari	:	Kamis
Tanggal	:	27 Maret 2014
Jam	:	08.00 WIB
Skripsi atas nama	:	Pramita Dwi Fitranti
Judul	:	Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua	Anggota
Dr. Siti Rochmah, M.Si	**Dr. Imam Hanafi, M.Si**
NIP. 19570313 198601 2 001	**NIP. 19691002 199802 1 001**
Ketua	Anggota
Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si	**Trisnawati, S.Sos, M.AP**
NIP. 19690524 200212 2 002	**NIP. 19800807 200801 2 012**

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur skripsi 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 (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 3 Maret 2014

Nama : Pramita Dwi Fitranti

NIM : 105030507111006

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

RINGKASAN

Pramita Dwi. 2014. **Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)**, Ketua komisi pembimbing Dr. Siti Rochmah, M.Si, Anggota komisi pembimbing Dr. Imam Hanafi, M.Si., 151 hal + xv.

Penelitian ini dilakukan atas dasar pertimbangan bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT merupakan bentuk dari kerjasama antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja yang telah menerbitkan program layanan inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, khususnya kepada Wajib Pajak yaitu Program inovasi SAMSAT *Corner* yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel , cepat , tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak.

Penelitian dilakukan di SAMSAT *Corner* Kota Malang. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena dan menginterpretasikan data secara sistematis yang dilengkapi pemaparan data tabel-tabel untuk mempermudah analisis. Penelitian ini difokuskan pada dua hal yaitu (1) Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* yang meliputi tujuan program, persyaratan pendaftaran, biaya pelayanan, jenis pelayanan, prosedur pelayanan, jadwal pelayanan dan jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner* (2) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SAMSAT *Corner*. Faktor pendukung yang mencangkup sarana dan prasarana, koordinasi antar pegawai, dan sosialisasi program inovasi SAMSAT Corner. Faktor penghambat yang mencangkup jumlah pegawai yang tersedia, dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program inovasi SAMSAT Corner sesuai dengan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik yang isinya menjelaskan tentang standar dalam pelayanan publik. Selain itu pelaksanaan program inovasi SAMSAT Corner dinilai tidak hanya dapat meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, namun juga meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam pembangunan daerah. Adapun inovasi sektor publik perlu untuk dikembangkan lagi terutama didalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat.

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Pramita Dwi. 2014. **Implementation of Program Innovation SAMSAT Corner in Order to Increase Taxpayer Services (Study at SAMSAT Corner Malang)**, Supervisor Dr. Siti Rochmah, M.Si, Co Supervisor Dr. Imam Hanafi, M.Si.,

The research is based of the consideration that the public always demand quality services from the government, although sometimes these demands are often not in accordance with expectations. To realize a quality service necessary to implement changes in the public service, one of the efforts is to improve the system and service procedures through a variety of programs innovation to the public oriented. Bureaucratic institutions SAMSAT Office is a form of cooperation between the three institutions, Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja who has published Program service innovation to the public oriented, especially to the taxpayer that SAMSAT Corner innovation program that has the goal to provide better service in accordance with the wishes of the people the existence of services that are transparent, accountable, fast, precise, effective and efficient, and easier for the taxpayer in tax payments.

The study was conducted in SAMSAT Corner Malang. Method used in this study using a descriptive study with a qualitative approach, so as to describe the phenomena , to analyze the relations between phenomena and interpret data systematically incorporating the exposure of data tables to facilitate analysis. This research focused on two things: (1) Implementation of Innovation Program SAMSAT Corner which includes program objectives, registration requirements, cost of service, type of service, service procedures, service schedules and the amount of taxpayer receipt of documents obtained from an innovation program SAMSAT Corner (2) enabling and inhibiting factors in the implementation of the program SAMSAT Corner. Supporting factors which include infrastructure, coordination among employees, and socialization programs SAMSAT Corner innovation. Inhibiting factors which include the number of staff available, and employee competence in providing services.

The results showed that the implementation of the program innovation SAMSAT Corner accordance with the Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 about public service guidelines, which describes the standards in the public service. In addition the implementation of the program innovation SAMSAT Corner assessed not only can improve service to taxpayers, but also improve resource revenue (PAD) in regional development. As for public sector innovation needs to be developed further, especially in the provision of services in accordance with the demands of society.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)".**

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 tuntutan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Choirul Saleh, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si., selaku ketua komisi dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si., selaku anggota komisi dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Bapak Ach. Didik Dwiyatmadji, SE selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota.
8. Bapak/Ibu Staf dan Pegawai di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
9. Kedua orang tua ku dan kakak ku, Bapak Makmur Santoso dan Ibu Sri Asih serta Mas Pradana. Terima kasih atas segala dukungan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan.
10. Keluarga-keluarga yang berada di griya shanta Malang. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama berada di Malang.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 Prodi Administrasi Pemerintahan FIA Universitas Brawijaya dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan laporan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 3 Maret 2014

Penulis.

DAFTAR ISI

MOTTO i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
RINGKASAN v
SUMMARY vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kontribusi Penelitian 7
E. Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
A. Administrasi Publik 10
1. Definisi Administrasi Publik 10
2. Paradigma Perubahan Administrasi Publik 12
B. Pelayanan 20
1. Pelayanan Publik 20
a. Pengertian Pelayanan Publik 20
b. Prinsip Pelayanan Publik 22
c. Pola Pelayanan Publik 24
d. Pelayanan yang Berkualitas 25
e. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan 28
2. Pelayanan Pajak 33
a. Pengertian Pelayanan Pajak 33
b. Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik 33
C. Inovasi 34
1. Pengertian Inovasi 34
2. Inovasi Program 35
3. Inovasi Sektor Publik 36
a. Tipologi Inovasi Sektor Publik 36
b. Kemampuan Inovasi Sektor Publik 40
c. Keberhasilan Inovasi Sektor Publik 42
D. Pajak 46
1. Definisi Pajak 46
2. Fungsi Pajak 47

3. Jenis Pajak 48
4. Pengertian Wajib Pajak 50
5. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak 51
E. Program 53
1. Pengertian Program 53
2. Pelaksanaan Program 55
3. Evaluasi dan Monitoring Program 56
F. SAMSAT 58
1. Pengertian SAMSAT 58
2. Instansi Terkait 59
3. Program inovasi SAMSAT Corner 61

BAB III METODE PENELITIAN 64
A. Jenis Penelitian 64
B. Fokus Penelitian 65
C. Lokasi dan Situs Penelitian 67
D. Jenis dan Sumber Data 67
E. Teknik Pengumpulan Data 69
F. Instrumen Penelitian 70
G. Metode Analisis 72
H. Uji Keabsahan Data 73

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 76
A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 76
1. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 76
a. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 76
b. Visi, Misi dan Motto dan Janji Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 77
c. Jenis-jenis Pelaynan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 78
d. Wilayah Kerja Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 81
e. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 81
f. Jumlah dan Jenis Pelayanan Rata-rata perhari 82
g. Target dan Realisasi Tahun 2013 83
h. Waktu Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 84
2. Landasan Hukum Pembentukan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 85
a. Landasan Hukum Tingkat Nasional 85
b. Landasan Hukum Tingkat Propinsi 87
3. Susunan Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 88
a. Tim Pembina SAMSAT 88

b. Struktur Organisai Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 93
c. Sumber Daya Manusia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 95
d. Jumlah Personil di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 96
B. Penyajian Data Fokus Penelitian
1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* 96
a. Tujuan Program 98
b. Persyaratan Pendaftaran 99
c. Biaya Pelayanan 102
d. Jenis Pelayanan 105
e. Prosedur Pelayanan 107
f. Jadwal Pelayanan 110
g. Jumlah penerimaan dokumen wajib pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner* 111
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* 114
a. Faktor Pendukung 114
1) Sarana dan Prasarana 114
2) Koordinasi antar pegawai 115
3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* 117
b. Faktor Penghambat 119
1) Jumlah Pegawai yang Tersedia 119
2) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan 121
C. Analisis Data
1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* 122
a. Tujuan Program 123
b. Persyaratan Pendaftaran 124
c. Biaya Pelayanan 125
d. Jenis Pelayanan 126
e. Prosedur Pelayanan 127
f. Jadwal Pelayanan 129
g. Jumlah penerimaan dokumen wajib pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner* 129
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* 131
a. Faktor Pendukung 131
1) Sarana dan Prasarana 131
2) Koordinasi antar pegawai 133
3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* 134
b. Faktor Penghambat 135
1) Jumlah Pegawai yang Tersedia 135
2) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan 136

BAB V PENUTUP 138
A. Kesimpulan 138
B. Saran 140

DAFTAR PUSTAKA 141

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hlm.
1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	19
2	Tipologi Inovasi dan Karakteristik	37
3	Perbedaan Inovasi Di Sektor Bisnis dan Sektor Publik	44
4	Perbedaan Monitoring dan Evaluasi dalam Program atau Proyek	57
5	Wilayah Kewenangan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	81
6	Jumlah dan Jenis Pelayanan Rata-rata Perhari	83
7	Target dan Realisasi Penerimaan s/d Desember 2013	83
8	Durasi Waktu Pelayanan	84
9	Sumber Daya Manusia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	95
10	Jumlah Personil di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	96
11	Persyaratan Pendaftaran Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT induk dan di SAMSAT Corner	100
12	Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)	102
13	Penerimaan dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner*	111

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hlm.
1	Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	82
2	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	93
3	Alur Prosedur Pelayanan SAMSAT Corner Kota Malang	107

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hlm.
1	Pedoman Wawancara	145
2	Sertifikat ISO 9001:2008 Terbaru	146
3	Mekanisme Pelayanan Penelitian 5 (lima) tahun/Cetak STNK di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	147
4	Data Indeks Kepuasaan Masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota	148
5	Lokasi/Tempat Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*	149
6	Proses Pelayanan Loket I (Pendaftaran/Pengesahan) di SAMSAT *Corner*	149
7	Proses Pelayanan Loket II (Pembayaran/Penyerahan) di SAMSAT *Corner*	150
8	Penulis Wawancara dengan Pengguna Layanan SAMSAT *Corner*	150
9	Surat Keterangan Penelitian	151

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggungjawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005 : 4). Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Ini didukung di dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menyikapi hal ini, Jawa Timur mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat.

Inovasi adalah proses menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru ke dalam situasi yang baru. Konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan orang karena sifatnya relatif karena apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada suatu konteks dapat jadi merupakan sesuatu yang lama bagi orang lain atau dalam konteks yang lain (Helmi dan Hadi, 2004:25). Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:3), inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan

Damanpour yang dikutip oleh Suwarno (2008:3), menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Daerah di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja dibidang asuransi kecelakaan Lalu lintas. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Walaupun didalam pelaksanaan pelayanan masih sering ditemukan permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan disebabkan karena letak posisi kantor bersama SAMSAT Malang Kota berada di perbatasan antara Kota Malang dengan Kabupaten Malang (Jalan S. Supriyadi No.80 Kebonsari Kacuk kecamatan Sukun, Malang).

Hal ini menjadi permasalahan yang menyebabkan sebagian masyarakat di Kota Malang enggan untuk datang ke SAMSAT Malang Kota jika hanya memiliki keperluan untuk melakukan pembayaran wajib

pajak dan kemungkinan lebih memilih menggunakan jasa calo, dengan kondisi Kota Malang yang penduduknya memiliki mobilitas tinggi dan hampir tidak memiliki banyak waktu untuk mendatangi kantor SAMSAT yang dinilai terlalu jauh, maka dalam pembayaran pajak lebih mengutamakan jasa para calo. Mencegah maraknya jasa para calo maka Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dituntut untuk membuat program-program inovasi dalam memberikan pelayanan. SAMSAT berusaha untuk mewujudkan hal tersebut dengan memberikan inovasi pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Inovasi tersebut dilakukan untuk memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Salah satu program inovasi yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota adalah SAMSAT *Corner*. SAMSAT *Corner* terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT *Corner* berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mal, dan supermarket. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui program SAMSAT *Corner* wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama serta jarak jauh yang harus ditempuh jika membayar pajak di Kantor Induk SAMSAT. SAMSAT *Corner* belum bisa

dinikmati oleh seluruh masyarakat di Jawa Timur karena SAMSAT *Corner* hingga saat ini masih terbatas. di Jawa Timur baru tersedia 7 lokasi SAMSAT *Corner* salah satunya adalah di Kota Malang yang terletak di Mall Olympic Garden. (sumber dari www.lantas.jatimpolri.net diakses pada tanggal 10 November 2013)

Kota Malang merupakan kota besar di Jawa Timur yang termasuk dalam kategori kota yang padat penduduk ditambah lagi dengan banyaknya perguruan tinggi menjadikan Kota Malang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahunnya. Dengan banyaknya jumlah penduduk tentunya wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor juga banyak pula. Hal ini menjadikan banyak warga Kota Malang yang harus memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Dengan adanya program inovasi SAMSAT *Corner* berbagai kendala dalam melakukan pembayaran Wajib Pajak telah sedikit teratasi. Program inovasi SAMSAT *Corner* terletak di MOG (Mall Olympic Garden) lantai satu blok FF-53 Kota Malang. Tidak khusus untuk melayani pembayaran pajak kendaraan wilayah Kabupaten/Kota Malang saja. Bahkan kendaraan wilayah seluruh Jawa Timur dapat dilayani dengan fasilitas SAMSAT Link (*on-line*). Hanya dengan menunjukkan STNK, BPKB dan KTP, wajib pajak langsung dapat membayar pajak tahunan dan pengesahan STNK kurang dari 5 menit. Layanan dimulai pukul 10.00 WIB bersamaan saat MOG buka, hingga pukul 21.00 WIB, layanan yang sangat

dibutuhkan bagi wajib pajak yang super sibuk pada jam-jam kerja, dan hari Minggu pun petugas dengan setia melayani wajib pajak yang ingin melakukan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor (sumber dari www.blog.aristrijayadi.net diakses pada tanggal 10 November 2013)

Pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang selama ini menjadi tuntutan dari masyarakat. Maka hal inilah yang menjadi ketertarikan penulis untuk menjadikan SAMSAT *Corner* sebagai objek dari penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul **"Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.
2. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberi kontribusi untuk beberapa pihak antara lain :

1. Kontribusi Akademis
   a. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengimplementasikan pengetahuan terkait manajemen pelayanan publik serta inovasi dalam sektor publik yang diperoleh selama perkuliahan.
   b. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengembangkan kemampuan penulis didalam melakukan penelitian terkait studi kasus yang diangkat.
2. Kontribusi Praktis
   a. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk instansi terkait untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
   b. Penelitan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mengetahui secara garis besar yang dipaparkan dalam penulisan skripsi ini yang dibagi dalam lima bab dan disusun sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang yang membahas tentang penyebab munculnya rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta tentang menguraikan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang akan diteliti, kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan didalam penelitian ini, variable yang diteliti serta pengumpulan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil penelitian yang akan menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian serta analisis dan data yang telah diperoleh dalam menjawab permasalahan yang ada.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan dasarn. Kesimpulan yang merupakan hasil dari pembahasan yang ada disertai dengan saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan penyelesaian permasalahan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Administrasi telah dikenal luas oleh masyarakat, dikarenakan banyak masyarakat yang menjalin hubungan kerja dengan kantor pemerintahan. Administrasi menurut Siagian (dikutip oleh Pasolong, 2007:3), merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Syafi'ie (1999:18) bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki. Sedangkan Frederickson (dikutip oleh Pasolong, 2007:6) menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif yaitu :

a. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dan interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
b. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat yang terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.

c. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat yaitu kepentingan publik diwakili melalui "suara".

d. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi.

e. Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsetaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahaan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Administrasi publik yang secara umum dipersepsikan sebagai *the work of government*, memiliki peran atau pengaruh yang sangat vital dalam suatu negara. Frederick A. Cleveland (dikutip oleh Keban, 2004:15) menunjukkan bahwa "peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi". Sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dikutip oleh Keban, 2004:3), merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisisr dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Lebih lanjut, administrasi publik merupakan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan lagi manakala

pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggungjawab administrasi publik tersebut.

Administrasi publik menurut Keban (2004:16), adalah "medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara". Administrasi publik sangat berperan dalam menjaga kepercayaan publik.

Apa yang dikerjakan di dalam administrasi publik menurut Keban (2004:17) adalah "apa yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketinggalan lewat program-program pembangunan". Lebih lanjut, administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat.

2. Paradigma Perubahan Administrasi Publik

Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen public baru (*New Public Manajemen*), dan akhirnya menuju model pelayanan public baru (*New Public Service*) Denhardt dan Denhardt (dikutip oleh Dwiyanto, 2005:138)

a. *Old public administration*

Perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul "The Study of Admimistration". Gagasan utama perspektif ini ada dua, yaitu 1) gagasan pemisahan politik dan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyediaan layanan public, 2) efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu. Dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dua gagasan tersebut maka dapat dilihat bahwa organisasi public menjalankan tugasnya cenderung seperti sistem tertutup dimana keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

b. *New Public Management* (*Reinventing Government)*

Perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan sektor privat dan pendekatan bisnis pada sektor public dimana menekankan pada penggunaan mekanisme dan teminologi pasar. Vigoda (dikutip oleh Pasolong, 2007:34), mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip-*prinsip New Public Management*, yaitu sebagai berikut :

1) Pemanfaatan manajemen professional dalam sektor publik.
2) Penggunaan indikator kinerja.
3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol *output*.
4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
5) Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.

6) Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen.

7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.

Lain halnya dengan Osborne & Gaebler (dikutip oleh Sumartono, 2007:10) yang menyebutkan ada sepuluh prinsip-prinsip dalam melaksanakan konsep *reinventing government*, yaitu :

1) *Catalytic Government* : *Steering rather than rowing* (Pemerintah Kalatis : mengarahkan daripada mengaruh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah.

2) *Community-Owned Government* : *empowering ruther than serving* (Pemerintahan Milik Masyarakat : memberi wewenang daripada melayani). Pemerintah yang dalam pengambilan keputusan menyangkut kepentingan masyarakat dengan melibatkan masyarakat maka masyarakat akan ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut.

3) *Competitive Government* : *injecting competition into service delivery* (Pemerintahan yang Kompetitif : menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4) *Mission – Driven Government* : *transforming rule-driven organization* (Pemerintahan yang digerakkan oleh Misi : Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi dan pelaksanaan programnya harus lebih fleksibel.

5) *Result Oriented Government : funding outcome, not inputs* (Pemerintah yang Berorientasi pada hasil : membiayai hasil bukan masukan). Pemerintahan yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai.

6) *Customer-Driven Government : meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintahan Berorientasi pada Pelanggan : memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau memberi pelayanan kepada masyarakat.

7) *Enterprising Government : earning rather than spending* (Pemerintah Wirausaha : Menghasilakan daripada Membelanjakan). Pemerintah haarus pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai menghabiskan dana.

8) *Anticipatory Government : prevention rather than cure* (Pemerintahan Antisipatif : mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang telah terjadi tetapi juga mengantisipasi kemungkinan terjadinya masalah-masalah yang akan muncul di masa depan.

9) *Decentralized Government : From hierarchy to participation and teamwork* (Pemerintahan Desentralisasi : Dari sistem hierarki menuju partisipasi Tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasaan.

10) *Market Oriented Goverentent : leveraging change through the market* (Pemerintahan yang Berorientasi Pasar : mendongkrak perubahan melalui pasar). Pemerintah harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.

Sehingga secara umum *New Public Management* ini dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pelayanan public pada birokrasi modern.

c. *New Public Service*

Denhardt (dikutip oleh Pasolong, 2007:141) mengatakan bahwa *New Public Service* lebih diarahkan kepada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti pada sektor privat. Beliau menjelaskan bahwa *"public servant do not deliver customers service, they deliver democracy".* Oleh sebab itu nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagi norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik.

Denhardt (dikutip oleh Pasolong, 2007:142) memuat ide-ide pokok tentang *New Public Service* sebagai berikut :

1) *Serve Citizen, Not Customers* : kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagain nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan public tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customers*), tetapi lebih focus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga negara (*citizen*).
2) *Seek the Public Interset* : Administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu.

Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

3) *Value Citizenship Over Entrepreneurship* : Kepentingan publik adalah lebih diutamakan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribust lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan public yang menjadi milik mereka.

4) *Think Strategically, Act Democracally* : pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5) *Recognized that Accountability is Not Simple* : Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar professional dan kepentingan warga negara.

6) *Serve Rather then Steer* : semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk

mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7) *Value People, not Just Productivity* : organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasar diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Lebih lanjut, secara garis besar ketiga paradigma model pelayanan publik tersebut dapat digambarkan seperti pada tabel 4.

Tabel 1.

Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	***Old Public Admministration***	***New Public Management***	***New Public Service***
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregrasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung	Klien (*Clients*) dan pemilih	Pelanggan (*Customers*)	Warga Negara (*Citizen*)

jawab?			
Peran pemerintah	Pengayuh (*Rowing*)	Mengarahkan (*Steering)*	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas.
Akuntabilitas	Menurut hirarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan *(customers)*	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai, komunitas, norma politik, standart professional, kepentingan warga negara.

Sumber : Diadopsi dari Denhardt dan Denhardt dikutip oleh Dwiyanto(2005:139)

B. Pelayanan

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Boediono, (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Moenir (2002:27) pelayanan hakekatnya

adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Lain halnya dengan Pasolong (2007:128) yang berpendapat "pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan".

Lebih lanjut menurut Mahmudi (2005:213) menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Suparto (2008:4) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan Negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan perataturan yang berlaku.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2005:141). Pengertian pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang selanjutnya disebut pelayanan umum adalah

> Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perudang-

undangan, yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementrian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintahan lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisi sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

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

a. *Kesederhanaan*

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. *Kejelasan*

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. *Kepastian Waktu*, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. *Akurasi*, Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. *Keamanan*, Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. *Tanggung jawab*, Pilihan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

g. *Kelengkapan sarana dan prasarana*, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya

yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

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

i. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan,* Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. *Kenyamanan,* Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

c. Pola Pelayanan Publik

Menurut LAN RI, (2003:185) pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

a. Pola pelayanan Teknis Fungsional

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

b. Pola Pelayanan Satu Pintu

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

c. Pola Pelayanan Satu Atap

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

d. Pola Pelayanan Terpusat

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

e. Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat onlint sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. (LAN RI, 2003:185)

d. Pelayanan yang Berkualitas

Sinambela dkk (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat ditanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya ras, suku, agama, golongan dan status sosial.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005, dikutip oleh Pasolong, 2007:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasaan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zethami dan Haywood Farmer (dikutip oleh Warella, 1997:17), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

1) *Intangibility*

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukaannya objek. Kebanyakan pelayanana tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2) *Heterogeinity*

Heterogeinity berarti pemakaian jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3) *Inseparability*

Konsekuensinya didalam industry pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan pengguna jasa.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:56), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasaan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

e. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

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

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

a. *Prosedur Pelayanan*

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

b. *Waktu Penyelesaian*

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

c. *Biaya Pelayanan*

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

d. *Produk Pelayanan*

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. *Sarana dan Prasarana*

Penyediaan sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. *Kompetensi petugas pemberi pelayanan*

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

Tentunya dalam melaksanakan standart pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain :

a. Menjadi alat monitoting dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganan.

c. Memberikan fokus yang jelas.

d. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.

e. Menjadi alat bagi pengambilan keputusan. (LAN RI 2003:188)

Dalam menyusun standar pelayanan, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, antara lain :

a. Identifikasi jenis pelayanan.

Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal yang berkenaan dengan :

1) Pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tugas dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi lainnya maupun kepada unit lain secara internal dalam instansi

2) Pelayanan yang bersifat *core* (utama) dan sifatnya *supporting.*

3) Dasar hukum yang menjadi acuan.

b. Identifikasi pelanggan.

Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal sebagai berikut :

1) Pelanggan atau pengguna layanan atau target pelayanan yang langsung merasakan hasil pelayanan.

2) Pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil pelayanan.

3) Dalam kaitan dengan pelayanan internal yang dilayani.

4) Dalam kaitan dengan instansi yang menjadi pelanggan.

c. Identifikasi harapan pelanggan.

Harapan pelanggan ini meliputi kualitas, biaya dan waktu pelayanan. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan mengadakan survey kepada pelanggan ataupun dengan identifikasi internal

melalui penggalian informasi kepada pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan.

d. Perumusan visi dan misi pelayanan.

1) Merumuskan visi dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut :

a) Membentuk kelompok tim sebagai perwakilan seluruh staf yang ada dalam unit penyedia pelayanan.

b) Pimpinan menjelaskan harapan-harapan yang ingin dicapai oleh organisasi melalui pelayanan yang diberikan.

c) Kelompok bekerja merumuskan visi pelayanan.

d) Hasil rumusan dipresentasikan.

2) Merumuskan misi dapat dilakukan melalui langkah-langkah :

a) Menggunakan kelompok yang sama ketika menyusun visi.

b) Kelompok menyusun misi pelayanan.

c) Rumusan misi pelayanan dipresentasikan.

e. Analisis proses dan prosedur, prasyarat, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

1) Analisis proses dan prosedur.

Mengidentifikasikan keseluruhan aktifitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai pada pelanggan datang sampai pada pelanggan selesai menerima pelayanan

2) Analisis persyaratan pelayanan.

Mengidentifikasikan persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktifitas dalam pemberian pelayanan.

3) Analisis sarana dan prasarana pelayanan.

Mengidentifikasikan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

4) Analisis waktu dan biaya pelayanan.

Menentukan waktu yang diperlukan dan biaya dalam pemberian pelayanan.

f. Analisis mekanisme pengaduan.

Analisis mekanisme pengaduan ditempuh dengan menelaah hal-hal berikut :

1) Sarana yang disediakan untuk menampung keluhan pelanggan (kotak surat, telefon bebas pulsa, unit khusus pengaduan dan sebagainya).

2) Prosedur yang harus dilalui dalam pengaduan untuk mendapatkan respon terhadap pengaduannya, dan lamanya respon yang akan diterima oleh pelanggan.

3) Pejabat yang berwenang mengambil keputusan dalam menangani penaduan (LAN RI, 2005:290).

2. Pelayanan Pajak

a. Pengertian Pelayanan Pajak

Optimalisasi penerimaan pajak serta memperbaiki pelayanan perpajakan kepada wajip pajak menjadi salah satu titik penting inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini sejalan dengan definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Jadi pengertian dari pelayanan pajak sama halnya dengan pelayanan publik, namun pelayanan pajak ditujukan kepada wajib pajak dengan hubungan interpersonal yang lebih kental demi mewujudkan kepuasaan dan keberhasilan dalam optimalisasi penerimaan pajak.

b. Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik

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

1. Kelompok pelayanan administratif.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap satu barang. Dokumen ini antara lain adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, dll.

2. Kelompok pelayanan barang.

   Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang. Misalnya jaringan telefon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Kelompok pelayanan jasa.

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

Dari beberapa kelompok pelayanan yang disebutkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pajak masuk dalam kelompok pelayanan jasa karena pelayanan pajak merupakan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yang tidak berorientasi pada laba yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak berorientasi pada laba.

C. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Inovasi dipandang sebagai kreasi dan implementasi 'kombinasi baru'. Istilah kombinasi baru ini dapat merujuk pada produk, jasa, proses kerja, pasar, kebijakan dan sistem baru. Rogers dan Shoemaker (1971:43) mengartikan inovasi sebagai : ide-ide baru, praktek-praktek baru, atau obyek-obyek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat.

Rogers menyatakan bahwa inovasi adalah "*an idea, practice, or object perceived as new by the individual*." (suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu). Dengan definisi ini maka kata *perceived* menjadi kata yang penting karena pada mungkin suatu ide, praktek atau benda akan dianggap sebagai inovasi bagi sebagian orang tetapi bagi sebagian lainnya tidak, tergantung apa yang dirasakan oleh individu terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru (Muluk, 2008:44). Begitu juga dengan pendapat Said (2007:27) tentang inovasi, yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai dan sumberdaya kelembagaan.

2. Inovasi Program

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, birokrasi dituntut untuk mengembangkan program-program inovatif dalam menunjang

peningkatan kualitas pelayanan publik. Program inovasi pada hakekatnya adalah rencana untuk melakukan pembaharuan dan perubahan. Hal yang terpenting dalam melakukan inovasi program adalah membangun kesamaan visi, misi dan tujuan dengan aparat birokrasi, kepercayaan dan keterlibatan birokrasi dalam pelaksanaan program sangat menentukan keberhasilan program tersebut. Semua tindak inovasi itu dilaksanakan melalui serangkaian program yang dilaksanakan secara prosedural. Menurut Zaltman (1973:17) tahapan prosedural program inovasi antara lain; tahap permulaan (*initiation stage*), yaitu : langkah pengetahuan dan kesadaran; langkah pembentukan sikap terhadap inovasi; dan langkah pengambilan keputusan. Selanjutnya tahap pelaksanaan, yaitu: langkah awal (permulaan) pelaksanaan; dan langkah kelanjutan pembinaan inovasi.

Menyusun program inovasi tidaklah mudah, karena harus melibatkan semua komponen yang ada, mulai dari masyarakat sampai pihak birokrasi yang harus terlibat didalam pelaksaan program inovasi, karena komitmen semua pihak dapat menjadi penentu keberhasilan program inovasi tersebut.

3. Inovasi Sektor Publik

a. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Di sektor publik proses menuju inovasi tidak sesederhana seperti membawa kebaruan saja, namun lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek. Mulgan & Albury (2003, dikutip oleh Muluk, 2008:53), menunjukkan bahwa "*Successful innovation is the creation and*

implementation of new process, products, services and methods of delivery which result in significant improvement in outcomes efficiency, effectiveness, or quality." Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Apa yang ditunjukkan oleh Mulgan & Albury tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*products & service*) dan proses semata. Radenakers (2005) membagi inovasi ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik masing-masing seperti yang dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 2

Tipologi Inovasi dan Karakteristik

No.	Tipe Inovasi	Karakteristik
1.	Inovasi Produk	Produk, jasa atau kombinasi keduanya yang baru
2.	Inovasi Proses	Metode batu dalam menjalankan kegiatan bernilai tambah (misalnya distribusi atau produksi yang lebih baik atau lebih murah)
3.	Inovasi Organisasional	Metode baru dalam mengelola, mengkoordinasi, dan mengawasi pegawai, kegiatan, dan tanggung jawab

4.	Inovasi Bisnis	Kombinasi produk, proses dan sistem organisasional yang baru (dikenal juga sebagai model bisnis)

Sumber : Radenakers (2005:85)

Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategis atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

Halvorsen (2005:85) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi di sektor publik adalah sebagai berikut :

1) *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki) ; misalnya kesehatan di suatu daerah.
2) *Process innovation* (inovasi proses) ; misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk
3) *Administrative innovation* (inovasi administratif); misalnya penggunaan instruemn kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
4) *System innovation* (inovasi sistem); misalnya sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.

5) *Conceptual innovation* (inovasi konseptual); adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu.

6) *Radical change of rationality* (perubahan radikal) ; yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Sedangkan dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari :

1) Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan (desain) produk-produk jasa dan proses-proses produksi termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.

2) Inovasi *delivery*, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

3) Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi supplier.

4) Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

5) Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

b. Kemampuan Inovasi Sektor Publik

Menurut definisi Lawson dan Samson (2001, dikutip oleh Asropi, 2008:5) tentang kemampuan inovasi, kemampuan inovasi sektor publik dimaknai sebagai kemampuan birokrasi pemerintah untuk mentransformasikan secara berkelanjutan pengetahuan dan gagasan ke dalam berbagai bentuk pelayanan, proses dan sistem yang baru bagi keuntungan lembaga birokrasi serta masyarakat.

Mengacu pada pemahaman ini, maka kemampuan inovasi dalam sektor publik tidak dapat berjalan dengan sedirinya tanpa adanya kepemimpinan, etos kerja serta faktor lainnya dalam menunjang kemampuan inovasi sektor publik. Menurut Terziovski (2007, dikutip oleh Asprosi, 2008:6), kemampuan inovasi suatu lembaga ditentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai dimensi kemampuan inovasi. Dimensi kemampuan inovasi tersebut antara lain meliputi: visi dan strategis, perekatan dasar kompetensi, penguatan informasi dan kecerdasan organisasi, orientasi pasar dan pelanggan, kreativitas dan manajemen gagasan, sistem dan struktur organisasi, dan manajemen teknologi. Pengembangan inovasi sektor publik khususnya di Indonesia belum menjadi budaya didalam lembaga birokrasi. Namun sebenarnya lembaga birokrasi di Indonesia memiliki potensi tinggi untuk melakukan berbagai inovasi.

Terziovski (dikutip oleh Asropi, 2008: 6), mengemukakan terdapat sejumlah dimensi kemampuan inovasi yang dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan inovasi birokrasi, yaitu :

1) Visi dan strategi

Inovasi bukan hanya sebagai poin utama di dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi merupakan poin utama di dalam mencapai sebuah visi yang merupakan tujuan adanya inovasi tersebut. Maka untuk menghasilkan sebuah inovasi, dibutuhkan adanya strategi.

2) Perekatan dasar kompetensi

Kemampuan birokrasi untuk mengelola sebuah inovasi dibutuhkan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi yang baik, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kreatifitas aparatur sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

3) Penguatan informasi dan kecerdasan organisasi

Informasi merupakan hal terpenting didalam era globalisasi, khususnya di lingkungan birokrasi.

4) Orientasi pasar dan pelanggan

Masyarakat merupakan pelangga yang dimiliki oleh lembaga birokrasi. Didalam pelayanannya, lembaga birokrasi menekankan pada nilai kepuasaan masyarakat sebagai indikator keberhasilan sebuah program.

5) Manajemen gagasan dan kreativitas

Inovasi tidak akan ada jika tidak ada kebebasan untuk mengembangkan gagasan dan kreativitas.

6) Sistem dan struktur organisasi

Inovasi atas struktur organisasi menekankan pada penataan kelembagaan. Perubahan kelembagaan ini berdampak pada kinerja inovasi.

7) Manajemen Teknologi

Teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari inovasi, teknologi dapat membangun jaringan kerja yang mampu menghubungkan antara berbagai lembaga satu dengan lainnya.

c. Keberhasilan Inovasi Sektor Publik

Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilan inovasi disektor publik. Menurut (Khairul Muluk, 2008:49) beberapa faktor kritis tersebut antara lain :

1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta member teladan yang mendukung proses inovasi.

2) Pegawai yang terdidik dan terlatih

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi disektor public apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Selain itu adalah mustahil pula jika pegawai tidak diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menangguk manfaat dari kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari system pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

3) Budaya Organisasi

Budaya dapat memiliki pengaruh yang bermakna pada sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia mempunyai suatu peran untuk menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptkana pembedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya juga membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Selain itu, budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan perorangan.

4) Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik.

5) Orientasi pada kinerja yang terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

Memperhatikan karakteristik sektor publik dengan sektor bisnis, maka konsekuensi yang pertama muncul adalah adanya perbedaan inovasi di kedua sektor. Perbedaan-perbedaan ini dapat ditelusuri dari beberapa sudut pandang sebagai berikut :

Tabel 3.

Perbedaan Inovasi Di Sektor Bisnis dan Sektor Publik

Aspek	**Sektor Bisnis**		**Sektor Publik**	
	Ciri	**Faktor Inovasi**	**Ciri**	**Faktor Inovasi**
Prinsip Pengorganisasian	Mencari profit	Pasar	Kebijakan Publik	Siklus politik

Struktur Organisasional	Ukuran bervariasi	Alokasi dana khusus	Kompleks, cenderung konflik	*Social equity*
Ukuran Kinerja	ROI	Mudah diukur dari adanya selisih keuntungan	Banyak indikator	Sulit diukur
Isu Manajemen	Otonomi	Pengambilan resiko	Tekanan politik	Persetujuan politik
Hubungan dengan end-users	*Feedback* pasar	*Customer-relations*	Warganegara	*Customer-relations* tidak terbangun
Rantai supply	Pemain besar vs kecil	Inovasi kuat	Tergantung sektor bisnis	Penentu standar
SDM	Motif ekonomi	Tuntutan perbaikan	Motif idealis	Inovasi sebagai ancaman
Sumber Pengetahuan	Fleksibel	Bervariasi	Kaku	Berbeda
Horizon Waktu	*Short-team*	Konsekuensi relatif lebih cepat dirasakan	*Long-term*	Konsekuensi relatif lebih lama dirasakan

Sumber : Rannveig Roste yang dikutip oleh Suwarno (2008)

D. Pajak

1. Definisi Pajak

Terdapat berbagai macam definisi tentang "pajak" yang dikemukakan oleh para ahli. Salah satunya pajak menurut Mardiasmo (2008:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk kepentingan umum.

Ada pula definisi yang dikemukakan para ahli yang dikutip oleh Rahman (2010:15), yaitu :

a. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

b. Menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R., pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektir pemerintah, bukan akibat hukum namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proposional,

agar pemerintah dapat melaksanakan tugasnya untuk menjalankan pemerintahannya.

Dan yang terakhir definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undnag-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2. Fungsi Pajak

Pada dasarnya fungsi pajak adalah sebagai sumber keuangan negara. Namun ada fungsi penting lainnya dari pajak. Berikut ini adalah penjelasan untuk masing-masing fungsi pajak (Achmad Tjahjono dan Fahkri Husein, 2009:5)

a. Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Pemerintah memungut pajak terutama atau semata-mata untuk memperoleh uang untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran. Fungsi sumber keuangan negara fungsi pajak untuk memasukkan uang kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

b. Fungsi Mengatur atau *Non-Budgetair* (Fungsi *Regularend*)

Usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin untuk kegunaan kas negara, pajak harus dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan untuk :

1) Sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.
2) Sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

Maka dapat dikatakan bahwa pemungutan pajak merupakan hal yang terpenting dalam berjalannya pembangunan suatu negara. Namun tetap perlu diingat bahwa pemungutan pajak tidak boleh mengganggu keseimbangan dalam perekonomian masyarakat, sehingga keadilan dalam pemungutan pajak dapat tercapai.

3. Jenis Pajak

Menurut golongan pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Berikut diuraikan pengerian dari masing-masing pajak (Achmad Tjahjono dan Fakhri Husein, 2009:5)

a. Pajak langsung

Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus dipikul oleh sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, tidak boleh dilimpahkan kepada orang lain. Pengertian administratif, pajak

langsung adalah pajak yang dipungut secara berkala. Contoh : pajak penghasilan, pajak kendaraan bermotor.

b. Pajak tidak langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak-pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau konsumen. Pengertian administratif pajak tidak langsung adalah pajak yang dipungut setiap terjadi peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Contoh : pajak pertambahan nilai, bea materai, bea balik nama.

Cara untuk menentukan apakah sesuatu termasuk pajak langsung ataupun pajak tidak langsung dalam arti ekonomis dapat diikuti cara yang lazim dalam ilmu ekonomi, yaitu dengan melihat terlebih dahulu tiga unsur yang terdapat dalam kewajiban memenuhi pajak. Tiga unsur tersebut menurut John Stuart Mill (R.Santoso Brotodihardjo, 1993 yang dikutip oleh Achmad Tjahjono dan Fakhri Husein, 2009:6) adalah :

a. Penanggung jawab pajak (Wajib Pajak), yakni orang yang secara formal yuridis diharukan melunasi pajak, yaitu bila adanya terdapat faktor-faktor atau kejadian-kejadian yang menimbulkan sebab (menurut Undang-undang) untuk dikenakan pajak.

b. Penanggung pajak adalah orang yang dalam faktanya (dalam arti ekonomis) memikul dulu beban pajaknya.

c. Yang ditunjuk oleh pembuat Undang-undnag juga dinamakan pemikul pajak, yaitu orang yang menurut maksud pembuat undang-undang harus dibebani pajak.

Jika ketiga unsur tersebut ditemukan pada seorang, maka pajaknya adalah pajak langsung. Namun jika terpisah (jika terdapat pada lebih dari satu orang) maka kita berhadapan dengan pajak tidak langsung.

4. Pengertian Wajib Pajak

Semua orang yang berdomisili di Indonesia dapat dijadikan subjek pajak, sedangkan yang berdomisili di luar negeri hanya dapat dijadikan subjek pajak jika mempunyai hubungan ekonomi dengan Indonesia.

Prof. DR. Hand Nawiasky (R. Santoso Brotodihardjo, 1993 yang dikutip oleh Achmad Tjahjono dan Fakhri Husein, 2009:12) mengemukakan adanya teori tiga tahap wajib pajak. Tiga tahap tersebut adalah :

a. Seseorang berkewajiban pajak subjektif (sama dengan berkewajiban dalam prinsip untuk membayar pajak). Ia dapat dikenakan pajak karena ia berdomisili di Indonesia.

b. Seseorang baru berkewajiban riil membayar pajak (yaitu nyata dapat dikenakan pajak) setelah memenuhi persyaratan.

c. Seseorang baru berhutang pajak setelah diberikan Surat Ketetapan Pajak.

Karenanya ada dua pengertian dari kewajiban pajak subjektif dan kewajiban pajak objektif.

a. Kewajiban Pajak Subjektif

Kewajiban pajak subjektif adalah kewajiban yang melekat pada subjeknya, pada umumnya setiap orang yang bertempat tinggal di Indonesia memenuhi kewajiban pajak subjektif, anak, orang dewasa, wanita yang sudah kawin. Sedangkan untuk orang di luar Indonesia kewajiban subjektif ada kalau mempunyai hubungan ekonomis dengan Indonesia (misalnya mempunyai perusahaan di Indonesia)

b. Kewajiban Pajak Objektif

Kewajiban pajak objektif adalah kewajiban yang melekat pada objeknya, seseorang dapat dikenakan kewajiban pajak objektif jika ia mendapat penghasilan atau mempunyai kekayaan yang memenuhi syarat menurut Undang-undang. (Achmad Tjahjono dan Fakhri Husein, 2009:13)

Pengertian dari kedua jenis kewajiban pajak yang telah diuraikan di atas bahwa masing-masing warga negara wajib membayar pajak yang telah ditetapkan sesuai dengan kriteria dan keperluan masing-masing individu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Sesuai dengan Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dan peraturan pelaksanaannya mengatur mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, antara lain :

1. Dalam hal penyetoran pajak :

a. Mengajukan permohonan pemindahbukuan (Pbk) apabila terjadi kesalahan pengisian Surat Setoran Pajak (SSP).

b. Mengajukan permohonan melakukan penundaan atau angsuran penyetoran pajak.

2. Dalam hal pelaporan pajak :

a. Berhak melakukan pembetulan atau perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

b. Berhak mengajukan permohonan restitusi / kompensasi apabila terjadi kelebihan pembayaran pajak.

3. Dalam hal pemeriksaan pajak :

Wajib Pajak berhak meminta dasar koreksi pemeriksaan apabila dilakukan pemeriksaan.

4. Dalam hal terdapat surat ketetapan pajak (SKPKB, SKPN, SKPLB, SKPKBT, STP) :

a. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan keberatan, pengurangan/pembatalan ketetapan pajak, atau penghapusan sanksi administrasi.

b. Wajib Pajak berhak mengajukan banding kepada Badan Pengadilan Pajak apabila atas permohonan keberatan ditolak sebagian atau seluruhnya.

c. Atas keputusan pengurangan/pembatalan ketetapan pajak dan penghapusan sanksi administrasi tidak dapat diajukan banding.

d. Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan untuk melakukan penundaan atau angsuran pembayaran utang pajak yang tercantum dalam ketetapan pajak.

5. Dalam hal penagihan pajak, Wajib Pajak berhak melakukan gugatan kepada Badan Peradilan Pajak apabila pelaksanaan penagihan pajak tidak sesuai dengan ketentuan. (Rudy Suhartono dan Wirawan B.Ilyas, 2010:11)

E. Program

1. Pengertian Program

Menurut Westra dalam buku Manajemen Pembangunan Daerah (1983:32) program merupakan keseluruhan langkah/kegiatan yang saling bergantung yang menuju ke arah pencapaian suatu tujuan yang telah disebutkan. Sehingga program adalah tujuan akhir dan disusun/dikembangkan menjadi anggaran dalam rangka semua unsur yang perlu bagi pelaksanaannya.

Westra (1983:32) menyebutkan bahwa program adalah perumusan yang memuat gambaran pekerjaan-pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk mengenai cara pelaksanaannya, biasanya dalam program ini dikemukakan pula fasilitas yang diperlukan seperti waktu penggunaan alat-alat perlekngkapan, ketentuan wewenang, serta tanggung jawab pelaksana program.

Definisi program menurut *United Nation* (1971) yang dikutip oleh Zauhar (1993:1) adalah :

"Program is taken to mean a form of organized social activity with a specific objective, limited in space and time. It often consist of an interrelated group of project and usually limited to one or more an going organizations and activites."

Winardi (1997:189) mengatakan program merupakan sebuah rencana komprehensif yang meliputi penggunaan macam-macam sumber daya untuk masa yang akan datang dalam bentuk pola yang ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa, program adalah suatu rencana yang saling berhubungan yang akan dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya yang telah dipersiapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, program merupakan perumusan atau suatu rencana yang berisikan kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain sebagai alat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, program juga sebagai alat untuk memecahkan masalah (*problem solving*) dan dapat juga digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada.

Oleh karena itu, untuk menjalankan fungsi tersebut maka program harus memiliki ciri-ciri menurut *United Nation* (dikutip oleh Zauhar, 1993:1) adalah sebagai berikut :

a. Tujuan yang dirumuskan secara jelas.
b. Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan.

c. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program selektif mungkin.
d. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkiraan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan yang dihasilkan dari program tersebut.
e. Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri.
f. Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.

2. Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program sangat diperlukan adanya koordinasi dan konsistensi. Keberhasilan suatu program ada pada kerjasama antar instansi dan organisasi terkait, selain itu juga dipengaruhi oleh kemampuan, kesungguhan dan inspirasi dari pelaksanaan program. Pelaksanaan atau penggerakan merupakan suatu bentuk keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengen efisien, efektif, dan ekonomis (Siagian, 1996:25). Menurut George R Terry (dikutip oleh Wijono, 1997:36) penggerakan adalah membuat semua kelompok agar mau bekerjasama secara ikhlas serta bergairah untuk

mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Muninjaya (2004:11) menambahkan bahwa tujuan dari fungsi penggerakan dan pelaksanaan adalah menciptakan kerjasama yang efisien, mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf, menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan, mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf dan membuat organisasi berkembang secara dinamis. Dengan demikian fungsi pelaksanaan suatu program tidak lepas dari peran tenaga pelaksana. Sehingga dalam menggerakannya sangat berkaitan dengan motivasi tenaga pelaksana karena motivasi adalah melatarbelakangi penggerakan tenaga pelaksana kegiatan.

3. Evaluasi dan Monitoring Program

Monitoring merupakan serangkaian kegiatan untuk mengikuti, mengamati dan melacak jalannya pelaksanaan program dengan menggunakan sistem pelaporan dan tujuan langsung ke lokasi agar memperoleh data dan informasi yang jelas serta menghimpun masalah yang ada. Sedangkan evaluasi adalah proses pengukuran atau pengenalan yang berusaha untuk menentukan mengapa kejadian dalam pelaksanaan tingkat keluaran program belum atau telah tercapai.

Fungsi utama evaluasi, *pertama* memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan

public. *Kedua*, evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target, nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target. Nugroho (2004:185) mengatakan bahwa evaluasi akan memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dicapai melalui tindakan publik (Nugroho, 2004: 185) .

Tabel 4.

Perbedaan Monitoring dan Evaluasi dalam Program atau Proyek.

No	Aspek	Monitoring	Evaluasi
1.	Waktu dan tahap pelaksanaan	Proyek sedang berjalan	Pada status akhir proyek
2.	Tingkat hirarki harapan	Tingkat keluaran	Tingkat tujuan fungsional
3.	Sifat informasi yang dibutuhkan	Selektif, tertentu yang menentukan penyimpangan yang kritis dari jadwal pelaksanaan	Menyeluruh dan bergantung pada kegiatan pengendalian
4.	Sifat kebijaksanaan yang dijadikan	Korektif, segera dilaporkan	Memandang kedepan pada proyek dan program lanjutan atau berikutnya untuk direncanakan

No	Aspek	Monitoring	Evaluasi
5.	Metode analisis	Perbandingan antara pencapaian dan rencana	Perbandingan antara yang diharapkan dan dampak sepenuhnya; pola perubahan, yaitu antara sebelum adanya dan sesudah proyek
6.	Orientasi kegiatan	Diarahkan pada pengelola proyek (*project oriented*): untuk memperbaiki penyimpangan yang dihadapi selama pelaksanaan proyek supaya proyek itu bisa memberi keuntungan kepada kelompok sasarannya	Diarahkan kepada kelompok sasaran (*target group oriented*): untuk menghitung keuntungan proyek yang diperoleh kelompok sasaran

Sumber : Zauhar (1993: 17)

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi program sangat diperlukan didalam mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program. Pelaksanaan program dan proyek tidak dapat lepas dari peran masyarakat sebagai subjek maupun objek dalam proses pembangunan. Oleh karena itu, pelaksanaan program dan proyek harus memperhatikan kondisi masyarakat serta lingkungannya.

F. SAMSAT

1. Pengertian SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). (Sumber : www.lantas.jatimpolri.net diakses pada tanggal 10 November 2013)

2. Instansi Terkait

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

a. POLRI

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. Polri dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai ke kewilayahan. Organisasi Polri Tingkat Pusat disebut Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri); sedang organisasi Polri Tingkat Kewilayahan disebut Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda). Pada kantor Bersama SAMSAT Kepolisian Negara (Polri) mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor (Diakses dari www.makalahkepolisiannegara.blogspot.com diakses pada 18 Oktober 2013)

b. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)

Dinas Pendapatan Daerah merupakan pelaksana Otonomi Daerah di bidang pendapatan daerah. Dinas Pendapatan dipimpin oleh Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Pendapatan Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan Daerah. (Diakses dari www.pendapatan.malangkota.go.id)

c. PT Jasa Raharja (Persero)

Penunjukan Perusahaan Negara oleh Menteri ini terjadi dengan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan Republik Indonesia No. BAPNI-3-3, yang menetapkan pertama. Menunjuk Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai dengan ketentuan ketentuan yang telah diatur dengan Undang-undang No. 33 tahun 1964, dan Undang-undang No. 34 tahun 1964 (Emmy Pangarubuan Simajuntak, 1980: 12-13).

Fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) ini berorientasi pada perintah Undang-undang No. 33 Tahun 1964 dan undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang iuran dan sumbangan wajib untuk di pupuk dan di himpun dan selanjutnya disaluran kembali kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan, sebagai asuransi jasa raharja. Asuransi jasa raharja adalah perlindungan dan jaminan negara kepada rakyatnya yang mengalami kecelakaan, sedang obyeknya adalah manusia dan asuransi ini memberikan jaminan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan. Kerugian yang timbul dari kecelakaan dapat berupa meninggal, cacat sementara, cacat tetap, biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit. Asuransi kecelakaan biasanya tidak memberikan jaminan atas kerugian yang timbul selain dari kecelakaan lalu lintas darat, laut dan udara, kegiatan pokoknya adalah sebagai lembaga proteksi dan lembaga keuangan.

3. Program inovasi SAMSAT *Corner*

Program SAMSAT *Corner* adalah salah satu upaya dari Dispenda untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket. Hal ini berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

a. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

Surat Tanda Nomor Kendaraan, atau disingkat STNK adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

Masa berlaku STNK adalah 5 tahun, dan setiap perpanjangan STNK kendaraan diharuskan untuk cek fisik, yakni pengecekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri.

b. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan terhadap kepemilikkan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

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

SWDKLLJ merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. SWDKLLJ dilakukan paling lambat pada tanggal jatuh tempo pengesahan ulang setiap

tahun atau pendaftaran/perpanjangan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang memiliki fungsi untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan dan sasaran serta mengadakan pendekatan terhadap obyek yang akan diteliti. Dalam hal ini metode penelitian merupakan hal yang penting bagi seorang peneliti agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

Menurut Singarimbun dan Effendi (1989:8) penelitian dapat diartikan sebagai berikut :

> "Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhirnya, pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya."

Dengan demikian, metode penelitian merupakan cara untuk melakukan penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang maksimal sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006:9) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala

dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini.

Selain itu, Nazir (2005:54) juga menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas pemikiran pada masa sekarang dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2004:6), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan yang lainnya dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Jadi dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena dan menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Moleong (2006:7) mengungkapkan bahwa fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang

bersumber dari pengalaman penliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya.

Menurut Moleong (2006:13) bahwa penentuan fokus suatu penelitian kualitatif memiliki dua tujuan, yaitu : *Pertama*, batas menentukan kenyataan jamak dan kemudian mempertajam fokus. *Kedua*, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Dengan kata lain, penetapan fokus sebagai pokok masalah penelitian penting artinya dalam usaha menemukan batas penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, maka dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*
   a. Tujuan Program
   b. Persyaratan Pendaftaran
   c. Biaya Pelayanan
   d. Jenis Pelayanan
   e. Prosedur Pelayanan
   f. Jadwal Pelayanan
   g. Jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner*
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Program SAMSAT Corner.
   a. Faktor pendukung yang mencangkup :

1)Sarana dan prasarana

2) Koordinasi antar pegawai

3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner*

b. Faktor penghambat yang meliputi :

1) Jumlah pegawai yang tersedia

2) Kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti akan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang hendak diteliti. Berdasarkan lokasi diharapkan peneliti memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dengan demikian lokasi penelitian ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat terjadinya pengamatan objek yang akan diteliti. Dari rumusan masalah yang diangkat, situs penelitian ini adalah lokasi SAMSAT *Corner* Kota Malang yang berada di Mall Olympic Garden Kota Malang. Situs ini dipilih karena peneliti memiliki keinginan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* ini. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama kepada Wajib Pajak dapat meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak

D. Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data adalah orang atau sesuatu yang dipilih sebagai nara sumber untuk memperoleh data. Pengertian sumber daya dalam penelitian menurut Arikunto (1998:32) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif menutu Lofland dan Lofland (dikutip oleh Moleong, 2006:157) ialah kata-kata, dan tidakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Adapun jenis data dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumbernya atau data yang didapat sendiri dari lapangan secara langsung melalui wawancara mendalam yang digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan.

   Data primer tersebut dapat diperoleh dari :

   a. Bapak Ach. Didik Dwiyatmadji, SE selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota
   b. Bapak Andreas Adi Widodo, SE selaku Operator Sistem Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota
   c. Ibu Ida Nurlaili Selaku Bagian Umum dan Kasir Loket II SAMSAT *Corner* Kota Malang
   d. Ibu Neisya dari Polresta Malang Selaku Kasir Loket I SAMSAT *Corner* Kota Malang

e. Pengguna Layanan SAMSAT *Corner*

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya ataupun catatan tentang adanya suatu peristiwa yang dapat berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, yang memiliki hubungan dengan objek yang diteliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, berupa :

a. Dokumen dan laporan resmi dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota
b. Buku referensi sesuai dengan tema penelitian
c. Artikel terkait dengan tema penelitian
d. Jurnal menyangkut tema penelitian
e. Situs-situs internet

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2007:401)

Dalam teknik mengumpulkan data, menurut Narbuko dan Achmadi (2007) penelitian kualitatif terbagi dalam tiga tipe dasar, yaitu :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan mengenai fenomena yang terjadi di lokasi dan situs penelitian. Serta melakukan pencatatan terhadap objek yang diteliti. Proses observasi ini dilakukan dengan melihat kondisi pelayanan wajib pajak yang ada di SAMSAT *Corner*

2. Wawancara

   Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara sipenanya atau pewawancara dengan di penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawarncana (Nazir, 2005:54). Hal ini berguna untuk mendapatkan data yang faktual tentang hal yang berhubungan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

   Teknik mengumpulkan data dengan dokumentasi ini dilakukan dengan mencatat ataupun mengumpulkan dokumen-dokumen yang telah ada. Sehingga data-data yang diperoleh dari teknik dokumentasi ini dapat dimanfaatkan dengan baik. Data ini dapat berupa arsip, laporan, dokumen, foto-foto serta data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk meneliti fenomena alam maupun fenomena sosial yang diamati secara spesifik. Menurut Moleong (2006:168) mengatakan bahwa "dalam penelitian kualitatif, manusia (peneliti itu sendiri) merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran data dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya."

Sedangkan teknik pengumpulan data menurut Arikunto (1998:28) adalah cara atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dimana cara tersebut pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasar mata tetapi dapat diperuntunkan penggunaannya.

Jadi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa :

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan cara menyaksikan secara langsung fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan objek dan pengamatan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Untuk mendapakan data, peneliti harus mencatat secara *detail* kejadian yang ada.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), pada instrument ini peneliti telah menyiapkan kerangka dasar dalam melakukan wawancara (*interview*) dengan narasumber. Kerangka wawancara ini berisikan kumpulan pertanyaan yang menunjang pengumpulan data didalam penelitian.

3. Perangkat penunjang, instrument ini terdiri dari perangkat yang digunakan dalam menunjang pengumpulan data seperti alat tulis, *tape recorder*, *camera*, serta perangkat lain yang dibutuhkan dalam menunjang penelitian.

G. Metode Analisis

Menurut Patton (dikutip oleh Moleong, 2006:103) bahwa analisis data dalam suatu penelitian adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan data sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hasilnya. Data yang terkumpul kemudian diolah mulai dari mengedit data, mengklarifikasi, mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Sedangkan Singarumbun dan Effendi (1989:263), mengartikan analisis data sebagai proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu analisis yang tidak menggunakan perhitungan-perhitungan yang bersifat statistik. Menggunakan pendekatan yang logis, akurat dan sistematis.

Setelah data terkumpul dilakukan analisis data sesuai dengan pendapat Milles dan Huberman (1992:16) bahwa alur kegiatan dalam menganalisis data adalah :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Yaitu pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasi data.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah sekimpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

3. Menarik Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Membuat kesimpulan sementara yang longgar terbuka dan skeptis. Kesimpulan ini mula-mula belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dalam arti meninjau ulang catatan-catatan lapangan dengan maksud agar data-data yang diperoleh itu betul-betul valid.

Jadi penelitian ini menggunakan analisis data secara induktif dengan alur reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan terkait objek yang diteliti.

H. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan

peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah berbeda dengan penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2007:120).

1. Uji Kreadibilitas

   Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data atau hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, trigulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check.*

2. Uji Transferability

   Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain.

3. Uji Depenability

   Depenability disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliable adalah orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut.

4. Uji Konfirmability

Pengujian konfirmability dalam penelitian kualititatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

1. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan lembaga pelayanan publik yang lahir pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu : Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga dapat dikatakan bahwa SAMSAT merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan sistem satu atap. Pada era otonomi daerah dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan SAMSAT dapat dikatakan sebagai inspirator dan inovastor reformasi pelayanan publik di Indonesia, karena dalam perkembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep pelayanan satu atap.

Dari sisi lain, lembaga pelayanan SAMSAT juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena lembaga ini merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Adapun kewenangan masing-masing adalah sebagai berikut :

a). Kepolisian Daerah (POLDA) yang dimana kewenangan diserahkan ke Kasat Lantas Polreta Malang untuk wilayah Malang Kota untuk bertanggung jawab terhadap identifikasi kendaraan bermotor, penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan, TNKB dan Buku Pemiliki Kendaraan Bermotor, pemeliharaan dan pengamanan rekaman dan atau berkasnya dan persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor.

b).KUPT Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur di Malang Kota bertanggung jawab terhadap berjalannya sistem dan prosedur pelayanan serta penetapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik nama Kendaraan Bermotor.

c).Kepala Perwakilan PT Jasa Raharja (Pesero) Malang bertanggung jawab berjalannya pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

b. Visi, Misi dan Motto dan Janji Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, maka Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memiliki Visi, Misi dan Motto yang memuat tujuan, norma, aturan dan pedoman yang mengikat seluruh penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Adapun Visi, Misi dan Motto Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota sebagai berikut :

Visi :

Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat.

Misi :

- Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat
- Meningkatkan Keamanan dan Keselamatan Pemilik Kendaraan Bermotor
- Meningkatkan Pendapatan Daerah dan Negara

Motto :

Kepuasaan Wajib Pajak Merupakan Tujuan Utama Kami.

Janji :

Manajemen dan seluruh staf SAMSAT Malang Kota bertekad menerapkan sistem kerja terpadu untuk memberikan perlindungan, legalitas dokumen dan peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) serta kepuasan wajib pajak, sebagai wujud pelayanan prima sesuai dengan peraturan yang berlaku diserta perbaikan yang berkesinambungan.

c. Jenis-jenis Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

SAMSAT sebagai salah satu instansi publik memiliki berbagai macam pelayanan, dikarenakan SAMSAT merupakan instansi yang terdiri dari antara Kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Berikut merupakan jenis-jenis pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang dapat dinikmati oleh masyarakat :

a. Kendaraan Baru

b. Pengesahan STNK 1 Tahun

c. Perpanjangan STNK 5 Tahun

d. Mutasi satu wilayah (mutasi intern)

e. Mutasi masuk

f. Mutasi keluar.

Dari berbagai macam jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT masih diperlukan perbaikan sistem dan prosedur layanan yang merupakan tuntutan masyarakat yang mendambakan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, SAMSAT memberikan berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, berikut beberapa layanan unggulan SAMSAT :

a. SAMSAT *Link*

Adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya.

b. SAMSAT *Drive Thru*

SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya diluar gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

c. SAMSAT Keliling

adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ menggunakan kendaraan bermotor milik Kantor Bersama SAMSAT yang akan mendatangi tempat keramaian atau tempat-tempat strategis yang jauh dari SAMSAT dengan waktu yang sudah terjadwal.

d. SAMSAT *Corner*

SAMSAT *Corner* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya diluar gedung kantor bersama SAMSAT dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa menghadirkan kendaraan dengan syarat menunjukan KTP dan STNK asli.

e. SAMSAT *Payment Point*

Adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ terletak pada tempat strategis/pada tempat keramaian atau pusat kota.

f. SAMSAT Pembantu

Adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen di luar gedung kantor bersama SAMSAT, dan merupakan sub sistem dari kantor bersama SAMSAT induknya, layanan SAMSAT pembantu dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link.

g. SAMSAT *Delivery*

Adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subyek dan

obyek pajak berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi *telephone*, *handphone*, *e-mail* dan media lainnya.

d. Wilayah Kerja Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Wilayah kewenangan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota terdiri dari 5 kecamatan dengan 58 kelurahan, seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5

Wilayah Kewenangan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Kecamatan	Kelurahan
Kec. KLOJEN	11 Kelurahan
Kec. SUKUN	12 Kelurahan
Kec. BLIMBING	11 Kelurahan
Kec. KEDUNG KANDANG	12 Kelurahan
Kec. LOWOKWARU	12 Kelurahan

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

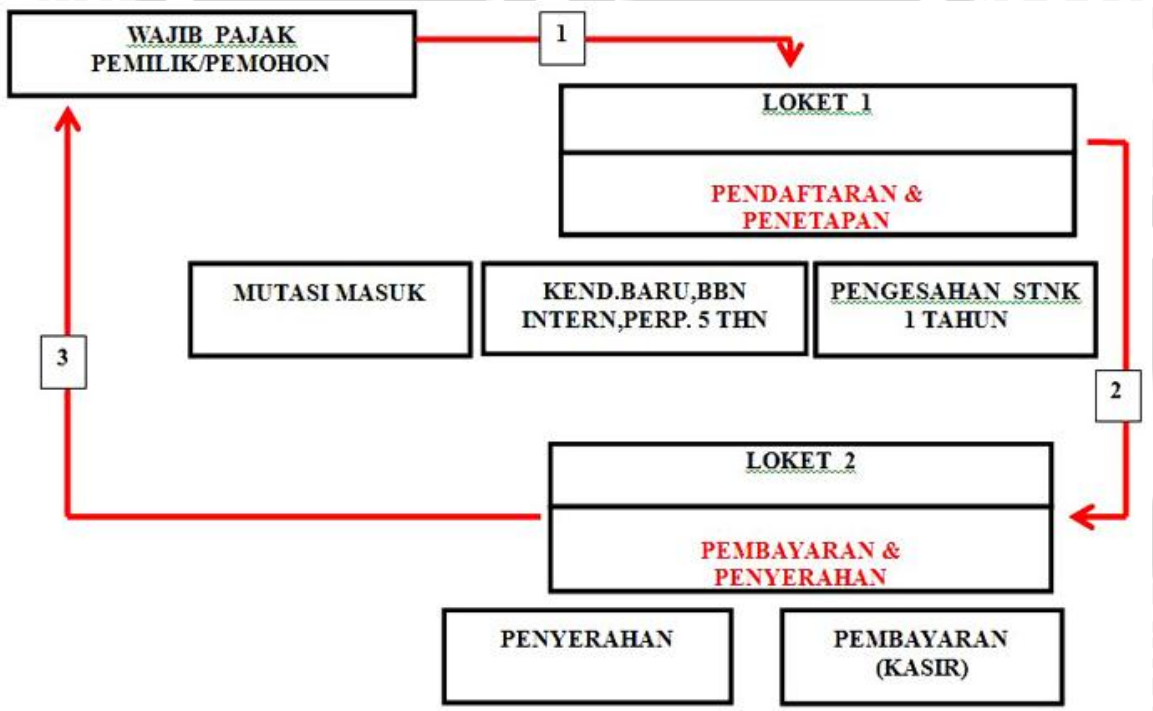
e. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Masyarakat kota Malang dapat menikmati layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, namun harus sesuai mekanisme yang ada. Berikut mekanisme pelayanan SAMSAT berdasarkan petunjuk pelaksanaan bersama Kapolri, Dirjen POUD, dan

Direksi PT Jasa Raharja (Persero), nomor : SKEP/03/X/1999, tentang pedoman tata laksana pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, sebagai berikut :

Gambar 1

Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

f. Jumlah dan Jenis Pelayanan Rata-rata perhari

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota merupakan lembaga pelayanan publik yang terdiri dari tiga instansi yang bekerjasama dalam hal pembayaran pajak. Banyaknya dokumen wajib pajak yang masuk setiap harinya dari 5 kecamatan dengan 58 kelurahan maka hal ini yang menjadikan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dituntut untuk

memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas. Berikut ini adalah jumlah dan jenis pelayanan rata-rata perhari yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Tabel 6

Jumlah dan Jenis Pelayanan Rata-rata Perhari

Jenis Pelayanan	**Jumlah Dokumen Masuk**
Kendaraan Baru	120 RANMOR
Pengesahan 1 Tahun	761 RANMOR
Penelitian 5 Tahun	107 RANMOR
BBN INTERN	35 RANMOR
Mutasi Masuk	20 RANMOR
Mutasi Keluar	25 RANMOR
Jumlah	**1068 RANMOR/hari**

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

g. Target dan Realisasi Tahun 2013

Target dan Realisasi Penerimaan s/d Desember 2013 dari jenis pungutan PKB, BBNKB, PAP, Retribusi Jasa Usaha dan Penerimaan Lain-lain/Denda Pajak dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 7

Target dan Realisasi Penerimaan s/d Desember 2013

NO	JENIS PUNGUTAN	TARGET	REALISASI	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	PKB	174.388.856.000	187.557.684.168	107.55
2	BBNKB	145.344.046.000	160.622.092.400	110.51
3	PBBKB			
4	PAP	2.775.000	3.440.950	124.00
5	RETRIBUSI JASA USAHA	497.400.000	403.055.995	81.03
6	PENERIMAAN LAIN-LAIN / DENDA PAJAK		1.501.376.193	

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

h. Waktu Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Durasi waktu merupakan elemen penting didalam pemberian pelayanan, hal ini agar pelayanan yang diberikan bisa efektif serta efisien maka diperlukan standard durasi waktu pelayanan. Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota memiliki beberapa macam layanan dengan durasi waktu yang berbeda sesuai dengan kebutuhan para pengguna layanan. Durasi waktu dihitung mulai dari loket pendaftaran sampai loket penyerahan. Berikut ini adalah durasi waktu pelayanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Tabel 8

Durasi Waktu Pelayanan

Jenis Pelayanan	Durasi Waktu
Pengesahan 1 Tahun	15 Menit
Perpanjangan 5 Tahun	30 Menit

Jenis Pelayanan	Durasi Waktu
Cetak/Ganti STNK	30 Menit
Ganti Nama/Mutasi Masuk	30 Menit
Kendaraan Baru	30 Menit

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

2. Landasan Hukum Pembentukan Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Landasan Hukum Tingkat Nasional

Sejak dibentuk instansi SAMSAT pada tahun 1976 pelaksanaan Kantor Bersama SAMSAT diatur dalam beberapa peraturan (regulasi) dalam rangka menyesuaikan pengembangan SAMSAT dengan tujuan yang telah ditetapkan, beberapa peraturan yang dimaksud sebagai berikut :

a. Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976, Nomor Pol : KEP/13/XII/1976, Nomor : Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan Nomor : 311 Tahun 1976.

b. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri yanggal 28 Juni 1977, No 16 Tahun 1977 Tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (SAMSAT) dalam pengeluaran/penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan BBNKB (Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor) serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

c. Instrukti bersama Menhankam/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 1 Oktober 1988, Nomor : Ins/03/1988, Nomor : 5/IMK/013/1988 dan Nomor 13 A tahun 1988 tentang penetapan/petunjuk koordinator SAMSAT dan terbentuknya tim Pembina SAMSAT pusat maupun daerah provinsi.

d. Instrukti bersama Menhankam/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri, tanggal 7 September 1993, tentang tata cara pemberian STNK mulai dari pendaftaran sampai dengan penerbitan STNKB (perubahan masa berlaku STNKB dari satu tahun menjadi lima tahun).

e. Petunjuk Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan direksi PT. Jasa Raharja (Persero), tanggal 1 Juni 1994, Nomor: Pol. Juklak/09/VI/1994, Nomor: 973/1818/PUOD dan Nomor : Juklak/01/JR/VI/1994 tentang penyempurnaan Tata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT.

f. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan pelayanan SAMSAT no: Inst/03/M/X/1999, no: 6IMK.014/1999.

g. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen POUD, dan Direksi PT. Jasa Raharja (Persero), No: SKEP/03/X/1999, Nomor: 973-1228 dan

Nomor SKEP/02/X/1999. Tanggal 15 Oktober 1999, tentang pedoman tata laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap.

b. Landasan Hukum Tingkat Propinsi

Untuk menumbuhkan semangat berinovasi pada instansi pemerintah, maka telah pula diterbitkan beberapa peraturan (regulasi) dalam mendorong berkembangnya inovasi-inovasi di sektor publik. Peraturan tersebut sebagai berikut :

a. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero), tanggal 23 Oktober 2007 nomor: 8/PB/2007, nomor: B/41/X/2007, nomor: SKEB/5/2007 tentang pelaksanaan dan layanan unggulan SAMSAT di Propinsi Jawa Timur.

b. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan kepala PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Timur tanggal 23 November 2007 nomor: B/47/XI/2007 nomor: 311 tahun 207 nomor: SKEB/I/2007 tentang petunjuk pelaksanaan layanan unggulan SAMSAT di Propinsi Jawa Timur.

c. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Timur tanggal 23 November 2007 nomor: B/47/XI/2007 nomor: 312 tahun 207 nomor: SKEB/I/2007 tentang

operasi bersama pemeriksaan administrasi kendaraan bermotor di Propinsi Jawa Timur.

d. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Kepala Dinas Pendapat Propinsi Jawa Timur tanggal 23 November 2007 nomor 314 tahun 2007 dan nomor: B/44/XI/2007 tentang fasilitas pemungutan parkir berlangganan di Propinsi Jawa Timur.

e. Keputusan Ketua Tim Pembina SAMSAT Propinsi Jawa Timur tentang pembentukan Tim Teknis SAMSAT Propinsi Jawa Timur.

3. Susunan Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

a. Tim Pembina SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT merupakan lembaga birokrasi yang terdiri dari tiga instansi maka untuk memudahkan koordinasi perlu dibentuk tim Pembina SAMSAT di Pusat dan di Provinsi, berikut ini adalah susunan Tim Pembina SAMSAT :

1) Tim Pembina SAMSAT Pusat

a) Tim Pembina SAMSAT pusat berkedudukan di Jakarta

b) Susunan keanggotaan Tim Pembina SAMSAT pusat terdiri dari:

i) Pembina :

- Menteri Dalam Negeri
- Menteri Pertahanan Keamanan
- Menteri Keuangan

ii) Pengarah :

- Sekretariat Jenderal Departemen Dalam Negeri

- Kepala Kepolisian Indonesia
- Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero)

iii) Ketua Umum : Direktur Jenderal PUOD

iv) Ketua Pelaksana Harian :

- Direktur Bina Pendapatan Daerah Ditjen PUOD Depdagri
- Direktur Lalu Lintas Polri.
- Direktur Operasi PT Jasa Raharja.

v) Sekretaris :

- Kasubdit Bina Pajak Daerah
- Kasubdit Regident Ditlantas Polri
- Kepala Divisi Asuransi PT Jasa Raharja (persero)

vi) Bendaharawan : Staf Pada Dit. Bina Pada Ditjen PUOD.

vii) Anggota :

- Sekretaris Direktorat Jenderal POUD.
- Wakil Direktur Lalu Lintas Polri.
- Direktur Bina Keuangan Daerah Ditjen POUD Depdagri.
- Kepala Biro Analisa Keuangan Daerah Departemen Keuangan.
- Kepala Biro Hukum Setjen Depdagri.
- Kasubdi Bina Anggaran Daerah Ditjen POUD Depdagri.

- Kabag Regident Ranmor Subdit Regident Ditlantas Polri.
- Kabagsus Subdit Regident Ditlantas Polri.
- Kabag Analisa PAD Dep. Keuangan.
- Kaur Underwriting PT Jasa Rahajra (persero).
- Kepala Divisi Sistem Informasi P.T Jasa Raharja (persero).
- Kasi Pajak Dati I Dit Bina Patda Ditjrn. POUD Depdagri.
- Kasi Pajak Dati II Bina Patda Ditjrn POUD Depdagri.
- Kasi Perundang-undangan Perpajakan Dit. Bina Patda Ditjen POUD Depdagri.
- Kasi Teknis Perpajakan Dit Bina Patda Ditjen POUD Depdagri.

c) Tim Pembina SAMSAT mempunyai tugas :

i). Merumuskan dan menyiapkan petunjuk pelaksanaan SAMSAT.

ii) Melaksanakan pembinaan pelaksanaan SAMSAT.

iii) Memecahkan dan memberikan petunjuk penyelesaian masalah yang akan dihadapi dalam pelaksanaan SAMSAT.

iv) Mengadakan peninjauan ke daerah dalam rangka pembinaan dan pemantapan pelaksanaan SAMSAT.

v) Melaksanakan analisa dan evaluasi kegiatan pelaksanaan.

d) Untuk membantu pelaksanaan tugas tim pembina SAMSAT pusat perlu dibentuk Sekretariat Tim dan Pembantu Sekretariat yang keanggotaannya terdiri dari unsur Departemen Dalam Negeri, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan dan PT Jasa Raharja (Persero).

e) Pembentukan Sekretariat dan Pembantu Sekretariat Tim ditetapkan dengan keputusan Ketua Harian Tim Pembina SAMSAT Pusat.

2) Tim Pembina SAMSAT Propinsi

a) Tim Pembina SAMSAT Propinsi berkedudukan di Ibukota Propinsi.

b) Susunan keanggotaan tim pembina SAMSAT Propinsi terdiri dari :

i) Pengarah :

- Gubernur Kepala Daerah
- Kelapa Kepolisian Daerah

ii) Ketua Umum : Sekwilda Propinsi

iii) Ketua Pelaksana Harian :

- Kepala Dinas Pendapatan Propinsi
- Kepala Dit. Lantas Polda.
- Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero)

iv) Sekretaris :

- Kasubdis Pajak Dinas Pendapatan Propinsi.

- Kabag Regident Ditlantas Polda.

v) Bendaharawan : Staf pada Dinas Pendapatan Propinsi

vi) Anggota :

- Kepala Biro Hukum Pemda Propinsi.
- Ses. Ditlantas Polda.
- Kepala Biro Keuangan Pemda Propinsi.
- Kasubdis Renbang Dinas Pendapatan Propinsi.
- Kasubdis Wasbin Dinas Pendapatan Propinsi.
- Kabag Tata Usaha Dinas Pendapatan Propinsi.
- Kabag. Operasional P.T Jasa Raharja (persero)
- Kasi Pajak Dinas Pendapatan Propinsi.
- Kasubag STNK Ditlantas Polda.
- Kasi Hukum dan Peundang-undangan Dinas Pendapatan Propinsi.

c) Tim Pembina SAMSAT Mempunyai tugas :

Untuk membantu pelaksanana tugas tim pembina SAMSAT propinsi dibentuk secretariat tim dan pembantu secretariat yang keanggotaannya terdiri dari unsur Pemerintah Propinsi, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah dan Cabang PT Jasa Raharja (persero).

d) Aparat pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Propinsi dan PT Jasa Raharja (Persero).

e) Penanggung jawab kegiatan :

i) Unit Pelayanan : Petugas Dipenda dan Polri

ii) Unit Administrasi : Petugas Dipenda Polri dan Jasa Raharja

iii) Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (Bendaharawan SAMSAT Penerima)

iv) Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri.

v) Unit Penyerahan : Petugas Polri.

vi) Unit Arsip : Petugas Dipenda dan Polri

vii) Unit Informasi : Petugas Dipenda dan Polri.

f) Koordinator pada Kantor Bersama SAMSAT, dijabat oleh :

i) SAMSAT Ibu Kota Propinsi : Pa. Regident Ditlantas Polda.

ii) SAMSAT Daerah Kabupaten atau Kota : Pa. Lantas Fungsi Regident.

iii) Koordinator sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di tunjuk oleh Kepala Kepolisian Daerah atas usul Ka. Ditlantas Polda.

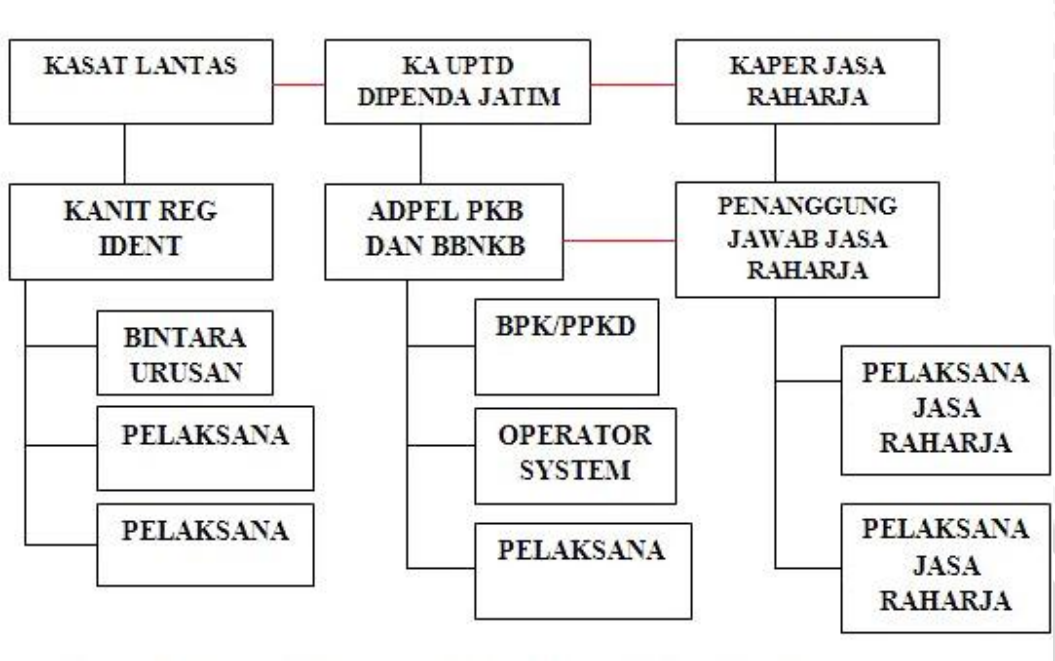
iv) Tugas Koordinator :

Mengkoordinir kegiatan di luar teknis administrasi dan teknis operasional serta melakukan pengaturan tata kerja.

b. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Gambar 2

Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Bersama SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Kasat Lantas Polresta Malang bertanggung jawab terhadap Identifikasi Kendaraan Bermotor, penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan,TNKB dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, pemeliharaan dan pengamanan rekaman dan atau berkasnya dan persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor, KUPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur di Malang Kota bertanggung jawab terhadap berjalannya sistem dn prosedur pelayanan serta penetapan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kepala Perwakilan PT Jasa Raharja (Pesero) Malang

bertanggung jawab terhadap berjalannya pengutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

c. Sumber Daya Manusia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Sumber daya manusia didalam sebuah lembaga organisasi merupakan elemen penting dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut, adapun daftar sumber daya manusia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota adalah sebagai berikut :

Tabel 9

Sumber Daya Manusia di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

NO.	NAMA	NIP	PANGKAT	JABATAN	INSTANSI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	ACH. DIDIK DWIYATMADJI, SE	19611010 198308 1 003	PENATA TK. I	ADPEL	DIPENDA
2.	AGUNG FITRIYANSYAH	88051145	IPTU	KANIT REGIDENT	POLRI
3.	ACHMAD KUSAIRI	59040781	AIPTU	BAUR STNK	POLRI
4.	R. SOEKO AGUNG P	800721129	-	PENANGGUNG JAWAB	JASA RAHARJA
5.	NUNUK SRI MUMPUNI, BA	19610308 198603 2 009	PENATA	BENDAHARA PENERIMAAN PEMBANTU	DIPENDA
6.	ANDREAS ADI WIDODO, SE	19700615 199703 1 005	PENATA MUDA	OPSYS	
7.	SUHENDRO	58110708	AIPTU	BA BERKAS	POLRI
8.	JODI WALOYA	67050264	AIPTU	CETAK STNK	POLRI
9.	SUYANTO	60080732	AIPTU	PENYERAHAN STNK	POLRI
10.	ANDIK SUYANTO	69060098	AIPTU	PENDAFTARAN STNK	POLRI
11.	RETNO PANDANSARI, SE	19690331 200901 2 001	PENATA MUDA TK. I	KASIR PENERIMAAN	DIPENDA
12.	RONIAH	66120044	AIPTU	FORMULIR	POLRI
13.	SJAMSUL NOERIJADIN	19680101 199603 1 008	PENGATUR	PELAKSANA SKF	DIPENDA
14.	RIYADI	19640217 200701 1 007	JURU MUDA TK. I	PENETAPAN	DIPENDA
15.	HERI JUNAIDI	69060292	AIPDA	CEK FISIK	POLRI
16.	SUMANTRI	57090526	BRIPKA	PLAT NOMOR	POLRI
17.	SUWITO	62041002	BRIPKA	CEK FISIK	POLRI
18.	TOTO WIDIANTORO	77040350	BRIPKA	PENDAFTARAN	POLRI
19.	DINA FITRIS S, SAB, M.HUM	81070563	BRIPKA	PENDAFTARAN	POLRI
20.	MARWIDA	82110357	BRIGADIR	PENDAFTARAN	POLRI
21.	PRASETYO HADI	84120738	BRIGADIR	PENDAFTARAN	POLRI
22.	NOVAN ADI ROSYADI	86110249	BRIDADIR	FORMULIR	POLRI
23.	M. RIDHA, SH	78050559	BRIPTU	PENDAFTARAN	POLRI
24.	FIFIN ALMASKURI	81031207	BRIPTU	PENDAFTARAN	POLRI
25.	ADE SETIANA	83031338	BRIPTU	CEK FISIK	POLRI
26	NANANG SETYO BUDI	86011526	BRIPTU	CETAK STNK	POLRI
27	DONI ARTA	87051042	BRIPTU	PENDAFTARAN	POLRI
28	ADI PRAYOGO	91040023	BRIPTU	FORMULIR	POLRI
29	DAHLIA DIAN NOVITA	610010	PTT	PEMANDU	DIPENDA
30	HARI YUDHI SUSETYO	610014	PTT	OPDAT	DIPENDA
31	WIDYANINGSIH ER.	610009	PTT	OPDAT	DIPENDA
32	RUDY YANUAR RISKIANTO	610004	PTT	KEAMANAN	DIPENDA
33	DADEK LISTIAN W	911229659	PELAKSANA ADMIN	PELAKSANA ADMIN	JASA RAHARJA
34	SUCI NANDA R	89330239	PELAKSANA ADMIN	PELAKSANA ADMIN	JASA RAHARJA

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

d. Jumlah Personil di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Personil pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota secara keseluruhan berjumlah 56 orang yang masing-masing terdiri dari :

Tabel 10

Jumlah Personil di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

Instansi		**Jumlah**
Kepolisian	Polri	24 Personil
	PNS	2 Personil
	PHL	12 Personil
Dipenda Malang	PNS	6 Personil
	Honorer	2 Personil
	Pemandu (Kontrak)	2 Personil
	Clining Service	5 Personil
Jasa Raharja	PN	3 Personil
	Jumlah	**56 Personil**

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* merupakan tindak lanjut dari ditetapkannya Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat.

Salahsatu lembaga birokrasi di Indonesia yang memiliki program ataupun layanan inovasi adalah Kantor Bersama SAMSAT. Program SAMSAT *Corner* merupakan bentuk inovasi guna mendukung Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* tidak terlepas dari tiga instansi yang ada didalamnya, hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Bapak Andreas selaku Operator Sistem di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota, pada wawancara hari Selasa 17 Desember 2013 pukul 09.02, mengatakan bahwa :

> "Pelaksanaan program SAMSAT *Corner* dengan kita mengadakan kerjasama atau *Memorandum of Understanding* (MoU) bersama tiga instansi terkait yaitu jasa raharja, dispenda dan polri dalam perencanaan program samsat corner. Agar tercapainya tujuan yang sama yaitu SAMSAT *Corner* yang merupakan layanan unggulan dari kantor bersama SAMSAT malang kota. Pemerintah belajar untuk berinovasi, agar pelayanan yang diberikan semakin memuaskan masyarakat. Di SAMSAT sendiri inovasi ditujukan untuk wajib pajak, program inovasi unggulan mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak. Banyak inovasi yang ada di kita, salah satu nya unggulan yaitu SAMSAT *Corner*. Untuk keberadaannya kita koordinasi dulu dengan polri dan jasa raharja."

Pernyataan tersebut di dukung oleh Bapak Achmad Didik selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota, pada wawancara hari Senin, 9 Desember 2013, pukul 08.40 WIB,

> "Pelaksanaan program SAMSAT *Corner* ini merupakan bentuk pelayanan unggulan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT. Karena yang kita ketahui layanan-layanan unggulan sebelum adanya SAMSAT *Corner* tidak memenuhi kebutuhan masyarakat terutama wajib pajak dalam pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang kebetulan adalah pekerja *fullday*, karena program yang ada sebelum SAMSAT *Corner* tidak buka pada hari minggu dan hingga malam hari. Dengan adanya tuntutan layanan yang berkualitas maka kami merumuskan program inovasi terbaru yang letak keberadaannya di pusat keramaian dan buka hingga malam hari, yaitu SAMSAT *Corner*."

Sesuai dengan pernyataan diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program dibutuhkan kerjasama antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam mendukung pelayanan kepada wajib pajak. Selain membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait, pelaksanaan program untuk SAMSAT *Corner* ini membutuhkan konsistensi, koordinasi serta elemen-elemen terkait guna mendukung keberhasilan dari program tersebut. Berikut ini adalah elemen-elemen yang ada didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* :

a. Tujuan Program

Setiap program mempunyai tujuan yang dirumuskan secara jelas hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan program tersebut dapat berjalan secara maksimal. Sama halnya dengan program SAMSAT *Corner* juga

memiliki tujuan didalam pelaksanaannya, tujuan tersebut digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Achmad Didik selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota, pada wawancara hari Senin, 9 Desember 2013, pukul 08.40 WIB,

> "Visi dan misi dari adanya SAMSAT *Corner* sama dengan Kantor SAMSAT induk, karena SAMSAT *Corner* merupakan program layanan unggulan yang dimana membantu kinerja dari Kantor SAMSAT induk Malang Kota. Tetapi untuk tujuan, SAMSAT *Corner* memiliki tujuan untuk mewujudkan adanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good government*) guna menciptakan pelayanan masyarakat yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien."

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Ibu Ida Selaku Bagian Umum dan Kasir loket II SAMSAT *Corner* Kota Malang, pada wawancara hari Senin 23 Desember 2013, pukul 08.45 WIB,

> "Tujuan SAMSAT *Corner* mendekatkan diri kepada masyarakat maksudnya adalah biar masyarakat lebih mudah membayar. Misal yang kerja pagi, bisa dibayar malam hari . sebelum jatuh tempo bisa di bayar kan minggu juga tetap buka."

Sesuai dengan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* menekankan pada pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel , cepat , tepat, efektif dan efisien serta SAMSAT *Corner* untuk membantu mendekatkan diri kepada para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Persyaratan Pendaftaran

Persyaratan pendaftaran merupakan teknis administratif yang dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. SAMSAT *Corner* merupakan bentuk inovasi pelayanan yang diberikan dari Kantor Bersama SAMSAT kepada para Wajib Pajak. Terdapat perbedaan persyaratan pendaftaran melalui loket Kantor Bersama SAMSAT induk dengan persyaratan pendaftaran melalui loket SAMSAT *Corner*. Perbedaan persyaratan dari kedua loket dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11

Persyaratan Pendaftaran Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT induk dan di SAMSAT *Corner*

Kantor SAMSAT induk	**SAMSAT Corner**
- KTP / SIM / PASPOR asli atau fotocopy - STNK ASLI - BPKB ASLI / Fotocopy (jika kendaraan cicilan dan belum tersedia BPKB bisa melampirkan surat keterangan dari dealer/finance) - Dilengkapi Map Pendaftaran	-KTP / SIM / PASPOR ASLI (Nama identitas sesuai dengan nama yang tercantum dalam STNK) - STNK ASLI - Tidak dilengkapi dengan Map Pendaftaran

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Berdasarkan tabel yang ada di atas tidak ada perbedaan yang signifikan antara persyaratan pendaftaran melalui loket Kantor SAMSAT induk dan SAMSAT *Corner*. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Neisya selaku Kasir Loket I dari Polresta Malang, pada wawancara hari Kamis 16 Januari 2014, pukul 16.20 WIB,

> "Tidak ada perbedaan antara SAMSAT induk dengan SAMSAT *Corner*. Tetapi di SAMSAT *Corner* ini peraturannya lebih ketat, mungkin jika di SAMSAT induk jika membawa STNK dan KTP tanpa orangnya (tanpa pemilik kendaraan sendiri yang datang) itu diperbolehkan. Tetapi jika di SAMSAT *Corner* menganut peraturan yang ketat, wajib hukumnya untuk membawa KTP dan STNK asli. Jika ada yang menggunakan fotocopy KTP tidak boleh, dan akan kami arahkan ke SAMSAT induk."

Pernyataan tersebut di pertegas oleh Ibu Ida Selaku Bagian Umum dan Kasir loket II SAMSAT *Corner* Kota Malang, pada wawancara hari Senin 23 Desember 2013, pukul 08.45 WIB,

> "Persyaratan pendaftaran di loket SAMSAT *Corner* menggunakan STNK dan KTP Asli. Jika KTP asli ketinggalan bisa menggunakan SIM asli atau Paspor asli juga boleh. Di loket SAMSAT Malang Kota dilengkapi Map pendaftaran, tetapi kalau di loket SAMSAT *Corner* tidak perlu Map pendaftaran."

Dengan demikian dari data tabel diatas serta pernyataan dari kedua narasumber dapat disimpulkan bahwa persyaratan pendaftaraan yang berada di SAMSAT *Corner* tidaklah berbelit-belit. Hanya dengan membawa STNK Asli dan KTP Asli sesuai dengan identitas yang tercantum di STNK, sudah dapat menikmati layanan yang diberikan di SAMSAT *Corner.*

c. Biaya Pelayanan

Pajak merupakan salahsatu sumber pemasukan Negara, adapun pajak memiliki pengaruh yang besar dalam pembangunan Negara. Biaya pelayanan yang didapatkan dari masing-masing Wajib Pajak berbeda sesuai dengan jenis dan golongan kendaraan bermotor. Berikut ini adalah biaya pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* :

1) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008, ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 12

Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

GOL	JENIS KENDARAAN	TARIF SWDKLLJ	KD/SERT.	JUMLAH
A	Sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran	0	3000	3000
B	Traktor, buldozer, forklift, mobil Derek, excavator, crane dan sejenisnya	20000	3000	23000
C1	Sepeda motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc s/d 250cc	32000	3000	35000

GOL	JENIS KENDARAAN	TARIF SWDKLLJ	KD/SERT.	JUMLAH
	dan kendaraan bermotor roda tiga			
C2	Sepeda motor dan scooter diatas 250cc	80000	3000	83000
DP	Pick up/mobil barang s/d 2400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan angkutan umum	140000	3000	143000
DU	Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600cc	70000	3000	73000
EP	Bus dan Microbus bukan angkutan umum	150000	3000	153000
EU	Bus dan Microbus angkutan umum, serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600cc	87000	3000	90000
F	Truck, mobil tangki, mobil gandengan, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container, dan sejenisnya	160000	3000	163000

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

2) Besaran biaya PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomo 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah

Tarif PKB :

Kendaraan bermotor pribadi dan badan = 1,5% x dasar pengenaan

Kendaraan bermotor angkutan umum = 1,0% x dasar pengenaan

Kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI dan Pemerintah daerah = 0,5% x dasar pengenaan

Kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar = 0,2% x dasar pengenaan.

SAMSAT *Corner* memiliki kepastian dalam biaya. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari salah seorang Wajib Pajak yang menggunakan jasa layanan Link di SAMSAT *Corner*, Dedi Utomo 21 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.11 WIB,

> "Keperluan mengunjungi SAMSAT *Corner* untuk registrasi STNK tahunan, plat nomor Kediri menggunakan layanan *link*. Tidak ada biaya tambahan kok, biaya sama seperti yang tercantum di STNK saya."

Adapun pernyataan diatas dipertegas oleh salah seorang Wajib Pajak yang menggunakan jasa layanan SAMSAT *Link* di SAMSAT *Corner*, Viky 22 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.27 WIB,

"Menggunakan pelayanan baru satu kali ini di SAMSAT *Corner*, untuk biaya sama seperti yang tercantum pada STNK saya, untuk layanan *link* menggunakan KTP Asli. Berhubung STNK atas nama ibu saya dan kebetulan ibu saya ke Malang, saya ajak saja untuk jalan-jalan ke MOG sekalian bayar pajak kendaraan bermotor. Tidak ada tambahan biaya kok."

Sesuai dengan pernyataan kedua Wajib Pajak diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SAMSAT *Corner* memiliki biaya kepastian.

d. Jenis Pelayanan

Pelayanan pajak merupakan salahsatu bentuk dari pelayanan publik. Adapun jenis pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota berbeda dengan jenis pelayanan di SAMSAT *Corner*. Berikut ini merupakan jenis-jenis pelayanan yang bisa didapatkan di SAMSAT *Corner* :

1) Pengesahan STNK satu tahun, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ

Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan Pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) merupakan jenis pelayanan yang ada di SAMSAT Corner. Keberadaan SAMSAT *Corner* ditujukan untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam membayar pajak secara efektif dan efisien.

2) Layanan *Link*

Layanan *link* merupakan layanan pengesahan STNK satu tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT

dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya. Layanan link ditujukan untuk para Wajib Pajak yang sedang melaksanakan kegiatan studi di Kota Malang. Jika sudah masa pembayaran pajak kendaraan bermotor, para Wajib Pajak bisa membayar PKB kendaraannya dengan melalui SAMSAT *Corner*. Namun layanan *link* tidak berlaku untuk kendaraan bermotor yang telah dilakukan penetapan jabatan (SKPDKB).

Layanan yang tidak dapat diberikan di SAMSAT *Corner* :

1) SAMSAT *Corner* tidak melayani kendaraan dengan status diblokir, kecuali blokir Dipenda.

2) SAMSAT *Corner* tidak melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan angkutan penumpang umum (plat kuning) dan kendaraan dinas (plat merah)

3) SAMSAT *Corner* tidak menerima proses pengesahan STNK lima tahun.

4) SAMSAT *Corner* tidak menerima data untuk pendaftaran kendaraan baru.

5) SAMSAT *Corner* tidak melayani mutasi masuk dan mutasi keluar kendaraan bermotor yang berada di Kota Malang.

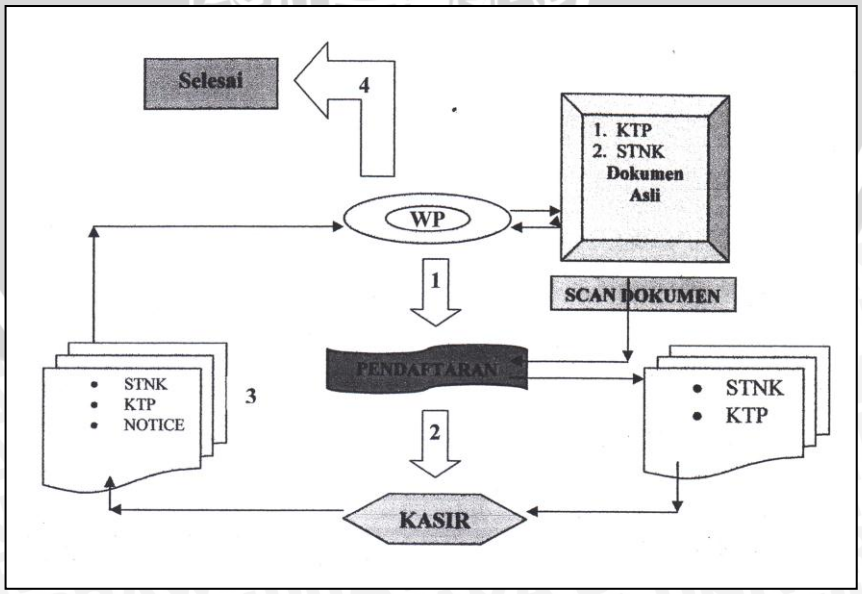
Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang ada di SAMSAT *Corner* terbatas dikarenakan SAMSAT *Corner* hanya merupakan program layanan pembantu dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang ditujukan untuk para Wajib Pajak.

e. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara untuk mendapatkan layanan sesuai yang diinginkan. Adapun prosedur pelayanan yang berada di SAMSAT Corner cukup efektif dan efisien berdasarkan petunjuk pelaksaan bersama Kapolri, Dirjen POUD, dan Direksi PT. Jasa Raharja (Persero) nomor : SKEP/03/X/1999, tentang pedoman tata laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Berikut ini adalah gambar dari prosedur pelayanan di SAMSAT Corner :

Gambar 3

Alur Prosedur Pelayanan SAMSAT *Corner* Kota Malang



Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Berdasarkan data diatas, peneliti akan menjelaskan fungsi dan tugas dari masing-masing loket dalam pelayanan di SAMSAT *Corner*.

- Petugas loket I (Pendaftaran/Pengesahan) :

1. Wajib Pajak harus membawa STNK Asli dan Kartu Identitas Diri (KTP asli, SIM asli/Paspor asli) sesuai dengan identitas yang berada didalam STNK tersebut.

2. Petugas mengecek nomor polisi kendaraan bermotor pada komputer yang telah disediakan, jika nomor polisi kendaraan tersebut tersedia dan tidak dalam keadaan diblokir, petugas melanjutkan ke langkah selanjutnya.

3. Langkah selanjutnya adalah *scanner* STNK dan Kartu Identitas Diri (KTP ASLI, SIM ASLI/Paspor ASLI) pada peralatan *scanner* yang sudah terhubung dan terkoneksi dengan komputer dan jaringan induk. Apabila data yang di *scanner* mengalami masalah dan kerusakan maka petugas membuat berita acara kerusakan, pelayanan tetap diberikan dengan mengisi SPT dan menyertakan nota pembayaran tahun lalu sebagai bukti validasi (jika tidak terdapat alat *scanner* maka, semua menggunakan langkah pengisian SPT)

4. Petugas memberikan paraf serta stempel pada kolom pengesahan STNK.

5. Petugas loket I memberikan kembali STNK dan Identitas diri kepada Wajib Pajak dan mengarahkan Wajib Pajak untuk menuju loket II (loket pembayaran)

6. Durasi waktu 3-5 menit.

- Petugas Loket II (Pembayaran/Penyerahan) :

1. Wajib Pajak menyerahkan Identitas diri asli dan STNK yang sudah berisi paraf dan stempel dari loket I kepada petugas loket II

2. Petugas memasukan nomor polisi/panggil nomor polisi untuk meneliti kebenaran data yang ada pada komputer pembayaran.

3. Jika tidak ditemukan data dari nomor polisi kendaraan bermotor, maka petugas melakukan konfirmasi dengan operator sistem di Kantor SAMSAT induk.

4. Jika data yang tercantum sesuai, maka petugas menginformasikan jumlah besarnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) kepada Wajib Pajak.

5. Petugas menerima pembayaran yang berasal dari Wajib Pajak.

6. Petugas mencetak *print out* nota pembayaran dan menyerahkan kepada Wajib Pajak serta mengembalikan STNK dan Identitas diri.

7. Bila terjadi kerusakan atau batal pada saat melakukan pembayaran, maka akan dibuatkan berita acara yang berisikan kerusakan dan pembatalan *notice* pembayaran.

8. Durasi waktu yang ditetapkan adalah 3-5 menit.

f. Jadwal Pelayanan

Jadwal pelayanan pembayaran pajak yang berada di Kantor SAMSAT induk berbeda dengan jadwal pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner.* Berikut ini merupakan jadwal pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* :

Jadwal pelayanan

Hari senin – minggu

Pagi : pukul 10.00 – 14.00 WIB

Istirahat : pukul 14.00 – 16.00 WIB

Malam : pukul 16.00 – 20.00 WIB

Akhir bulan tutup pukul 12.00 WIB

Hari libur nasional tutup

Dengan jadwal yang telah ditetapkan diatas, maka tentunya pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat, hal tersebut diungkapkan oleh salahsatu Wajib Pajak. Pak Rachmad 38 tahun seorang Guru, pada wawancara tanggal 12 Februari 2014 pukul 19.01 WIB,

> "Saya sudah 3x melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT *Corner*. Menurut pendapat saya, program

layanan ini sangat membantu saya yang berprofesi sebagai guru. Karena SAMSAT *Corner* buka hingga malam hari. Biasanya di SAMSAT induk untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya sampai pukul 2 siang. Jadi saya lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT *Corner"*

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jadwal pelayanan yang di SAMSAT *Corner* membantu para Wajib Pajak yang memiliki mobilitas tinggi. Memiliki mobilitas tinggi bukan alasan bagi para Wajib Pajak untuk tidak membayar pajak yang merupakan salahsatu dari sumber keuangan negara.

g. Jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner*

Sebagai salahsatu program inovasi unggulan, jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner* lebih unggul jika dibandingkan dengan layanan lainnya. Untuk melihat sejauh mana program SAMSAT *Corner* berjalan dengan optimal bisa dilihat dari tabel penerimaan dokumen Wajib Pajak hingga bulan Desember 2013. Berikut ini tabel penerimaan jumlah dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner* :

Tabel 13

Penerimaan dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner*

NO	LAYANAN	OBYEK PERHARI	OBYEK SETIAP BULAN	KETERANGAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	SAMSAT INDUK			
	Pengesahan STNK Tahunan	277	7.182	
	Penelitian Ulang 5 (lima) Tahun	121	3.136	
	Pendaftaran Kendaraan Baru	137	3.543	
	Permohonan Mutasi Masuk/Keluar	89	2.302	
2	DRIVE THRU	146	3.790	
3	PAYMENT POINT	251	3.264	
4	CORNER	293	8.787	
5	KEPULAUAN			
6	SAMSAT KELILING	107	2.786	
7	E-SAMSAT	2	51	

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Berdasarkan tabel diatas SAMSAT *Corner* merupakan program layanan unggulan yang dimiliki oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Hal ini terlihat dengan adanya data sekunder penerimaan dokumen Wajib Pajak setiap bulan di SAMSAT *Corner* yang berjumlah 8787 dokumen per bulan, dan 293 dokumen setiap harinya. Bahkan jika diteliti lebih dalam, penerimaan dokumen Wajib Pajak yang berada di Kantor SAMSAT induk lebih rendah jika dibandingkan dengan penerimaan Wajib Pajak yang diperoleh SAMSAT *Corner*.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Wajib Pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner*. Dedi Utomo 21 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.11 WIB,

> "Pelayanan yang diberikan cepat sekali, beda sekali kalau saya membayar di Kantor SAMSAT induk. Kalau di Kantor SAMSAT induk antrian pajangan, prosedurnya juga banyak bawa ini lah, bawa itulah. Ribet dan tidak efektif."

Pernyataan diatas didukung oleh Wajib Pajak lainnya yang menyambut baik adanya program layanan SAMSAT *Corner* ini. Ibu Evi. 45 tahun seorang Ibu Rumah Tangga, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.04 WIB,

> "Saya dari kabupaten malang dan lebih memilih membayar pajak kendaraan di SAMSAT *Corner*. Kalau di SAMSAT induk pembayaran pajak antriannya sangat panjang bisa sampai setengah jam, sedangkan di SAMSAT *Corner* cuma lima menit gak pakai antri. Sekalian ajak anak jalan-jalan juga kan lokasinya di Mall mbak."

Kedua pernyataan dipertegas oleh seorang Wajib Pajak. Pak Rachmad 38 tahun seorang Guru, pada wawancara tanggal 12 Februari 2014 pukul 19.01 WIB,

> "Praktis bayar di SAMSAT *Corner* daripada bayar di Kantor SAMSAT induk karena persyaratan juga hanya KTP dan STNK asli jadinya tidak harus membawa BPKB seperti yang ada di samsat induk. Selain itu cukup membantu ya, jadi untuk membayar pajak tidak harus jauh-jauh ke Kantor SAMSAT."

Sesuai dengan data dan hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tidak heran jika dokumen Wajib Pajak yang masuk melalui program layanan SAMSAT *Corner* lebih banyak jika dibandingkan dengan program layanan lainnya. Bahkan penerimaan dokumen Wajib Pajak pengesahan STNK satu tahun-an melalui Kantor SAMSAT induk berjumlah lebih rendah jika dibandingkan melalui SAMSAT *Corner*. Dengan tingkat penerimaan dokumen Wajib Pajak yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin

meningkat. Serta penerimaan pajak sebagai sumber keuangan negara dapat berjalan dengan lancar untuk pembangunan negara.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

a. Faktor Pendukung

1) Sarana dan Prasarana

- Tempat / Lokasi

  a) Tempat layanan SAMSAT *Corner* terletak di Mall Olympic Garden (MOG) lantai satu blok FF-53 Kota Malang.

  b) SAMSAT *Corner* terdiri atas dua loket, yaitu

  - Loket I merupakan loket pendaftaran dan pengesahan
  - Loket II merupakan loket pembayaran PKB dan SWDKLLJ

  c) Pemanfaatan layanan SAMSAT Corner disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing daerah.

- Fasilitas Pendukung Layanan

  a) *Central Processing Unit* (CPU), monitor, keyboard dan mouse masing-masing sebanyak tiga unit. Untuk server menggunakan satu unit, untuk dua unit lainnya digunakan oleh petugas loket I untuk pendaftaran/pengesahan STNK dan petugas loket II untuk pembayaran/penyerahan.

b) Tersedia printer satu unit digunakan untuk *print out* nota bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga untuk *print out* berita acara jika terjadi kerusakan/pembatalan pembayaran.

c) Tersedia *scanner* sebanyak satu unit. Kegunaan *scanner* di SAMSAT Corner adalah untuk mengecek validasi dari STNK dan Identitas diri pemohon Wajib Pajak.

d) Alat komunikasi data (akses internet). Kegunaan dari akses internet untuk menghubungan petugas dengan data dan jaringan yang telah terkoneksi.

- Fasilitas Sarana Pendukung

  a) Tersedia kursi dan meja untuk tempat perangkat komputer dan tempat pelayanan.

  b) Tersedia listrik ditempat pelayanan.

  c) Tersedia brankas untuk penyimpanan uang.

  d) Tersedia alat pendeteksi keaslian uang (*Ultra Violet*)

  e) Tersedia telefon

  f) Tersedia penyejuk ruangan (*Air Conditioner*)

2) Koordinasi antar pegawai

Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota terdiri dari tiga instansi didalamnya antara Kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Ketiga instansi tersebut memiliki perbedaan tugas pokok dan fungsinya, namun

didalam lembaga Kantor Bersama SAMSAT, ketiga instansi tersebut dapat bekerja sama dengan baik, harmonis dan integratif. Adapun Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi dibutuhkan kerjasama yang bagus dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, dikarenakan ketiga instansi tersebut memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda. Hal ini sesuai dengan wawancara kepada Bapak Achmad Didik selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota, pada wawancara hari Senin, 9 Desember 2013, pukul 08.40 WIB,

> "Untuk koordinasi antar instansi sudah sejauh ini sudah berjalan dengan baik ya karena di Kantor SAMSAT Malang Kota sendiri sudah terdapat pegawai yang merupakan perwakilan-perwakilan dari masing-masing instansi. Disini kami melakukan tugas dengan bersama-sama. Contohnya seperti di SAMSAT *Corner*. Untuk shift pagi, loket pembayaran dipegang oleh pegawai Bank Jatim (untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ masuk kedalam kas keuangan daerah) dan anggota dari Polresta Malang. Dan untuk shift sore, loket dipegang oleh anggota dari Polresta Malang untuk loket pendaftaran dan untuk loket pembayaran dipegang oleh pegawai dari Dinas Pendapatan Daerah. Untuk PT Jasa Raharja banyak ditempatkan di Kantor induk, namun ada pemeriksaan dan tinjauan intensif dari pihak jasa raharja setiap dua minggu sekali. Jadi saya rasa untuk koordinasi

antar instansi sudah berjalan dengan baik, apalagi Kantor Bersama SAMSAT sudah ada sejak tahun 1976. Jelas secara langsung koordinasi antar pegawai telah terjalin dengan baik."

Sesuai dengan wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa koordinasi antar pegawai dari tiga instansi di Kantor SAMSAT maupun di SAMSAT *Corner* sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan atas pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Malang Kota kepada masyarakat. Diantaranya adalah sertifikat ISO-9001:2000, memperoleh piagam juara I Tertib Administrasi dan Kebersihan Kantor Bersama SAMSAT tahun 2006, dan Piala Citra Pelayanan Prima 2008.

3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *corner*

SAMSAT *Corner* merupakan program inovasi baru yang telah diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT dalam memudahkan Wajib Pajak dalam pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Agar program ini bisa dinikmati oleh seluruh Wajib Pajak maka diperlukan adanya sosialisasi kepada Wajib Pajak yang belum mengetahui keberadaan SAMSAT *Corner*.

Sosialisasi merupakan sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok masyarakat.

Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui media cetak maupun media elektronik. Seperti halnya wawancara kepada Bapak Achmad Didik selaku Kepala UPTD SAMSAT Malang Kota, pada wawancara hari Senin, 9 Desember 2013, pukul 08.40 WIB,

> "Kami telah melakukan banyak sosialisasi terkait SAMSAT *Corner*. Sosialisasi yang dilakukan melalui media cetak yaitu brosur dan koran, juga melalui media elektronik radio, ada juga melalui pamphlet yang dipasang di sekitar kantor induk samsat agar Wajib Pajak yang kebetulan sedang antri pembayaran pajak di Kantor induk langsung mengetahui ternyata ada layanan lain untuk mempermudah pembayaran pajak."

Pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Ida Selaku Bagian Umum dan Kasir loket II SAMSAT *Corner* Kota Malang, pada wawancara hari Senin 23 Desember 2013, pukul 08.45 WIB,

> "Sosialisasi yang sudah dilakukan melalui radio, juga ada melalui brosur layanan unggulan. Pernah juga kita melakukan sosialisasi dengan berkeliling di kecamatan-kecamatan dengan mobil. Intinya adalah sosialisasi *corner* pada masyarakat, menghimbau pada masyarakat. Kalau bisa kan sudah di permudah dengan adanya layanan-layanan unggulan. sebelum jatuh tempo bisa di bayar, kan minggu juga sudah buka. Sampai malam hari."

Upaya sosialisasi yang telah ditempuh oleh pihak Kantor SAMSAT telah membuahkan hasil yang baik, terbukti dengan banyaknya jumlah dokumen Wajib Pajak yang masuk setiap harinya. Hal ini didukung dengan hasil wawancara terhadap

salahsatu Wajib Pajak. Viky 22 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.27 WIB,

> "Saya pernah membaca artikel mengenai *opening* SAMSAT *Corner* di Koran, dan saya rasa program ini benar efektif dan efisien jika dibandingkan dengan layanan lainnya."

Hal serupa juga diungkapkan oleh seorang Wajib Pajak. Ibu Ria 49 tahun seorang Ibu Rumah Tangga, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2012, pukul 19.06 WIB,

> "Saya asli sidoarjo mbak, kesini ikut dengan suami yang asli malang. Membayar pajak melalui SAMSAT *Corner* sudah 3x, informasi yang saya dapat dari koran. Pernah juga dapat brosur mengenai layanan unggulan di pinggir jalan lampu merah. Sangat membantu dan efektif."

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keberadaan SAMSAT *Corner* yang merupakan program layanan pembantu dari Kantor SAMSAT Induk telah banyak diketahui oleh masyarakat luas karena metode sosialisasi yang digunakan sudah cukup baik. Sehingga para Wajib Pajak bisa memanfaatkan program ini dengan baik.

b. Faktor Penghambat

1) Jumlah Pegawai yang Tersedia

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi merupakan elemen penting agar organisasi bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Namun seringkali beberapa organisasi masih belum bisa menetapkan berapa jumlah pegawai yang diperlukan dalam

setiap pelaksanaan program, salahsatunya adalah program SAMSAT *Corner*.

Program SAMSAT *Corner* merupakan program unggulan dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang memiliki peminat yang sangat tinggi dikalangan Wajib Pajak. Sangat disayangkan jika pegawai yang tersedia menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh salahsatu Wajib Pajak. . Ibu Ria 49 tahun seorang Ibu Rumah Tangga, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2012, pukul 19.06 WIB,

> "Untuk dapat menikmati layanan disini itu harus antri lumayan panjang mbak, mungkin karena pegawai yang tersedia cuma dua orang jadi pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seandainya jumlah pegawai ditambah pasti pelayanan jauh lebih maksimal. Jadi bisa melayani banyak orang dengan waktu yang cepat."

Pernyataan tersebut didukun oleh Wajib Pajak lainnya. Pak Rachmad 38 tahun seorang Guru, pada wawancara tanggal 12 Februari 2014 pukul 19.01 WIB,

> "Pegawai yang ada hanya dua orang saja dan saya rasa ini tidak cukup mampu untuk melayani jumlah Wajib Pajak yang sangat banyak. Sarannya sih semoga pihak Kantor SAMSAT induk mau menambah kapasitas tempat dan juga jumlah pegawai yang tersedia, agar pelayanan lebih memuaskan."

Dari kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai yang tersedia di SAMSAT *Corner* menjadi

salahsatu faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Wajib Pajak merasa bahwa penambahan jumlah pegawai merupakan alternatif lain agar pelayanan lebih maksimal.

2) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan

Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan dari masyarakat yang mendambakan pelayanan yang efisien serta efektif. Namun, pegawai di beberapa lembaga birokrasi belum dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini dirasakan oleh salahsatu Wajib Pajak di SAMSAT *Corner*. Viky 22 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.27 WIB,

> "Ada di mall bagus yang disayangkan dari SAMSAT *Corner* di MOG adalah saya sebagai Wajib Pajak harusnya dibantu bukan malah menyusahkan. Disini saya harus mencari uang recehan/ pecahan sesuai dengan pembayaran pajak saya. Tadi saya kasih uang besar katanya gak ada kembalian dan harus mencari uang recehan. Pelayanan mengurusi uang recehan saja tidak bisa, kita malah diminta menggunakan uang pecahan untuk membayar pajak. Untuk SDM nya mungkin kurang mumpuni ya untuk meng*handle* wajib pajak agar semakin puas dengan pelayanan."

Pernyataan tersebut didukung oleh Wajib Pajak lainnya. Dedi Utomo 21 tahun seorang Mahasiswa, pada wawancara hari Rabu 12 Februari 2014, pukul 19.11 WIB,

> "Kemarin temen saya bayar disini, dibentak-bentakin sama kasirnya. Kurang ramah. Mungkin kasir di SAMSAT *Corner* bisa mencontoh dari dunia perbankan bagaimana pelayanan yang *welcome* kepada nasabah sehingga wajib

pajak merasa senang membayar pajak melalui SAMSAT *Corner*."

Dari kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan di SAMSAT *Corner* dinilai menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan SAMSAT Corner.

C. Analisis Data

1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

Pelaksanaan program merupakan perumusan atau suatu rencana yang berisikan kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain sebagai alat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, program juga sebagai alat untuk memecahkan masalah (*problem solving*) dan dapat juga digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada. Sama halnya menurut (Siagian, 1996:25), pelaksanaan atau penggerakan merupakan suatu bentuk keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengen efisien, efektif, dan ekonomis.

Program inovasi SAMSAT *Corner* memiliki tujuan yang telah ditetapkan, hal ini selaras dengan pengertian dari pelaksanaan program itu sendiri. Selain memiliki tujuan yang telah ditetapkan, keberadaan SAMSAT *Corner* juga dinilai sebagai problem solving dari permasalahan

yang sering kali ada pada pelayanan kepada Wajib Pajak. Guna meningkatkan pelayanan menjadi lebih berkualitas maka program SAMSAT *Corner* dan memberikan motivasi kepada lembaga birokrasi lainnya untuk berinovatif dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pelaksanaan inovasi SAMSAT *Corner* membutuhkan kerjasama yang kuat antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja dalam mendukung keberhasilan program tersebut. Selain membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait, pelaksanaan program untuk SAMSAT *Corner* ini membutuhkan konsistensi, koordinasi serta elemen-elemen terkait guna mendukung keberhasilan program, adapun elemen-elemen didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* adalah sebagai berikut ini :

a. Tujuan Program

Menurut pendapat Terziovski (dikutip oleh Asropi, 2008: 6), terdapat sejumlah dimensi kemampuan inovasi yang dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan inovasi birokrasi, salahsatunya adalah visi dan strategi inovasi bukan hanya sebagai poin utama di dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi merupakan poin utama di dalam mencapai sebuah visi yang merupakan tujuan adanya inovasi tersebut. Maka untuk menghasilkan sebuah inovasi, dibutuhkan adanya strategi.

Strategi tersebut dituangkan dalam bentuk tujuan dari program inovasi, adapun tujuan dari program SAMSAT *Corner* adalah

menekankan pada pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel , cepat , tepat, efektif dan efisien serta SAMSAT *Corner* untuk membantu mendekatkan diri kepada para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kemampuan inovasi di sektor publik tidak bisa di samakan dengan di sektor bisnis, dikarenakan inovasi di sektor publik ditujukan untuk masyarakat yang utama didalam pemberian pelayanan, lain halnya dengan inovasi di sektor bisnis. Inovasi di sektor bisnis dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Jadi, dapat dikatakan program SAMSAT *Corner* memiliki tujuan didalam pelaksanaan inovasi tersebut.

b. Persyaratan Pendaftaran

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa prinsip pelayanan publik, salahsatunya adalah kejelasan. Kejelasan disini adalah mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* memiliki kejelasan didalam persyaratan pendaftaran, hal ini ditujukan agar petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal tanpa adanya kendala didalam hal persyaratan pendaftaran. Selain itu dengan adanya persyaratan pendaftaran

diharapkan masyarakat khususnya Wajib Pajak lebih memahami tentang bagaimana program SAMSAT *Corner* itu sendiri.

Adapun persyaratan pendaftaraan yang berada di SAMSAT *Corner* tidaklah berbelit-belit. Hanya dengan membawa STNK Asli dan KTP Asli sesuai dengan identitas yang tercantum di STNK, sudah dapat menikmati layanan yang diberikan di SAMSAT *Corner*. Persyaratan yang tidak berbelit-belit dan terdapat kejelasan didalamnya merupakan bentuk dari prinsip pelayanan publik didalam pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Indonesia.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk dapat menikmati suatu pelayanan. Biaya pelayanan di SAMSAT *Corner* berbeda-beda antara satu Wajib Pajak dengan Wajib Pajak lainnya, hal ini dikarenakan besarnya biaya pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) sesuai dengan jenis dan golongan kendaraan itu sendiri. Dengan berpedoman pada Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomo 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pada Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 Tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Sesuai dengan hal tersebut biaya pelayanan di SAMSAT *Corner* memiliki

kepastian, adapun hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik.

Standard pelayanan publik terdapat kriteria mengenai biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Rincian biaya pelayanan di SAMSAT *Corner* sudah jelas tercantum didalam masing-masing STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) para Wajib Pajak. Sehingga tidak diragukan lagi berapa jumlah biaya pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner*. Hal ini menjadikan pelayanan SAMSAT *Corner* sudah memenuhi kriteria standar pelayanan publik.

d. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang berada di SAMSAT Corner berbeda dengan yang berada di Kantor SAMSAT induk, dikarenakan SAMSAT *Corner* merupakan program layanan pembantu yang telah diterbitkan Kantor SAMSAT induk. Sehingga eksistensi tugas pokok dan fungsi dari Kantor SAMSAT induk tidak hilang. Adapun jenis pelayanan di SAMSAT *Corner* menekan kepada para Wajib Pajak dan mempermudah Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak.

Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik. Terdapat

poin mengenai produk pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *Corner* sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maksudnya adalah jenis pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* hanya sebatas pelayanan kepada Wajib Pajak yang berada di Kota Malang atau luar kota lainnya dengan menggunakan jenis layanan *link* yang telah terkoneksi di seluruh kota di Indonesia. SAMSAT *Corner* tidak memberikan pelayanan untuk pengesahan STNK lima tahunan, karena pengesahan STNK lima tahunan membutuhkan cek fisik dari kendaraan bermotor itu sendiri, dan pelayanan tersebut hanya bisa didapat di Kantor SAMSAT induk.

Dengan demikian jenis pelayanan di SAMSAT *Corner* sesuai dengan standar pelayanan publik dalam poin produk pelayanan, karena hasil pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT *Corner* sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang telah diberikan. Jenis pelayanan yang ada di SAMSAT Corner terbatas dikarenakan SAMSAT *Corner* hanya merupakan program layanan pembantu dari Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota yang ditujukan untuk para Wajib Pajak.

e. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara didalam pelaksanaan program pelayanan yang berguna untuk mempermudah pemberian pelayanan. Adapun prosedur pelayanan terdapat didalam poin standar pelayanan publik berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang berada di SAMSAT Corner merupakan prosedur berdasarkan petunjuk pelaksaan bersama Kapolri, Dirjen POUD, dan Direksi PT. Jasa Raharja (Persero) nomor : SKEP/03/X/1999, tentang pedoman tata laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada prosedur pelayanan di SAMSAT *Corner* cukup efektif dan efisien jika dilihat dari berapa banyaknya jumlah loket yang harus dilewati. Di SAMSAT *Corner* terdapat dua loket yang pertama adalah loket pendaftaran/pengesahan. Di loket pertama ini Wajib Pajak harus mendaftar terlebih dahulu untuk bisa menikmati pelayanan yang disediakan. Setelah prosedur pendaftaran/pengesahan telah selesai, maka Wajib Pajak diarahkan untuk menuju loket pembayaran/penyerahan untuk membayar jumlah pajak yang dikenakan pada masing-masing kendaraan bermotor. Prosedurnya sangat efektif, efisien dan tidak berbelit-belit.

Sesuai dari analisis diatas dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* sudah sesuai dengan poin prosedur pelayanan dalam kriteria standar pelayanan publik yakni prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Yang dimaksud pemberi pelayanan disini adalah petugas SAMSAT *Corner* dan penerima pelayanan adalah para Wajib Pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di SAMSAT *Corner*.

f. Jadwal Pelayanan

Sesuai dengan pendapat Sinambela dkk (2006:6) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari enam kriteria, salah satunya adalah kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Jadwal pelayanan SAMSAT *Corner* dinilai cukup efektif dan efisien dikarenakan jadwal pelayanan yang dimiliki SAMSAT *Corner* memudahkan para Wajib Pajak yang memiliki mobilitas tinggi, dan para Wajib Pajak tidak memiliki banyak waktu untuk membayar pajak. Maka jadwal pelayanan SAMSAT *Corner* buka hingga malam hari dan di hari minggu juga tetap buka.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti, jadwal pelayanan SAMSAT *Corner* berbeda dengan jadwal program pelayanan lainnya dari Kantor SAMSAT induk, maka dinilai efisien dan efektif dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan hal ini maka jadwal pelayanan di SAMSAT *Corner* termasuk dalam kriteria kualitas pelayanan yang prima.

g. Jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner*

SAMSAT *Corner* merupakan program layanan unggulan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota didalam

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Adapun kehadiran SAMSAT *Corner* dinilai cukup memiliki banyak peminat di kalangan Wajib Pajak, hal ini menjadikan penerimaan dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner* jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan program layanan lainnya. Penerimaandokumen Wajib Pajak setiap bulan di SAMSAT *Corner* yang berjumlah 8787 dokumen per bulan, dan 293 dokumen setiap harinya (lihat pada tabel 13) Bahkan jika diteliti lebih dalam, penerimaan dokumen Wajib Pajak yang berada di Kantor SAMSAT induk lebih rendah jika dibandingkan dengan penerimaan Wajib Pajak yang diperoleh SAMSAT *Corner*.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lukman (2000:56), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasaan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kepuasaan pelanggan dapat dilihat dari banyaknya jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diterima di SAMSAT *Corner*, bahkan penerimaan dokumen Wajib Pajak pengesahan STNK satu tahun-an melalui Kantor SAMSAT induk berjumlah lebih rendah jika dibandingkan melalui SAMSAT *Corner*. Dengan tingkat penerimaan dokumen Wajib Pajak yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan

juga semakin meningkat. Serta penerimaan pajak sebagai sumber keuangan negara dapat berjalan dengan lancar untuk pembangunan negara.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

a. Faktor Pendukung

1) Sarana dan prasarana

- Tempat / Lokasi

Lokasi SAMSAT *Corner* berada di Mall Olympic Garden yang merupakan pusat perbelanjaan yang berada di Kota Malang. Keberadaan SAMSAT *Corner* mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran dengan hal ini maka SAMSAT *Corner* ditempatkan berada di pusat keramaian dan mudah untuk di jangkau masyarakat kalangan manapun.

Sesuai pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu prinsip pelayanan publik adalah kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lokasi SAMSAT *Corner* masuk didalam kriteria prinsip dari pelayanan publik, karena lokasi SAMSAT *Corner* berada di pusat keramaian dan pusat perbelanjaan sehingga kemudahan akses untuk mendapatkan

pelayanan yang berkualitas sehingga banyak para Wajib Pajak yang merasa puas dan senang mendapatkan pelayanan di SAMSAT *Corner*

- Fasilitas Pendukung Layanan

Fasilitas pendukung layanan yang terdapat di SAMSAT *Corner* berupa teknologi yang menunjang kinerja dari pelayanan. Fasilitas tersebut adalah *Central Processing Unit* (CPU), monitor, keyboard, mouse, printer, dan juga *scanner*. Kehadiran fasilitas teknologi diharapkan mampu membantu petugas dalam pemberian pelayanan. Adapun kehadiran teknologi didalam inovasi birokrasi sesuai dengan pendapat Terziovski (dikutip oleh Asropi, 2008: 6), yang mengemukakan terdapat sejumlah dimensi kemampuan inovasi yang dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan inovasi birokrasi, salah satunya adalah manajemen teknologi karena teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari inovasi, teknologi dapat membangun jaringan kerja yang mampu menghubungkan antara berbagai lembaga satu dengan lainnya.

SAMSAT *Corner* merupakan program layanan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT, sehingga dalam koordinasi pemberian pelayanan membutuhkan teknologi yang menghubungkan antara berbagai instansi dengan instansi lain yang terkait didalamnya. Selain itu, layanan link juga membutuhkan seperangkat teknologi sehingga layanan link bisa dinikmati oleh

seluruh Wajib Pajak yang ada di Indonesia tanpa terikat dengan domisili asal.

- Fasilitas Sarana Pendukung

Fasilitas sarana pendukung yang dimiliki oleh SAMSAT *Corner* meliputi tempat duduk hingga ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tersedianya listrik, akses internet dan brankas uang untuk mendukung pelayanan yang ada. Berdasakan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik. Salah satu kriteria standar pelayanan publik yaitu adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Sehingga bisa dikatakan sarana yang terdapat di SAMSAT *Corner* sudah memenuhi kriteria standar dari pelayanan publik di Indonesia.

2) Koordinasi antar pegawai

Berdasarkan pendapat (Khairul Muluk, 2008:49) dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilan inovasi disektor publik. Salah satu faktor tersebut adalah pengembangan tim dan kemitraan. Hal ini diperlukan karena inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Keberadaan tim kerja inovasi

dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik.

Pengembangan tim dan kemitraan diperlukan adanya koordinasi antar pegawai yang kuat antara tiga instansi yang ada. Sehingga pelaksanaan inovasi yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT bisa berjalan dengan baik dan dapat dikembangkan menjadi lebih besar. Jika tidak ada koordinasi yang kuat antar pegawai satu dengan lainnya, maka inovasi akan dipastikan tidak dapat berjalan dengan baik. Apalagi seperti yang diketahui bahwa Kantor Bersama SAMSAT merupakan lembaga birokrasi yang terdiri dari Kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Koordinasi antara ketiganya sangatlah penting didalam pelaksanaan program layanan SAMSAT *Corner*.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, mengambil kesimpulan bahwa koordinasi pegawai yang terjalin sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan atas pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Malang Kota kepada masyarakat. Diantaranya adalah sertifikat ISO-9001:2000, memperoleh piagam juara I Tertib Administrasi dan Kebersihan Kantor Bersama SAMSAT tahun 2006, dan Piala Citra Pelayanan Prima 2008.

3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *corner*

Berdasarkan pendapat dari Sinambela dkk (2006:6) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari beberapa faktor. Salah satunya yaitu adanya partisipatif dari masyarakat. Adapun sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* ini bertujuan untuk mengajak masyarakat turut serta dalam keberhasilan pelaksanaan. Karena pada dasarnya pelaksanaan program layanan ini ditujukan untuk masyarakat khususnya para Wajib Pajak.

Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui media cetak maupun media elektronik telah membuahkan hasil yang baik, terbukti dengan banyaknya jumlah dokumen Wajib Pajak yang masuk setiap harinya. Sosialisasi juga menumbuhkan peran kesadaran masyarakat berpartisipatif dalam pengembangan inovasi di sektor publik.

b. Faktor Penghambat

1) Jumlah Pegawai yang tersedia

Sebagai penyedia pelayanan kepada para Wajib Pajak, maka SAMSAT *Corner* bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan. Guna mendukung hal tersebut, maka Kantor SAMSAT induk memiliki kewajiban untuk memberikan pengarahan dan pengawasan didalam berjalannya pelayanan di SAMSAT *Corner*. Namun hal tersebut tidak didukung oleh jumlah

pegawai yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan di SAMSAT *Corner,* beberapa Wajib Pajak menyatakan bahwa program layanan SAMSAT *Corner* sudah dapat dimanfaatkan dengan baik, tetapi banyaknya jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan di SAMSAT *Corner* tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tersedia. Jumlah pegawai yang tersedia untuk saat ini hanya berjumlah dua orang. Satu orang pada bagian loket I (pendaftaran/pengesahan) dan satu orang lainnya pada bagian loket II (pembayaran/penyerahan).

Hal ini dapat menyebabkan program SAMSAT *Corner* tersebut tidak dapat berjalan dengan maksimal sehingga hasil yang dicapai tidak maksimal. Dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang tersedia menjadi salah satu faktor penghambat dalam keberhasilan inovasi di sektor publik. Berdasarkan pengamatan dari penulis, diharapkan Kantor SAMSAT induk menambahkan jumlah pegawai yang berada di SAMSAT *Corner*. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal dan terwujudnya pelayanan prima yang ditujukan kepada para Wajib Pajak.

2) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* adalah dalam segi kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan, dikarenakan baik atau buruknya sebuah pelayanan berada ditangan pegawai/petugas yang

memberikan pelayanan tersebut. Adapun kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu kriteria standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan di SAMSAT *Corner*, dua dari enam Wajib Pajak menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT *Corner* jauh dari kata sempurna, yang artinya adalah pegawai/petugas SAMSAT *Corner* tidak terlalu ramah didalam memberikan pelayanan, dan tidak menomor satukan Wajib Pajak sebagai konsumen. Hal ini yang menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* jika pegawai yang berada di SAMSAT *Corner* bisa melaksanakan pelayanan dengan baik maka pelayanan bisa berjalan dengan maksimal. Pegawai dalam sektor birokrasi harusnya bisa belajar dari dunia perbankan yang memberikan pelayanan dengan penuh sabar, ramah dan terampil sehingga Wajib Pajak selaku konsumen merasa senang bisa mendapatkan pelayanan di SAMSAT *Corner*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT *Corner* Kota Malang), maka dapat disimpulan bahwa :

1. Program inovasi SAMSAT Corner merupakan bentuk inovasi dari lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada para Wajib Pajak. Pelaksanaan program ini membutuhkan kerjasama antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja dalam mendukung pelayanan kepada Wajib Pajak. Selain membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait, pelaksanaan program untuk SAMSAT *Corner* ini membutuhkan konsistensi dan koordinasi.

2. Program inovasi SAMSAT *Corner* memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel , cepat , tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak.

3. Program inovasi SAMSAT *Corner* hanya menyediakan layanan Pengesahan STNK satu tahun, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta

layanan link yang merupakan layanan pengesahan STNK satu tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya.

4. Program inovasi SAMSAT *Corner* merupakan program unggulan di Kantor Bersama SAMSAT, namun banyaknya jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan di SAMSAT *Corner* tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tersedia. Jumlah pegawai yang tersedia untuk saat ini hanya berjumlah dua orang. Satu orang pada bagian loket I (pendaftaran/pengesahan) dan satu orang lainnya pada bagian loket II (pembayaran/penyerahan).

5. Program inovasi SAMSAT *Corner* merupakan program layanan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT dalam membantu mempermudah Wajib Pajak untuk pelayanan pembayaran pajak. Hasil wawancara kepada Wajib Pajak menyatakaan bahwa petugas yang berada SAMSAT *Corner* tidak terlalu ramah didalam memberikan pelayanan, dan tidak menomor satukan Wajib Pajak sebagai konsumen. Hal ini yang menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* jika pegawai yang berada di SAMSAT *Corner* bisa melaksanakan pelayanan dengan baik maka pelayanan bisa berjalan dengan maksimal.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksaan program inovasi SAMSAT *Corner* serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Oleh karena itu sesuai dengan hal tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya untuk membatasi hambatan-hambatan yang ada dalam rangka pelaksanaan program inovasi tersebut. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut ini :

1. Pihak dari Kantor Bersama SAMSAT Malang kota perlu mempertimbangkan penambahan pada jumlah pegawai yang tersedia di gerai SAMSAT *Corner*. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal dan terwujudnya pelayanan prima yang ditujukan kepada para Wajib Pajak demi meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Program inovasi SAMSAT *Corner* merupakan program inovasi yang ada di sektor publik, dengan adanya inovasi di Kantor Bersama SAMSAT diharapkan lembaga dan instansi di sektor publik dapat memiliki semangat didalam berinovasi. Namun pengembangan sumber daya aparatur patut untuk dipertimbangkan, hal ini untuk meningkatkan kompetensi pegawai/petugas dalam pemberian pelayanan khususnya kepada para Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arikunto,S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Helmi, Avin F& Hadi Sutarmanto. 2004. *Kewirausahaan dan Inovasi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Halvosen, Thomas., et al. 2005. *On the Difference between Public and Private Sector Innovation*. Public Report: Oslo.

Inu Kencana Syafi dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Karhi Nisajar dan Winardi. 1997. Manajemen Strategik. Bandung : Mandar Maju.

Keban, YT. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu).* Yogjakarta: Gaya Media.

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

Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia : Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2005. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia : Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Nugroho, Adi. 2004. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

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

Mardiasmo. 2008. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset

Miles, Matthew B dan A Michael Hubberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetep Rohhendi Rohidi. Jakarta: UI Press.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muluk, Khairul. 2005. *New Public Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. Yogjakarta: IRE.

Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* Malang: Bayumedia.

Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Osborne, D. & Ted G. 1992. *Reinventing Government (How the Enterpreneurial Spirit is Transforming the Public Sector).* Harvard University Press.

Pariata, Westra. 1983. *Manajemen Pembangunan Daerah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

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

Rahman, Abdul. 2010. *Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.

Roger M & Shoesmaker F. Floyd. 1971. *Communication of Innovation*. New York : The Free Press A Division of Macmillan Publisking Co.Inc.

Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press.

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

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES. Anggota IKAPI.

Sondang, P. Siagian. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Suhartono, Rudy & B. Ilyas, Wirawan. 2010. *Ensiklopedia Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara pada FIA-Unibraw. Malang.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Tjahjono, Achmad & Husein, Fahkri. 2009. *Perpajaka*n. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik.* Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik. Semarang: MAP UNDIP.

Wijono, *1997*. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi*. Surabaya: Air Langga University Press.

Zaltman, G., Duncan, R., & Holbek, J. 1973. *Innovations and Organizations.* New York: John Wiley.

Zauhar, Soesilo. 1993. *Administrasi Program dan Proyek Pembangunan*. Malang: IKIP Malang.

Jurnal :

Asropi. 2008. "Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi". Jurnal Ilmu. Administrasi, Vol. V, No. 3, September 2008

Undang-undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 Tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Surat Edaran Mendagri Nomor 16 Tahun 1977 Tentang pedoman/petunjuk pelaksanaan SAMSAT.

Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol.Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976

dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah Tingkat I, komando daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah.

Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan Republik Indonesia No. BAPNI-3-3.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pedoman Umum Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan (UU KUP).

Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964, dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Iuran dan Sumbangan Wajib.

Website :

Admin. 2011. *Dinas Pendapatan Kota Malang* diakses dari www.pendapatan.malangkota.go.id pada tanggal 18 Oktober 2013.

Admin. 2012. *Info Layanan* diakses dari www.lantas.jatimpolri.net pada tanggal 10 November 2013

Aristri. 2010. *SAMSAT Corner di MOG (Mall Olimpic Garden) Malang* diakses dari www.blog.aristrijayadi.net pada tanggal 10 November 2013

Admin. 2010 . *Kepolisian Negara* diakses dari www.makalahkepolisiannegara.blogspot.com pada tanggal 18 Oktober 2013

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Petugas Program Inovasi SAMSAT *Corner*

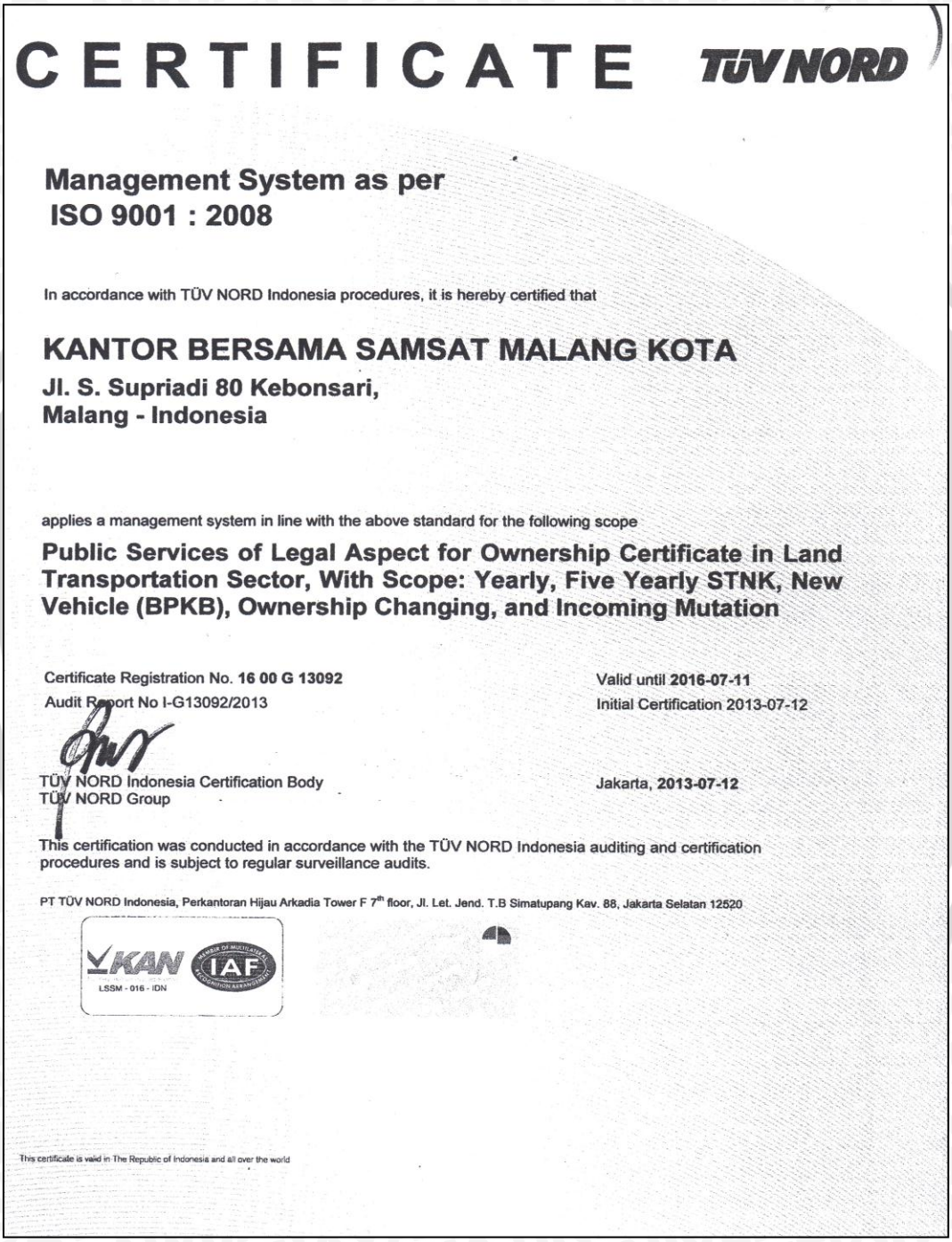
1. Bagaimana proses pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner*?
2. Apa tujuan dari program inovasi SAMSAT *Corner*?
3. Bagaimana waktu dan jam pelayanan yang diterapkan di SAMSAT *Corner*?
4. Bagaimana mekanisme pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner*?
5. Bagaimana prosedur pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner*?
6. Bagaimana produktifitas program inovasi SAMSAT *Corner* dilihat dari pajak daerah yang telah ditargetkan?
7. Apa saja *job description* petugasprogram inovasi SAMSAT *Corner*?
8. Bagaimana hubungan antar pegawai satu dengan lainnya?
9. Apakah koordinasi sudah dapat berjalan dengan baik?
10. Bagaimana langkah sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* kepada masyarakat?

Masyarakat yang menggunakan layanan SAMSAT *Corner*

1. Apa pendapat bapak/ibu mengenai program inovasi SAMSAT *Corner*?
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan petugas SAMSAT *Corner?* Apakah sudah menjalankan tugas dengan baik?
3. Mengapa lebih memilih membayar pajak melalui program inovasi SAMSAT *Corner* daripada melalui loket manual?

Lampiran 2

Sertifikat ISO 9001:2008 Terbaru



CERTIFICATE TÜV NORD

Management System as per ISO 9001 : 2008

In accordance with TÜV NORD Indonesia procedures, it is hereby certified that

KANTOR BERSAMA SAMSAT MALANG KOTA
Jl. S. Supriadi 80 Kebonsari,
Malang - Indonesia

applies a management system in line with the above standard for the following scope

Public Services of Legal Aspect for Ownership Certificate in Land Transportation Sector, With Scope: Yearly, Five Yearly STNK, New Vehicle (BPKB), Ownership Changing, and Incoming Mutation

Certificate Registration No. **16 00 G 13092**
Audit Report No I-G13092/2013

Valid until **2016-07-11**
Initial Certification 2013-07-12

TÜV NORD Indonesia Certification Body
TÜV NORD Group

Jakarta, **2013-07-12**

This certification was conducted in accordance with the TÜV NORD Indonesia auditing and certification procedures and is subject to regular surveillance audits.

PT TÜV NORD Indonesia, Perkantoran Hijau Arkadia Tower F 7th floor, Jl. Let. Jend. T.B Simatupang Kav. 88, Jakarta Selatan 12520

KAN LSSM - 016 - IDN IAF

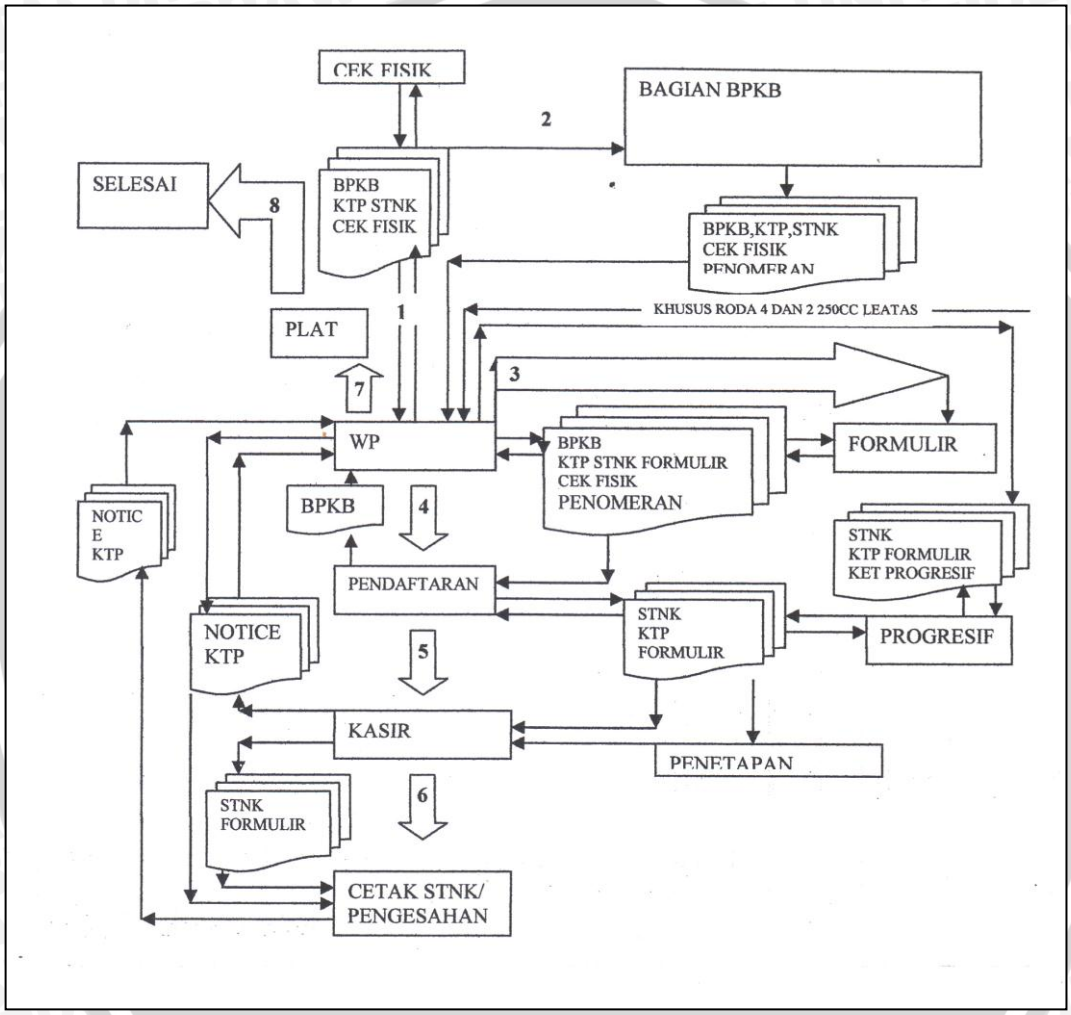
This certificate is valid in The Republic of Indonesia and all over the world

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Lampiran 3

Mekanisme Pelayanan Penelitian 5 (lima) tahun/Cetak STNK

di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota



Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Lampiran 4

Data Indeks Kepuasaan Masyarakat

di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota

NO	INDIKATOR (Sesuai dengan Keputusan MENPAN NO:KEP/25/M.PAN/2/2004)	NILAI
(1)	(2)	(3)
1.	Prosedur Pelayanan	3,753
2.	Persyaratan Pelayanan	3,680
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,793
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,747
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,800
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,720
7.	Kecepatan Pelayanan	3,747
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	3,780
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,847
10.	Kewajaran biaya Pelayanan	3,513
11.	Kepastian biaya Pelayanan	3,460
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,833
13.	Kenyamanan lingkungan	3,747
14.	Keamanan Pelayanan	3,600

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota 2013

Lampiran 5

Lokasi/Tempat Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner*

Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 6

Proses Pelayanan Loket I (Pendaftaran/Pengesahan) di SAMSAT *Corner*

Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 7

Proses Pelayanan Loket II (Pembayaran/Penyerahan) di SAMSAT Corner

Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 8

Penulis Wawancara dengan Pengguna Layanan SAMSAT *Corner*

Sumber : Dokumen Pribadi

Lampiran 8

Surat Keterangan Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
MALANG KOTA
Jl. S. Supriadi No. 80.a Kebonsari ☎ (0341) – 802669 Malang 65132

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/584 /120.361/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Yunita Kurniawati, S.Hut

NIP : 19700615 199803 2 008

Jabatan : Ka. Sub Bag TU Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota

Menerangkan bahwa Mahasiswa dari Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi yang bernama :

1. Pramita Dwi Fitranti NIM. 105030507111006

telah melaksanakan penelitian dengan judul Pelaksanaan Program inovasi Samsat Corner dalam rangka meningkatkan pelayanan public (studi pada Samsat Corner Malang Kota) terhitung mulai tanggal 6 Desember 2013 s.d 6 Maret 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Maret 2014

An. KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
MALANG KOTA
Ka. Sub Bag TU

UPT. DINAS PENDAPATAN MALANG KOTA

YUNITA KURNIAWATI, S.Hut
Penata TK. I
NIP. 19700615 199803 2 008