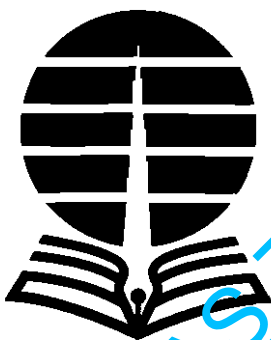


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK STNK
KANTOR SAMSAT BATANG**



TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Mirat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

WIWIK SUKISTANTI

NIM. 015628254

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2012

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Pajak STNK Kantor Samsat Batang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
Adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
Menerima sanksi akademik

Jakarta,

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a circular METRAL stamp and a rectangular 60000 stamp. The METRAL stamp has the word 'METRAL' at the top and 'TERBUKA' below it. The 60000 stamp has the number '60000' and some smaller text.

Wiwik Sukistanti

NIM. 015628254

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : KUALITAS PELAYANAN PAJAK STNK
KANTOR SAMSAT BATANG

Penyusun TAPM : Wiwik Sukistanti, S.Pd

NIM : 015628254

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Jum'at/ 16 Januari 2012

Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Etty Soesilowati, M.Si
NIP. 19630418 198901 2001

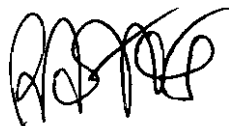
Pembimbing II



Dr. Sudirah, M.Si
NIP. 19590201 1987031002

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik



Florentina Ratih Wulandari S.IP, M.Si
NIP. 19710609 199802 2001

Direktur Program Pasca Sarjana



Sueiati, M.Sc. Ph.D
NIP. 19520213 198503 2001

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Wiwik Sukistanti

NIM : 015628254

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PAJAK STNK
 KANTOR SAMSAT BATANG

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at/ 16 Januari 2012

Waktu : 14.00-16.00

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji :
 Drs. Gunoro Nupikso, M.Si

Penguji Ahli :
 Dr. Liestyodono B I. M.Si

Pembimbing I :
 Dr. Ety Soesilowati, M.Si

Pembimbing II :
 Dr. Sudirah, M.Si

ABSTRACT

The quality of Service System of STNK Tax in the Samsat Batang Office

Wiwik Sukistanti

University

sukistantiwiwik@gmail.com

Key Words: *The quality, Service System of STNK Tax, Samsat Batang Office*

This research is mechanism variable (simplicity, clarity, accuracy, safety, fairness, responsibility, equipments, information and technological equipments, the place is easy reached, sociability and discipline of employee, and comfort ability), service standard (service procedure, time, service cost, service product, competence of employee), and service effectiveness (responsiveness, responsibility, productivity, accountability, tangibles, reability, assurance, fairness, and transparency), carried out to know the service mechanism, minimal service standard, grade of service quality of service system in the Samsat-Batang.

This research belongs to quantitative descriptive that has goal to give explanation by using numeric measurement, percentage or group (qualification), about quality system of STNK service in the Samsat-Batang service, and analyzes systematic for getting data or information which related in research. Survey method is method which is arranged for getting information about the indication status when research is done so can be known variable condition in certain condition.

The subject of research is whole of taxpayer in the Samsat in 2011. Sample used in this research is random purposive sample with the incidental technique. It takes sample choice accidentally with the whole of population in the location that gets the chance become the representative. The total of sample is taken 100 taxpayers. The result of analysis shows that of grade service mechanism variable is declared good with the percentage 65,2%; variable of service standard is good with the percentage 61,60%; and variable of service system effectiveness is good with percentage 69,3%.

As the conclusion, this research shows that service system of STNK tax payment in the Samsat-Batang office has not been effective. Although the result of questioners indicate the tax payment get the good predicate, in fact, the tax service system can be held more maximal. It is caused by many critics from taxpayers to the employee. The weakness in the service of STNK tax payment in Samsat-Batang office are: many illegal people who serve the taxpayers, the time of service is not suitable with the procedure, and there is no sociality from the employee in Samsat-Batang.

ABSTRAK

Kualitas Sistem Pelayanan Pajak STNK Kantor Samsat Batang

Wiwik Sukistanti
Universitas Terbuka
sukistantiwiwik@gmail.com

Kata Kunci: Kualitas, Sistem Pelayanan Pajak, STNK, Kantor Samsat Batang

Penelitian ini merupakan mekanisme pembayaran pajak yang meliputi (kesederhanaan, kejelasan, akurasi, keamanan dan keadilan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika, tempat pelayanan mudah dijangkau, keramahan, kesopanan dan kedisiplinan petugas, serta kenyamanan), standar pelayanan (prosedur pelayanan, waktu, biaya pelayanan, proses pelayanan, produk pelayanan, serta kompetensi petugas) yang dilakukan untuk dengan tujuan untuk mengetahui mekanisme pelayanan, standar pelayanan minimal dan tingkat kualitas pelayanan pajak STNK di Kantor Samsat Batang.

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dengan menggunakan ukuran prosentase atau golongan (kualifikasi) tentang kualitas system pelayanan STNK di Kantor Samsat Batang. Untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian menggunakan metode survey. Subyek penelitian adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kantor Samsat pada tahun 2011. Sampel yang digunakan purposive random sampling dengan teknik insidental. Jumlah sampel yang diambil 100 wajib pajak.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat variabel mekanisme pelayanan mendapat predikat baik dengan prosentase 65,2%; variabel standar pelayanan dinyatakan baik dengan prosentase 61,60%; dan variabel kualitas system pelayanan juga mendapat predikat baik dengan prosentase 69,3%.

Kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa Prosedur pelayanan pembayaran pajak STNK di Kantor Samsat Batang dapat dikatakan baik akan tetapi masih adanya sebagian masyarakat yang mengeluh sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena banyaknya kritikan dari wajib pajak kepada para petugas. Adapun kelemahan dalam pelayanan pembayaran pajak STNK di Kantor Samsat Batang ini antara lain: masih banyaknya calo, waktu pelayanan yang tidak sesuai prosedur, serta tidak adanya keramahan dari para petugas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBIJ-UT, Guntoro, M.Si, selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Dr. Etty Soesilowati, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Sudirah, M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
- (4) Kabid, Dra. Susanti, selaku penanggung jawab program Administrasi Publik
- (5) Suami beserta anak-anak saya yang telah memberikan bantuan dukungan materiil dan moral.
- (6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batang, Januari 2012

Wiwik Sukistanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TAPM.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	11
1. Pelayanan Publik.....	11
a. Hakikat Pelayanan Publik	11
b. Kualitas Pelayanan Publik Yang Ideal.....	18
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	28
d. Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan	34

2. Otonomi Daerah.....	39
a. Wewenang Daerah Otonomi.....	39
b. Desentralisasi, Pelayanan Publik, dan Kesejahteraan Masyarakat	41
c. <i>Good Corporate Governance</i>	47
d. <i>Good Governance</i>	58
3. Efektivititas.....	66
B. Jurnal Tesis	70
1. Hasil penelitian Samuel Chandra Sitompul	70
2. Hasil penelitian Dachlan Zainuddin.....	71
3. Hasil penelitian Adianto Legowa.....	72
4. Hasil penelitian Yuli Medikawati	73
C. Kerangka Berfikir.....	74
D. Definisi Operasional.....	77
1. Mekanisme pelayanan.....	77
2. Kualitas	78

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	80
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	81
1. Populasi.....	81
2. Sampel.....	81
3. Lokasi Penelitian.....	82
C. Variabel Penelitian.....	82
D. Definisi Konseptual Variabel.....	83
E. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data.....	84
F. Teknik Pengumpulan Data.....	85
G. Analisa Data	86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Diskriptif Obyek Penelitian.....	88
1. Pengorganisasian.....	88
2. Kantor Samsat	91
B. Hasil Penelitian	95
1. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak.....	96
2. Standar Pelayanan dalam Pembayaran Pajak.....	100
3. Tingkat Kualitas Pelayanan	104
C. Pembahasan	106
1. Kategori Variabel Mekanisme Pelayanan.....	106
2. Kategori Standar Pelayanan	108
3. Kategori Kualitas Pelayanan.....	110

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	113
B. Saran.....	113
Daftar Pustaka.....	115
Lampiran	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>The Triangle of Balance in Service Quality</i>	17
2.2 Segitiga Pelayanan Publik	28
2.3 Derajat Otonomi Pemerintahan Daerah dalam pelayanan Publik yang bersifat Statutory	42
2.4 Kerangka Berfikir	75
4.1 Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK	96

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK.....	99
4.2 Prosentase Pengisian Instrumen Mekanisme Pelayanan.....	103
4.3 Prosentase Pengisian Instrumen Tingkat Kualitas Pelayanan.....	105
4.4 Tabel Skor Variabel Standar Pelayanan Pembayaran Pajak STNK.	109

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	119
2. Surat Keterangan Penelitian	120
3. Metrik Penembangan Instrumen	121
4. Kuesioner Penelitian	122

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan tentang pelaksanaan otonomi daerah yang dititik beratkan pada daerah Kabupaten dan daerah Kota dimulai dengan adanya pemberian wewenang yang lebih besar pada suatu daerah dalam rangka desentralisasi daerahnya yang harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan pembiayaan. Sumber pembiayaan yang paling penting terletak pada sumber pembiayaan yang dikenal dengan istilah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang menjadi komponen utamanya. PAD merupakan penerimaan yang berasal dari komponen pajak daerah dan restribusi daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu komponen pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada penduduk yang mendiami wilayah yurisdiksinya tanpa langsung memperoleh kontraprestasi yang diberikan oleh pemerintah daerah yang memungut pajak daerah yang dibayarnya.

PAD merupakan penerimaan yang diterima oleh pemerintah daerah yang dilakukan setelah memberikan pelayanan tertentu kepada penduduk yang mendiami wilayah yurisdiksi. Secara garis besar pemerintah daerah dapat menetapkan dan memungut beragam jenis pajak daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah tersebut.

Pemerintah daerah memiliki kemampuan untuk menetapkan sendiri jenis-jenis pajak daerah yang dapat dipungut tanpa ada intervensi dari tingkatan

pemerintah yang lebih tinggi. Pemerintah daerah memiliki kemampuan optimal untuk memungut pajak daerah yang ada di daerahnya, dalam hal ini sangat penting dalam mempertimbangkan pajak-pajak daerah yang sesuai untuk dijadikan sumber pendapatan agar tercipta efisiensi dan efektivitas dalam pemungutan pajak daerah.

Jenis-jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah sangat daerah sangat beragam yang dalam pelaksanaan pemungutan pajak tersebut tidak terlepas dari bagaimana caranya untuk mengindahkan ketentuan bahwa lapangan pajak yang akan dipungut belum diusahakan oleh tingkatan pemerintah yang ada di atasnya. Ada perbedaan pada lapangan pajak antara Propinsi dan daerah Kabupaten atau Kota seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air yang rerata pajaknya masih dimiliki oleh pemerintah daerah Propinsi.

Petugas seharusnya senantiasa mensosialisasikan kebijakan mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan yang baru dibeli oleh masyarakat atau pemakai agar masyarakat mengetahui pembayaran pajak balik nama kendaraan yang baru dan pajak kendaraan yang lama dengan tujuan supaya pajak dapat dibayarkan oleh wajib pajak pada setiap tahunnya dengan maksimal dan lancar. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah harapannya dapat dimengerti masyarakat dan dapat dipahami dengan jelas untuk mengetahui prosedur pembayaran pajak kendaraan yang meliputi tempat pembayarannya dan persyaratan apa yang harus dilengkapi. Sosialisasi dari pemerintah daerah tentang pajak kendaraan tersebut untuk mengubah anggapan masyarakat bahwa pembayaran pajak yang dilakukan

melalui calo dan pelayanan yang berbelit-belit tidak akan terjadi.

Kantor Samsat Batang pada era otonomi sekarang ini proses pelaksanaannya sesuai dengan UU otonomi No 32 Tahun 2004 yang dikeluarkan oleh Peraturan Presiden RI pasal 67 ayat (1) UU 22 tahun 2009 mengenai pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yaitu pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan raya. Kantor Samsat merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang berwenang untuk mengesahkan dan menandatangani surat-surat kendaraan bermotor.

Seiring bertambahnya jumlah kendaraan bermotor akan sangat berpengaruh terhadap kantor Samsat, dimana setidaknya kantor Samsat dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya yang akan dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dapat dilakukan dengan jalan mempercepat layanan wajib pajak secara profesional, standarisasi nilai-nilai penetapan pajak, maupun kecepatan pelayanan proses pencetakan STNK dan pengadaan plat nomor. Untuk terwujudnya satu kerja dalam bentuk gedung bersama dimana institusi-institusi pajak, jasa raharja, polisi bekerja sama dalam proses pengelolaan STNK, BPKB, TNKB, dan STCK merupakan suatu sistem pelayanan administrasi secara terintegrasi dan terkoordinasi yang meliputi pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta pelayanan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan polri sebagai

koordinator penyelenggara. Pemilik kendaraan diwajibkan oleh pemerintah untuk membayar pajak kendaraan dalam kurun waktu satu tahun yang dilanjutkan dengan diterbitkannya STNK yang baru sesuai dengan waktu pembayaran yang dilakukan sekaligus mengeluarkan plat nomor sebagai bukti nomor kendaraan.

Berdasarkan Keppres No.5 tahun 1983 batas waktu pendaftaran untuk memutasikan suatu kendaraan yang baru dibeli baik kendaraan baru maupun kendaraan lama paling lambat 30 hari setelah pembelian kendaraan bermotor, apabila terlambat dalam memutasikan kendaraan tersebut maka akan terkena sanksi denda mutasi sesuai dengan lama keterlambatannya. Kasus tersebut banyak terjadi pada masyarakat yang mana ketika memutasikan kendaraan mengalami keterlambatan dikarenakan kekurangtahuan masyarakat dalam prosedur memutasikan kendaraannya serta kurang adanya sosialisasi dari pihak Samsat kepada masyarakat. Survey yang dilakukan terhadap responden ternyata dalam membayarkan pajak kendaraan banyak yang tidak mengetahui prosedur pembayarannya sehingga banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa dalam proses pembayaran pajak masih membutuhkan waktu lama untuk antri, dipersulit bahkan harus melalui loket-loket dan berbelit-belit.

Persepsi masyarakat diperkuat dengan adanya masukan dari masyarakat yang mengkritik melalui kotak saran di kantor Samsat, masyarakat enggan membayar pajak kendaraan sendiri dan cenderung mereka lebih memilih membayar pajak kendaraannya melalui jasa calo walaupun harus menambah biaya yang diberikan kepada calo. Wajib pajak enggan berhadapan langsung dengan petugas dengan alasannya tuntutan-tuntutan birokrat yang sering muncul

sehubungan dengan kurang perhatian para aparat birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan teknik yang terkadang terlalu mengada-ada. Sudah sering kita menyaksikan antrian panjang di kantor Samsat ketika orang mengurus STNK, manajemen kearsipan tampaknya menjadi kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa publik sehingga pelayanannya belum maksimal.

Rutinitas petugas pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggung jawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban sehingga para pegawai tidak lagi merasa terpacu untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kinerjanya karena egois yang sederhana, yaitu menolak adanya perubahan etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo telah menumbuhkan persepsi masyarakat, yaitu berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, membutuhkan waktu lama dan mahal, terlebih prosedur yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang mencekik itu seringkali ditunggangi oleh kepentingan pribadi pelayan publik dijadikan komoditas yang diperdagangkan untuk keuntungan pribadi maupun kelompok.

Kondisi riil yang terjadi di lapangan mengenai masalah balik nama kendaraan sering terjadi keterlambatan dalam pembuatan STNK serta plat nomor, belum lagi dengan adanya pemesanan nomor cantik atau nomor yang dikehendaki sesuai keinginan pengguna harus melalui jalur khusus dengan biaya mahal, sebagai contoh pemesanan nomor dengan berjumlah tiga digit, atau empat angka,

contoh nomor G 888 AC, pemesan harus membayar mahal, apalagi nomor cantik dua nomor contoh G 10 L harus melalui pemesan ke POLDA dengan biaya lebih mahal dan lebih lama waktu penyelesaiannya.

Aparatur birokrasi yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan dalam standar pelayanan minimalnya belum berhasil, birokrasi mempunyai kewajiban melayani masyarakat bukan dilayani masyarakat, kenyatannya justru masyarakatlah yang melayani birokrasi. Sikap para birokrat yang tidak bersedia melayani masyarakat terlihat hampir pada setiap instansi publik, karena birokrat sudah mempunyai pendapat bahwa "bekerja dengan rajin ataupun malas tetap mendapat gaji yang sama setiap bulan" turut mempertebal alasan keengganan para pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

Kelambatan pelayanan di kantor Samsat menjadi pemicu keengganan masyarakat untuk datang sendiri membayar pajak kendaraan juga disebabkan keterbatasan masyarakat mengenai seluk beluk tata cara pengurusan kendaraan bermotor, serta karena aktivitas masyarakat sehari-hari yang tidak mau terganggu dengan meluangkan waktu untuk membayar pajak banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo.

Hasil wawancara dengan salah satu petugas bahwa petugas telah memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat hanya saja belum menggunakan standar pelayanan minimal dan sudah berusaha melayani seefektif mungkin serta menggunakan teknik informasi yang modern tetapi belum

menerapkan sistem *online* dan belum menerapkan sistem *one top service*. Pada papan data juga sudah terpampang visi yang berkaitan dengan pelayanan yang akan dicapai oleh kantor Samsat. Adapun visi kantor Samsat adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Meningkatkan sumber daya manusia
3. Meningkatkan identifikasi dan keamanan bermotor.
4. Meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Visi dipampangkan agar masyarakat tidak beranggapan lagi bahwa pelayanan di kantor Samsat masih menggunakan paradigma lama dan setidaknya dapat merubah pola pikir masyarakat Batang.

Data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi banyaknya masyarakat yang membayar pajak kendaraan pada tahun 2009 sejumlah 97.414 yang terdiri atas jenis kendaraan mobil penumpang sebanyak 3966 kendaraan, mobil penumpang umum sebanyak 374 kendaraan, bus/ mikir bus sebanyak 40 kendaraan, mobil beban sebanyak 285 kendaraan, alat berat 2 kendaraan dan sepeda motor sebanyak 89.563 kendaraan. Data pembayaran pajak yang masuk pada tahun 2008 senilai Rp 39.425.198.630,00 dan 2009 senilai Rp 38.846.958.869,00.

Data diatas menunjukan bahwa jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan pertahunnya cukup tinggi dan jumlah pajak yang masuk ada kenaikan yang signifikan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran

untuk membayar pajak kendaraan. Kondisi semacam ini belum cukup dimana seyogyanya kantor Samsat memampangkan standar pelayanan minimalnya dengan harapan masyarakat wajib pajak mengetahui prosedur kinerja petugas Samsat dalam melayani pembayaran pajak STNK, masyarakat juga dapat memberikan kritikan serta masukan apabila pelayanannya tidak sesuai dengan ketentuan yang terpampang pada standar pelayanan. Petugas juga akan berusaha memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan tanggung jawabnya yang harus dipikul oleh seorang petugas dan pejabat pemerintah untuk menghindari penyakit KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme).

Pembayaran pajak STNK yang menggunakan jasa calo yang juga berasal dari petugas Kantor Samsat itu sendiri hal ini dapat dilihat dari petugas yang merangkap calo mendatangi sendiri oleh wajib pajak di rumahnya untuk menitipkan pembayaran pajaknya. Hasil wawancara yang dilakukan kepada para calo menunjukkan dalam sehari masyarakat yang titip membayar pajak melalui jasa calo sekitar 6-7 orang, masing-masing petugas membawa 6-7 orang dan petugasnya kira-kira berjumlah 30 orang, apa yang akan terjadi pada kantor Samsat, dan bagaimana fungsi dari standar pelayanan minimalnya yang sudah disepakati dan dipampangkan.

Berangkat dari fenomena seperti inilah penulis ingin mengangkat permasalahan “Kualitas Pelayanan Pajak STNK di Kantor Samsat Batang”. Dengan mengambil permasalahan tersebut penulis akan mendapatkan solusi yang dapat bermanfaat dan berguna bagi kelanjutan kinerja pelayanan di kantor Samsat Batang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka masalah pokok dalam penulisan tesis ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pembayaran pajak STNK di Samsat Batang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat Batang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari permasalahan yang penulis uraikan disini antara lain:

1. Menganalisis mekanisme pembayaran pajak STNK di Samsat Batang.
2. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat Batang.

D. Manfaat Penelitian

Kedepannya penelitian ini memiliki harapan yang bermanfaat sebagai:

1. Manfaat teoritis:
 - a. Mengkaji pendapat Varella bahwa pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) yang menunjukkan secara *inheren* pentingnya penerima jasa pelayanan untuk terlibat secara aktif di dalam produksi menyampaikan proses pelayanan itu sendiri.
 - b. Mengkaji pendapat Sianipar bahwa pelayanan publik sebagai segala bentuk layanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Manfaat praktis diantaranya:

- a. Secara keilmuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah akademik sebagai bahan pengembangan wawasan dan khasanah pengetahuan khususnya di bidang administrasi publik.
 - b. Memberikan suatu gambaran yang lebih nyata mengenai prosedur pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Batang sehingga dapat membantu dilakukannya penelitian selanjutnya.
 - c. Penelitian ini diharapkan dijadikan salah satu dasar dan acuan pertimbangan di dalam mengambil kebijakan dalam upaya meningkatkan mekanisme pelayanan dan efektifitas pelayanan bagi wajib pajak di kantor Samsat Batang.
-

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

a. Hakekat Pelayanan Publik

Samsat merupakan organisasi pemerintah yang dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan untuk membayar pajak kendaraan bermotor sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Teori yang muncul pada era 1990 an adalah teori *street level bureaucracy* oleh Michle Lipsky (dalam *Service: The Collective Services*). Lipsky mendefinisikan *street level bureaucracy* sebagai:

"Public service worker who interact directly with citizens in the course of their jobs, who have substantial discretion in the execution of their work, such as teacher, policy officers, law enforcement personnel, social workers, judges, health worker and many other public employees who grant access to government and provide services with them".

Ia membahas tentang birokrasi pelayanan publik berhadapan langsung dengan masyarakat. Birokrasi level bawah menghadapi tugas-tugas yang mempunyai karakteristik-karakteristik seperti pengambilan kebijakan *controversial* membuat kebijakan-kebijakan personal dan langsung (*immediate*), *redistributif* dan *alokatif*, menghadapi reaksi personal dari masyarakat, dipengaruhi oleh karakter komunitas

dan pengatur konflik dalam masyarakat.

Secara lebih eksplisit dinyatakan oleh Sianipar (1999: 5) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk layanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat diatas Gupta Sen (1999: 25) mengatakan *public service generally means services rendered by the public sector the state or government.*

Rana Anoop (1999: 21) mengingatkan kepada pemerintah bahwa publik *services are services that are demanded by the public not what the government thinks.* Pernyataan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa kekuasaan dan wewenang yang dimiliki pemerintah bersumber dari rakyat sehingga mundur dan majunya kuat atau lemahnya suatu pemerintahan ditentukan oleh rakyat. Karena pentingnya dukungan rakyat ini pulalah maka pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada mereka.

Salah satu peran utama pemerintah dimasa sekarang adalah mampu memberikan solusi terhadap artikulasi dan merealisasikan kepentingan publik. Secara harfiah kepentingan publik, berarti kepentingan umum, yang mencerminkan kepentingan komponen atau kelompok yang ada dalam suatu masyarakat.

Pelayanan menurut Warella (1997: 18) sebagai suatu perbuatan (*deed*) suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara *inheren* penting nya penerima jasa pelayanan, terlibat secara aktif didalam produksi akan menyampaikan proses pelayanan itu sendiri.

Pelayanan oleh organisasi publik kepada masyarakat diharapkan akan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan terhadap hal atau persoalan yang tidak dapat diselesaikan sendiri tetapi menurut ketentuan harus melalui organisasi pemerintah. Untuk itu sebagai lembaga yang bertugas sebagai pelayan publik, pemerintah harus bersikap aktif dalam proses pemberian pelayanan baik dalam bentuk barang atau jasa.

Proses pemenuhan melalui aktifitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan pelayanan, sedangkan arti proses itu sendiri menurut Fred Luthans dalam Sianipar, 1998: 17 adalah.....*Any action which is performance management to active organizational obyective.*

Pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khusus orang lain (Sianipar, 1999: 6). Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu reponsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Menurut pendapat Zaithaml Valerie A et.al tahun 1990 yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh pihak publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengakses yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah kemudian untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut;

- a. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai *customers*
- c. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
- d. Menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Selain itu dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang *fleksibel kolaboratis* dan dialogis dari cara-cara yang *sioganis* menuju cara-cara kerja yang realistis (Thoha dkk, 2003). Dengan revitalitas birokrasi publik terutama aparatur pemerintahan daerah ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

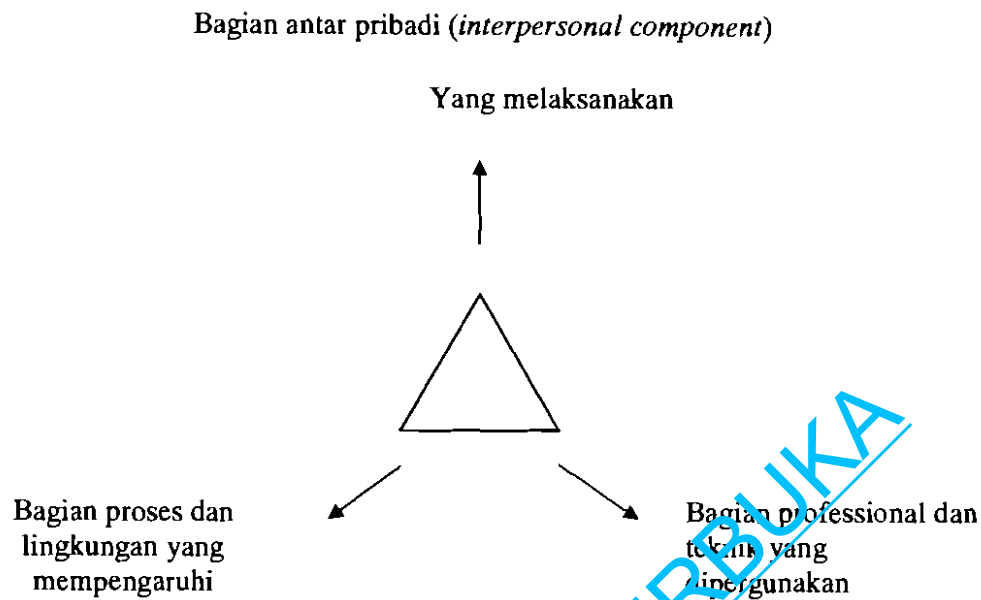
Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*)'dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Arti pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa mengandung status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama

atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana diatas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*). Antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakan pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut dikembangkan dengan gagasan *runventing government* yang dikembangkan Ashome D dan Gaebler, T. tahun 1992.

Dalam kaitannya dengan sifat barang *private* dan barang publik murni maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penveidiannya kepada swasta karena bila hal itu dilakukan maka didalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan sehingga aturan menjadi penuh dan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfiruler*) karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat disepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan-aturan.

Menurut Morgan dan Murgatroyd guna menguji kualitas pelayanan dapat dilihat dari sisi *Interpersonal component*, *Prosedur envinroment process component*, dan *Technical profesional component* (Warella, 1997: 2).



Gambar 2.1
(The Triangle of Balance in Service Quality)
 Sumber Warsito Utomo, 2003

Dari Gambar 2.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*)
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Proses and Environment Component*)
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Profesional and Technical Component*)

Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen tersebut didalam menyediakan suatu pelayanan yang baik (Warella, 1997: 19).

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa banyaknya masalah publik yang muncul sebagai akibat dari kesalahan penerapan konsep sebagai pengelola sektor publik, yang selama ini banyak mendominasi bidang kegiatan publik dan merugikan, tenaga, biaya, waktu, dan terkesan berbelit-belit, seharusnya pemerintah mengevaluasi ketepatan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik. Apakah konsep dan dimensi yang ada dalam khasanah manajemen sudah dapat dijangkau oleh semua aspek pelayanan publik. Contohnya pelayanan publik yang diberlakukan di kantor Samsat dalam melayani pembayaran pajak kendaraan, apakah sudah sesuai kehendak publik dan apakah masih terjadi penyimpangan perilaku dari birokrasi di level kantor Samsat Batang.

b. Kualitas Pelayanan Publik Yang Ideal

Kinerja provider Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak STNK merupakan tema penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kinerja Samsat mengacu pada kemampuan mengorganisir, keberhasilan suatu organisasi biasanya tergantung pada perencanaan, namun perencanaan itu sendiri tidak menjamin keberhasilan organisasi. Tetapi perencanaan yang memberikan rasa aman dan arah organisasi, komunikasi yang baik, anggaran yang cukup, manajemen konflik yang baik, motivasi kerja yang tinggi, adalah beberapa hal yang akan mendorong keberhasilan organisasi. Juga tidak lepas dari cara birokrat dalam mengorganisir lembaga pelayanan publik yang menjadi aktor penting,

struktur, budaya birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2001: 3) adalah:

- a. Pelanggan Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas kerusakan atau cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa memuaskan pelanggan

Penyelenggaraan layanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi-interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan (Agus Dwiyanto, 2008). Apabila meminjam pendapat Lenvine (1990: 188), maka produk pelayanan publik dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*,

dan *accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau reponsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat (Agus Dwiyanto, 2008: 144).

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zerthaml et.al (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas publik, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan personil dan komunikasi.
- b. *Realibility*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dalam *ketrampilan* yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Cautesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa layanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontrak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberian pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Under standing the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai *ciri public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas, sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksanaan pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisa adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah

pelayanan itu diberikan.

Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk barang atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan per-undang - undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektifitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban member peluang kepada masyarakat untuk yang bersangkutan untuk ikut menyelenggarakan.

Selain itu Zarthaml et. al, 1990 mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan public, yaitu sebagai berikut :

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat

- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dan pemerintahannya, yaitu:

1. Apatis
2. Menolak berurusan
3. Bersikap dingin
4. Memandang rendah
5. Bekerja bagaikan robot
6. Terlalu ketat pada prosedur
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain..

Sementara peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan:

- a. Gaji rendah
- b. Sikap mental parat pemerintah
- c. Koordinasi ekonomi buruk pada umumnya

Pada hakekatnya kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya yang diinginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan/keinginannya, maka pelanggan

dikatakan sudah memuaskan. Tugas pemerintah adalah mencari cara, agar warga merasa senang dan puas dalam menerima pelayanan yang mereka selenggarakan. Seperti halnya yang berlaku pada dunia bisnis, bila bisnis kita dapat menjamin kepuasan pelanggan maka jumlah penjualan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pihak pesaing yang dapat memberikan kepuasan atau menyenangkan pelanggan maka penjualan kita dapat menurun karena para pelanggan meninggalkan kita dan beralih menggunakan produk atau jasa pesaing kita.

Terciptanya kepuasan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Sangat menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik dimata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 2001).

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatut negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri untuk itu dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah:

1. Ketepatan waktu
2. Kemudahan dalam pengajuan
3. Akurasi pelayanan bebas.

4. Biaya pelayanan

Menurut Sianipar (1999: 14) konsep pelayanan berwawasan masyarakat adalah “suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat. Jadi fokus pelayanan adalah masyarakat. Lebih lanjut Sianipar mengatakan bahwa untuk menjadi seorang profesional dalam memberikan layanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Oleh karena itu, Pery (1998) mengingatkan sebagai berikut :

“Public service professional can no longer afford to be ethnocentric, in word looking, focused on the past, and defensive. We must be forward looking globally oriented, innovative, adaptable, and ready to take advantage of opportunities to serve the community more effectively”

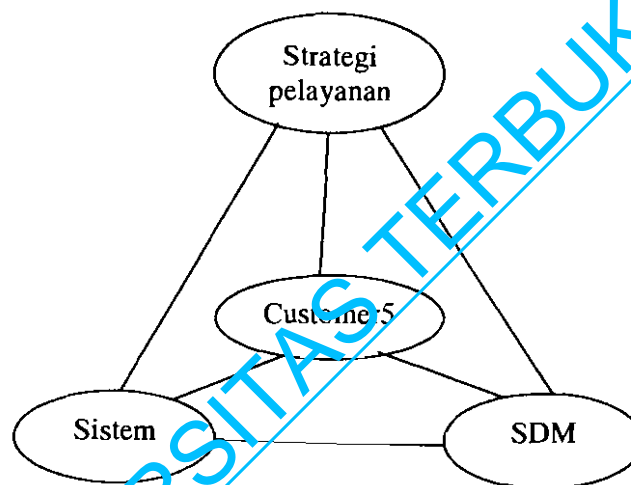
Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat tidak berarti mengalami hambatan. Hal ini disebabkan kebanyakan program perbaikan kualitas keinginan dari manajemen puncak untuk menerapkan secara sungguh-sungguh atau manajemen puncak mempunyai keinginan, tetapi tidak ada sistem manajemen kualitas pada organisasi tersebut.

Dari berbagai studi Masters (dalam Gaspersz, 1997: 265) mengemukakan hambatan-hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas sebagai berikut:

- a. Tidak adanya komitmen dari manajemen
- b. Ketiadaan pengetahuan atau kurang pahaman tentang manajemen kualitas.
- c. Ketidak mampuan mengubah kultur organisasi.
- d. Ketidak tepatan perencanaan kualitas.
- e. Membangun suatu *learning organization* yang memberikan perbaikan terus menerus.
- f. Ketidak cocokan struktur organisasi serta departemen dan individu yang berisolasi.
- g. Ketidak cukupan sumber daya
- h. Ketidak tepatan system penghargaan dan balas jasa pada karyawan.
- i. Ketidak tepatan menghadapi prinsip-prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
- j. Ketidak efektifan teknik-teknik pengukuran dan tidak adanya akses ke data dan hasil-hasil.
- k. Berfokus jangka pendek dan menginginkan hasil yang tepat.
- l. Ketidak tepatan dalam memberikan perhatian terhadap pelanggan internal dan eksternal.
- m. Ketidak cocokan kondisi untuk implementasi manajemen kualitas.
- n. Ketidaktepatan menggunakan pemberdayaan (*empowerment*) dan kerjasama (*teamwork*).

publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Sistem

pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur layanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme control di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Disamping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Agus Dwiyanto, 2008: 13).



Gambar 2.2 Segitiga Pelayanan Publik

Sumber: Diadopsi dari Albrecht and Zemke (1990: 40).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan (Gambar 2.2) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan fakta yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh: (a) struktur organisasi; (b) kemampuan aparat; (c) sistem pelayanan

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menurut Anderson (1994) struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi didalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan (Van Meter dan Van Horn dalam Winarno 1997). Pengertian ini sejalan dengan Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme organisasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih jauh Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen yaitu: kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi.

Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan dan uji penilaian, penjaminan dan perlindungan (Gasperz, 1994). Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan, akan tetapi apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik

yang baik.

b. Kemampuan Aparat

Siapakah yang disebut aparat pemerintahan adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara, pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Toybnopsis,1993) sedangkan menurut Murdiono (1998) mengatakan aparatur pemerintahan adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian. Dengan kata lain aparatur negara adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintah negara, baik yang bekerja di dalam badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang bekerja sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah. Dari aparat negeri/aparat pemerintahan, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan, serta sikap perilaku yang memadai sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handyaningrat, 1986). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan aparat
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
3. Kemampuan melakukan kerja sama
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi

5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat kreatifitas mencari tata kerja yang terbaik
8. Tingkat kemampuan dalam mendirikan pertanggung jawaban kepada atasan
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

c. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

- a. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan

- b. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
- c. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan
- d. Keterkaitan antara struktur orang, kemampuan aparat dan system pelayanan dengan kualitas pelayanan publik.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan..Morgan dan Morgarroyd (Warella, 1997: 19) menyebutkan sepuluh kriteria yang bisa dipergunakan oleh pengguna jasa dalam menilai kualitas layanan publik.

1. *Realiability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
2. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan

dengan menyediakan pelayanan yang cocok, seperti yang mereka harapkan.

3. *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
6. *Communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
7. *Credibility*, artinya dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. *Security* artinya bebas dari resiko, bahaya dan keraguan.
9. *Understanding the customer*, artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
10. *Appearance presentation*, yaitu penampilan dan fasilitas fisik penampilan personil dan peralatan yang dipergunakan.

Kumorotomo (Agus Dwiyanto, 2002: 50) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja pelayanan : (a) fektifitas;

(b)Keadilan; (c) Daya Tanggap.

Apabila kita cermati berbagai indikator yang dipergunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Secara umum untuk melihat kinerja pelayanan dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu perspektif pemberi layanan dan pengguna jasa. Dua perspektif tersebut hendaknya tidak dilihat secara diametrik, sebab dalam melihat persoalan kinerja pelayanan publik terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi secara timbal balik, terutama pengaruh interaksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang pemerintah terhadap masyarakat.

d. Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan

Pengembangan kualitas pelayanan sektor publik sangat diperlukan dalam organisasi untuk menjawab tuntutan publik akan prinsip *better quality of life* dan arus globalisasi. Untuk itu diperlukan suatu strategi seperti yang dikemukakan oleh DeVreye (dalam Sugiyani, 1999: 28-29) yang disebut dengan *simple strategies for success* kemudian disebut *service model*, yaitu berikut ini :

1. *Self-esteem* (harga diri), melalui tindakan berikut ini :
 - a. Pengembangan prinsip pelayanan bukanlah berarti “tunduk”
 - b. Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya.
 - c. Menetapkan tugas pelayanan yang *futurist*
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan),melalui tindakan berikut :

- a. Penyesuaian standart pelayanan.
 - b. Pemahaman terhadap keinginan pelanggan
 - c. Pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), melalui tindakan berikut ini :
- a. Menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah
 - b. Mengatasi keluhan pelanggan
 - c. Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan
 - d. Uji coba standar pelayanan,
 - e. Mendengar keluhan pelanggan
4. *Vision* (pandangan ke depan), melalui tindakan Perencanaan ideal di masa depan
5. *Improve* (perbaikan), melalui tindakan berikut ini :
- a. Perbaikan secara terus menerus *better is better*. yang kondusif
 - b. Menyesuaikan dengan perubahan
 - c. Mengikut sertakan bawahan dalam menyusun rencana
 - d. Investasi yang bersifat non material (*training*) Penciptaan lingkungan
 - e. Penciptaan lingkungan yang kondusif
 - f. Penciptaan standar yang responsive

6. *Care* (perhatian) melalui tindakan berikut ini :

- a. Menyusun system pelayanan yang memuaskan pelanggan
- b. Menjaga kualitas.
- c. Menerapkan standar pelayanan yang tepat

7. *Empower* (pemberdayaan) melalui tindakan berikut ini :

- a. Memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.
- b. Belajar dari pengalaman
- c. Memberdayakan karyawan/bawahan

Osborne dan Plastrik (1997: 44) mengelompokan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ke dalam lima strategi dasar :

Pertama, menciptakan sebuah pernyataan tentang misi. Kejelasan misi organisasi publik menjadi aset yang paling penting dari sebuah organisasi pemerintah. Suatu pernyataan misi organisasi yang benar dapat menggerakkan suatu organisasi secara keseluruhan dari atas sampai bawah.

Kedua, menggunakan cara *chunking* dan *hiving*. *Chunking* mempunyai arti memecah organisasi menjadi bagian atau kelompok kecil-kecil, sedang *hiving* berarti menyatukan beberapa tim atau unit organisasi kecil menjadi satu.

Ketiga, mengorganisasikan pelayanan berdasarkan misi ketimbang kekuasaan. Dengan demikian, strategi yang harus dilakukan oleh seorang manajer

publik dalam memberikan pelayanannya tidak terlalu kaku dalam mempertahankan wilayah tugas nya, tetapi lebih mengacu pada misi organisasinya. Strategi ini juga memberi pilihan kepada pelanggan mengenai organisasi yang memberikan pelayanan dan menetapkan standar pelayanan pelanggan yang harus dipenuhi oleh organisasi-organisasi tersebut

Keempat, menciptakan suatu budaya dalam misi. Untuk menanamkan misi sebuah organisasi kepada para anggotanya maka manajer perlu membangun suatu kultur yang mengacu pada misi organisasinya. Dengan demikian, mereka dapat mengartikulasikanya ke dalam nilai dan model perilaku yang mereka inginkan.

Kelima, mengizinkan membuat ataupun melakukan kesalahan dan kegagalan. Strategi ini memberikan kemungkinan pada setiap anggota organisasi untuk membuat kesalahan atau mengalami kegagalan, namun tidak mengizinkan selalu berbuat salah.

Dalam kaitannya dengan penyelenggara pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan pembayaran pajak STNK mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksud untuk melaksanakan tugas-tugas umumnya seringkali disalah artikulasikan berbeda oleh masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Sehingga pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat berkesan adanya proses panjang, berbelit-belit, akibatnya birokrasi selalu mendapat citra negative yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khusus nya dalam hal pelayanan publik). Oleh karena itu,

guna menanggulangi kesan buruk, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain :

- a). Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masarakat, dan menghindarkan kesempatan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b) Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugasyang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani.
- c). Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan system dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada cirri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d). Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan public dari pada sebagai agen pembanaru (*change of agent*) pembangunan.
- e). Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsive

Untuk menentukan tolok ukur kualitas pelayanan publik tidak semudah membalikkan telapak tangan seperti pendapat Steers (1985) menyebutkan beberapa faktor yang berkepentingan dalam upaya mengidentifikasi kualitas pelayanan publik antara lain: variabel karakteristik organisasi, variabel karakteristik lingkungan, variabel karakteristik pekerjaan atau aparat dan variabel

praktek-praktek manajemennya. Untuk melengkapi pendapat ini maka Sofian Effendi (1995) menyebutkan beberapa faktor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik antara lain:

- 1). Konteks monopolistik: karena adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
- 2). Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- 3). Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik, budaya, masyarakat setempat yang sering kali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan oleh pemerintah Daerah, maupun pemerintah Pusat.

Dari pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi dari pasca tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya ataupun sebaliknya.

2. Otonomi Daerah

a. Wewenang Daerah Otonomi

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang wewenang pungut

tannya ada pada daerah dan menurut peraturan yang ditetapkan sebagai badan hukum publik dalam rangka membiayai rumah tangganya sendiri. Salah satu faktor penting dalam pelaksanaan otonomi daerah menyangkut ekonomi atau keuangan daerah. Dengan kemampuan daerah secara ekonomis dapat menjadikan daerah berdiri sendiri tanpa bergantung dengan pusat. Dengan demikian jelas sumber-sumber penerimaan daerah meliputi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) meliputi hasil pembayaran pajak daerah, retribusi, hasil perusahaan milik daerah, pengelolaan kekayaan daerah serta lain-lain pendapatan asli daerah yang lain.

Otonomi daerah diartikan sebagai hak, wewenang dan kewajiban yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat untuk meningkatkan daya dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan UU Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Sedangkan yang dimaksud dengan daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat (Agus Dwiyanto, 2008:69).

Kabupaten yang memiliki kapasitas, kreatifitas, dan daya inovasi yang cukup tinggi berlomba-lomba melakukan perbaikan kualitas kegiatan pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik dan pembangunan di daerah. Dalam kenyataannya, tidak semua kewenangan yang dimiliki pemerintah

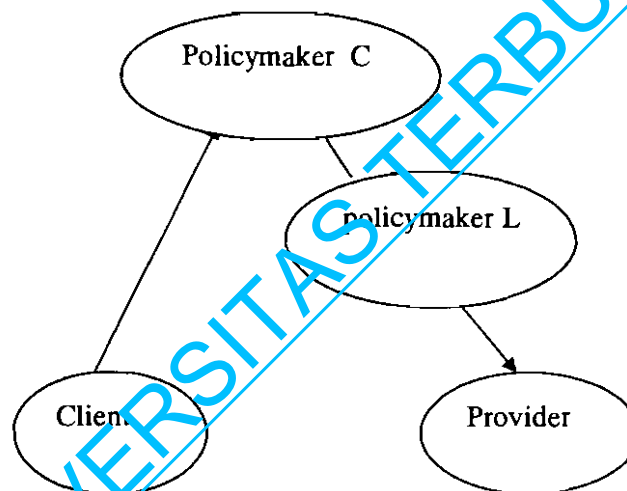
kabupaten digunakan untuk kesejahteraan atau kepentingan publik, melainkan untuk kepentingan pribadi dan kelompok elit tertentu. Karena itu, apabila sistem kontrol penyelenggaraan pemerintahan di kabupaten/ kota tersebut justru berpotensi merugikan masyarakat (Agus Dwiyanto, 2008: 70).

Namun pada waktu itu ternyata masih banyak kabupaten yang tidak mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara responsive, akuntabel, efisien, partisipatif dan ramah kepada warga penggunanya. Selain itu sering terjadi perselisihan antar kabupaten maupun antara kabupaten, propinsi, negara, menyangkut masalah sumber pendapatan (pajak, perusahaan, perkebunan, pelabuhan, ataupun batas wilayah). Ketidakmampuan pemerintah atau asosiasi pemerintah kabupaten maupun propinsi untuk mengkompromikan kepentingan yang saling bertabrakan tersebut mengakibatkan semakin banyaknya konflik yang timbul antar warga maupun antar pemerintah (Agus Dwiyanto, 2008: 63-64).

b. Desentralisasi, Pelayanan Publik, dan Kesejahteraan Masyarakat

Tujuan utama desentralisasi dan *eksistensi* pemerintahan daerah adalah penyediaan layanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik disediakan oleh pemerintah daerah dan dibiayai oleh pajak dan retribusi yang dibayarkan oleh masyarakat lokal maupun dari pembiayaan yang berasal dari pemerintah pusat. Pengaturan dan pengurusan pelayanan publik menjadi tugas utama pemerintah daerah dan dilakukan oleh wakil-wakil rakyat daerah dan birokrat-birokrat daerah. Beberapa pelayanan publik sudah diatur oleh pemerintah pusat dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Pelayanan publik semacam ini seringkali

disebut dengan *statutory services* (Elcock, 1994: 115) Dalam pelayanan publik yang seperti ini pemerintah daerah tidak memiliki otonomi untuk membuat *policy* (membuat pengaturan) dan hanya bertugas melasanakannya, meskipun hal ini tidak berarti bahwa pemerintahan daerah hanya menjadi agen dari pemerintah. Masih terdapat kesempatan dan *diskresi* bagi pemerintahan daerah untuk membuat keputusan yang bersifat *Implementatif* terhadap *statutory service*:



Gambar 2.3 Derajat Otonomi Pemerintahan Daerah dalam pelayanan Publik yang bersifat Statutory. (EkoPrasojo. dkk, 2007: 21)

Seperti pada Gambar 2.3 dapat dilihat bahwa pembuat kebijakan terhadap pelayanan publik di daerah adalah *policy maker C (central)*, memiliki hubungan yang bersifat *imperative* langsung kepada *policy maker L (local)*. Tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik disampaikan langsung kepada pusat, karena pembuat kebijakan utama dan pertama ada ditingkat pusat. Dalam *statutory services*, derajat otonomi pemerintahan daerah kecil, karena kebijakan

terhadap pelayanan publik ditentukan oleh pemerintah pusat. Model pelayanan publik yang bersifat *statutory* kurang *responsive* terhadap kebutuhan dan potensi masyarakat, sekalipun pemerintah daerah adalah sebagai penyedia pelayanan publik. Beberapa pelayanan publik dapat disediakan sendiri oleh pemerintahan daerah secara otonom (*discretionar services*). Dalam hal ini pemerintahan daerah memiliki diskresi yang luas untuk mengatur dan melaksanakan pelayanan publik di Indonesia kepada pemerintah daerah. Kemampuan daerah untuk menyediakan pelayanan publik akan berbeda dengan daerah lain. Hal ini akan sangat bergantung dengan sumber Pendapatan Daerah (PAD) yang dimilikinya dan sumbangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah.

Model kewenangan hubungan antar aktor dalam pelayanan publik yang bersifat *discretionary* dalam otonomi daerah bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik memiliki hubungan bersifat *imperaktif* yang langsung kepada pembuat kebijakan ditingkat lokal (*policy maker L*). Hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam pelayanan publik tetap koordinatif antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam pelayanan publik masih dibutuhkan untuk menghindari tumpang tindih dan *fragmentasi*. Di samping kepada pembuat kebijakan di tingkat local (*policy makerL*). Masyarakat juga dapat memberikan masukan dan input lainnya kepada pembuat kebijakan dipusat (*policy maker C*) untuk mempengaruhi kebijakan yang dibuat oleh daerah, tetapi tidak bersifat imperaktif melainkan koordinasi. Derajat otonomi pemerintah dalam pelayanan publik yang bersifat *discretionary* adalah besar.

Sebagaimana telah disebutkan dimuka, *esensi* dari otonomi daerah adalah

kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri rumah tangganya. Dalam hal ini pemerintahan daerah diasumsikan memiliki pengetahuan dan kepaahaman mengenai potensi dan kebutuhan daerah. Pengetahuan terhadap potensi dan kebutuhan daerah akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya tanggap dalam pelayanan publik dimasing-masing daerah. Sehingga pelayanan publik yang dihasilkan juga semakin memenuhi permintaan dan kebutuhan daerah.

Dalam praktiknya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah merupakan *lobbyism* atau *corporatism* antara kelompok-kelompok tersebut. Hal ini dilakukan sering untuk mendapatkan dukungan politik dan institusi dan kelompok tertentu. Bahkan dalam beberapa hal, kepala daerah memanfaatkan belanja dan pendapatan tahunan yang merupakan pilar penting dalam pelayanan publik. Perlu dicatat, batas antara *lobbyism* dan *money politic* adalah sangat tipis, sehingga dalam praktiknya di Indonesia dan di beberapa negara berkembang hubungan tidak seimbang antara legislatif dan eksekutif telah menyebabkan praktik korupsi yang merajalela dalam pelayanan publik di daerah. (Eko Prasajo, dkk, 2007: 123). Kaitan antara desentralisasi dan pelayanan publik dapat dijelaskan beberapa hal berikut ini:

- a. Masyarakat dapat lebih mudah berpartisipasi dalam pembuatan keputusan dalam tingkat local karena langsung berengaruh terhadap masyarakat.
- b. Komunikasi dan informasi antara pemerintah dan masyarakat akan lebih intensif dan mudah.

- c. Performance pemerintah daerah akan lebih akuntabel karena kesadaran dan kepercayaan masyarakat yang tinggi.
- d. Salah satu fungsi dari desentralisasi adalah penguatan lembaga-lembaga local. Dalam pelayanan public lembaga local ini merupakan wadah artikulasi kepentingan masyarakat dan wadah pengawasan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah

Kaitannya dengan pelayanan publik di Indonesia, kurang memenuhi harapan publik karena hanya didesain oleh penyedia layanan tanpa pernah melibatkan partisipasi masyarakat, komunikasi masyarakat bahkan tidak pernah menanyakan keinginan masyarakat maupun keluhan para pengguna layanan, bahkan kurang sesuai dengan harapan warga pengguna (Osborne, 1997).

Dari uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pemerintah daerah, DPRD, birokrasi pemerintahan, agar melakukan perubahan dalam penyediaan pelayanan publik dengan berpedoman pada ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM), walaupun itu merupakan hal yang baru dalam sejarah otonomi daerah di Indonesia. Banyak masyarakat di Indonesia yang belum memahami pengertian SPM. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan dengan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik yang harus dilaksanakan Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Di jajaran birokrasi daerah sendiri, pengertian SPM masih sering dikacaukan dengan standar persyaratan teknis, standar kerja dan standar pelayanan prima.

Standar pelayanan minimal pada dasarnya merupakan implementasi dari urusan wajib sebagaimana diamanatkan pasal 11 ayat (4) UU No 32 Tahun 2004 yang menyatakan "Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib berpedoman pada standar pelayanan minimal yang dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah". Selanjutnya dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya, pemerintah daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dan memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi layanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmandi, 2010: 151).

Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang kenyataannya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Adapun otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional (Nurmandi, 2010: 152).

Pemerintah daerah seharusnya cepat berupaya memperbaiki kinerja pemerintahannya, dengan mengadopsi konsep "*Good Corporate Governance*", agar pelayanan di Kantor Samsat maksimal. Seperti pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta yang selalu siap melayani *stakeholders* dengan pelayanan terbaik

dan memuaskan.

c. *Good Corporate Governance*

1. *Definisi Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance didefinisikan sebagai seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan serta pemegang kepentingan *interen dan eksteren* lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan (*Form for Corporate Governance in Indonesia*, 2002). Menurut Komite Cadbury, *Good Corporate Governance* adalah prinsip yang mengarah dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan tanggung jawabnya kepada *shareholders* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya. Tentu saja hal ini dimaksudkan pengaturan kewenangan direktur, manajer, pemegang saham dan pihak lain yang berhubungan dengan perkembangan perusahaan dilingkungan tertentu (Jame D.).

Beberapa negara mendefinisikan Kelompok Negara Maju, *Good Corporate Governance* adalah sebagai cara-cara manajemen perusahaan bertanggung jawab pada *shareholdersnya*. Para pengambil keputusan diperusahaan haruslah dapat dipertanggung jawabkan, dan keputusan tersebut mampu memberikan nilai tambah bagi *share holders* lainnya. Karena focus utama disini terkait dengan proses pengambilan keputusan dari perusahaan yang mengandung nilai-nilai *transparency, responsibility, accountability*, dan tentu saja

UNIVERSITAS TERBUKA

fairness. Asian Development Bank bahwa *Good Corporate Governance* mengandung empat nilai utama yaitu: 1. *Accountability*, 2. *Transparency*, 3. *Predictability*, 4. *Participation*. Menurut lembaga tersebut *Good Corporate Governance* merupakan suatu proses serta struktur yang digunakan untuk mengarahkan sekaligus mengelola bisnis dan urusan perusahaan kearah peningkatan pertumbuhan bisnis, dalam jangka panjang tetapi tetap memperhatikan berbagai kepentingan para *stakeholders* lainnya (Harviidayatmo, 2009).

Definisi *Good Corporate Governance* di Indonesia adalah secara harfiah, *governance* kerap diartikan “pengaturan” adapun *Good Corporate Governance* dalam konteks, *governance* sering disebut “tata pamong” atau “penadbiran” bagi orang awam masih janggal ditelinga, namun tampaknya secara umum dikalangan bisnis *Good Corporate Governance* diartikan tata kelola perusahaan, meskipun masih rancu dengan terminologi manajemen. Juga *Good Corporate Governance* diartikan sebagai suatu pola hubungan, system, dan proses yang digunakan oleh organ perusahaan (*Board Of Directors*, BOC, Rapat Umum Pemegang Saham) guna memberikan nilai tambah kepada pemegang saham secara berkesinambungan dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan norma yang berlaku. Dari kesimpulan diatas bahwa *Good Corporate Governance* merupakan:

1. Suatu struktur yang mengatur pola hubungan harmonis tentang peran dewan Komisaris, Direksi, pemegang Saham, dan para *Stakeholders* lainnya.

2. Suatu system pengecekan dan perimbangan kewenangan atas pengendalian perusahaan yang dapat membatasi munculnya dua peluang, pengelolaan yang salah dan penyalahgunaan aset perusahaan.
3. Suatu proses yang transparansi atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaian berikut pengukuran kinerjanya.

Aspek penting dari *Good Corporate Governance* yang perlu dipahami beragam kalangan didunia bisnis yakni:

- a. Adanya keseimbangan hubungan antara organ-organ perusahaan diantaranya Rapat Umum Pemegang Saham, Komisaris dan direksi mencakup hal yang berkaitan dengan struktur kelembagaan dan mekanisme operasional ketiga organ perusahaan (keseimbangan internal).
- b. Adanya pemenuhan tanggung jawab perusahaan sebagai entinitas bisnis dalam masyarakat kepada seluruh *stakeholders*. Tanggung jawabnya meliputi hal-hal yang terkait dengan pengaturan hubungan antara perusahaan dengan *stakeholders* (keseimbangan eksternal).
- c. Adanya hak pemegang saham untuk mendapat informasi yang tepat dan benar pada waktu yang diperlukan mengenai perusahaan.
- d. Adanya perlakuan yang sama terhadap para pemegang saham, terutama pemegang saham minoritas dan pemegang saham asing melalui keterbukaan informasi yang material dan relevan serta melarang penyampaian informasi untuk pihak sendiri yang bisa menguntungkan orang dalam (*insider*

information for insider training) (Harwidayatmo, 2009).

2. Empat Prinsip Utama Corporate Governance

Good Corporate Governance secara umum mengandung empat prinsip utama yaitu: *fairness*, *transparency*, *accountability*, dan *responsibility*.

1. *Fairness* (kewajaran) *fairness* didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setaradi dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. *Fairness* juga mencakup adanya kejelasan hak-hak pemodal, system hukum dan penegakan peraturan untuk melindungi hak-hak investor, khususnya pemegang saham minoritas, dari berbagai bentuk kecurangan.
2. *Transparency* (keterbukaan informasi) *transparansi* diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan.
3. *Accountability* (dapat dipertanggungjawabkan) *akuntability* adalah kejelasan fungsi, struktur, system dan pertanggungjawaban organisasi perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
4. *Responsibility* (pertanggungjawaban), pertanggung jawaban perusahaan adalah kesesuaian (patuh) di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku.

Good Corporate Governance merupakan system yang mengatur pengendalian perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*Value Added*) bagi

semua stakeholders yang menekankan pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar, akurat dan tepat waktu serta kewajiban perusahaan untuk mengungkapkan (*discalsure*) mengenai semua ini tentang kinerja perusahaan, kepemilikan dan *stakeholders* (YPPMI & SC, 2002).Sunarto (2003) menyatakan bahwa prinsip utama dalam *Good Corporate Governance* hanya terdiri dari 3 prinsip yaitu :

- a. Keterbukaan
- b. Integritas, dan
- c. Akuntabelitas

Keberhasilan mekanisme *Good Corporate Governance* tercermin dalam *Corporate Perfomance*, dimana *Corporate* dapat diukur dari *Return On Capital*, *Return On Equity* dan *Economic Value Added* dengan menggunakan regresi, Damawati, et all (2004). Menemukan adanya pengaruh antara *Good Corporate Governance* dan kinerja operasional perusahaan namun *Variable Corporate*, belum mampu mempengaruhi kinerja pasar perusahaan. Hal ini mungkin dikarenakan respon pasar terhadap implementasi *Good Corporate Governance* tidak bisa secara langsung (*Inmediate*) akan tetapi membutuhkan waktu. Penelitian Gompers dkk (2003) yang menemukan hubungan positif antara index *Good Corporate Governance* dengan kinerja perusahaan jangka panjang (Harwidayatmo, 2009).

3. Manfaat dan Faktor Penerapan *Good Corporate Governance*

Esensi *corporate governance* adalah peningkatan kinerja perusahaan melalui supervise atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholders* dan pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku (Tri Gunarsih, 2003). Untuk meningkatkan akuntabilitas, antara lain diperlukan auditor, komite audit, serta remunerasi eksekutif *Good Corporate Governance* memberikan kerangka acuan yang memungkinkan pengawasan berjalan efektif sehingga tercipta mekanisme *checks and balances* diperusahaan. Seberapa jauh perusahaan memperhatikan prinsip-prinsip dasar *Good Corporate Governance* telah semakin menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan investasi. Bahkan jika perusahaan tidak bergantung pada sumberdaya dan modal asing, penerapan prinsip dan praktek *Good Corporate Governance* akan dapat meningkatkan keyakinan investor domestik terhadap perusahaan. *Good Corporate Governance* juga dapat:

1. Mengurangi *agency cost* yaitu suatu biaya yang harus ditanggung pemegang saham sebagai akibat pendelegasian wewenang kepada pihak manajemen. Biaya-biaya itu dapat berupa bagian yang diderita perusahaan sebagai akibat penyalahgunaan wewenang (*wrong-doing*), ataupun berupa biaya pengawasan yang timbul untuk mencegah terjadinya hal tersebut.
2. Mengurangi biaya modal (*cost of capital*), yaitu sebagai dampak dari pengelolaan perusahaan yang baik tadi menyebabkan tingkat bunga atas dana

atau sumber daya yang dipinjam oleh perusahaan semakin kecil sering dengan turunnya tingkat resiko perusahaan.

3. Meningkatkan nilai saham perusahaan sekaligus dapat meningkatkan citra perusahaan tersebut kepada publik luas dalam jangka panjang.
4. Menciptakan dukungan para *stakeholder* (para pihak yang berkepentingan) dalam lingkungan perusahaan tersebut terhadap keberadaan dan berbagai strategi dan kebijakan yang ditempuh perusahaan, karena umumnya mereka mendapat jaminan bahwa mereka juga mendapat manfaat maksimal dari segala tindakan dan operasi perusahaan dalam menciptakan kemakmuran dan kesejahteraan.

Manfaat *Good Corporate Governance* bukan hanya untuk saat ini, tetapi juga dalam jangka panjang dapat menjadi pilar utama pendukung tumbuh kembangnya perusahaan sekaligus pilar pemenang era persaingan global. Akan tetapi keberhasilan penerapan *Good Corporate Governance* juga memiliki persyaratan tersendiri. Ada dua faktor yang memegang peranan yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

A. Faktor Eksternal adalah beberapa factor yang berasal dari luar perusahaan yang sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan *Good Corporate Governance* ,diantaranya :

- Terdapatnya system hukum yang baik sehingga mampu menjamin berlakunya supremasi hukum yang konsisten dan efektif.

- Dukungan pelaksanaan *Good Corporate Governance* dari sector public/lembaga pemerintah yang diharapkan dapat pula melaksanakan *Good Governance* dan *Clean Governance* menuju *Good Government Governance* yang sebenarnya.
- Terdapat *best practices* yang dapat menjadi standart pelaksanaan *Good Corporate Governance* yang efektif dan profesional. Dengan kata lain semacam *benchmark* (acuan).
- Terbangunnya system tata nilai social yang mendukung penerapan *Good Corporate Governance* di masyarakat. Ini penting karena lewat system ini diharapkan timbul partisipasi aktif berbagai kalangan masyarakat untuk mendukung aplikasi serta sosialisasi *Good Corporate Governance* secara suka rela.
- Hal ini yang tidak kalah pentingnya sebagai prasarat keberhasilan implementasi *Good Corporate Governance* terutama di Indonesia adalah adanya semangat anti disertai perbaikan masalah kualitas pendidikan dan perluasan peluang kerja. Bahkan dapat dikatakan bahwa perbaikan lingkungan public sangat mempengaruhi kualitas dan skor perusahaan dalam implementasi *Good Corporate Governance*.

B. Faktor Internal adalah pendorong keberhasilan pelaksanaan praktek Good Corporate Governance yang berasal dari dalam perusahaan.

Beberapa faktor adalah :

- Terdapatnya budaya perusahaan (*corporate cultur*) yang mendukung *Good Corporate Governance* dalam mekanisme serta sistem kerja manajemen di perusahaan.
- Berbagai peraturan dan kebijaksanaan yang dikeluarkan perusahaan mengacu pada penerapan nilai-nilai *Good Corporate Governance*.
- Manajemen pengendalian risiko perusahaan juga didasarkan pada kaidah-kaidah standar *Good Corporate Governance*.
- Terdapat sistem audit (pemeriksaan) yang efektif dalam perusahaan untuk menghindari setiap penyimpangan yang mungkin akan terjadi.
- Ada keterbukaan informasi bagi publik untuk mampu memahami setiap gerak dan langkah manajemen dalam perusahaan sehingga kalangan public dapat memahami dan mengikuti setiap derap langkah perkembangan dan dinamika perusahaan dari waktu ke waktu (Harwidayatmo, 2009).

Aspek yang paling strategis dalam mendukung penerapan *Good Corporate Governance* secara efektif sangat tergantung pada kualitas, skill,

kredibilitas, dan integritas berbagai pihak yang menggerakkan organ perusahaan. Yang pasti, jika berbagai prinsip dan aspek penting *Good Corporate Governance* dilanggar suatu perusahaan, maka sudah dapat dipastikan perusahaan tersebut tidak akan mampu bertahan lama dalam persaingan bisnis global dewasa ini, meski perusahaan ini memiliki lingkungan kondusif bagi pertumbuhan bisnisnya, seperti yang di alami oleh raksasa bisnis Enron Inc. di AS beberapa waktu lalu. (World Bank, c .1990). Teori utama yang terkait dengan *corporate governance* adalah :

- a. *Stewardship theory* dibangun di atas asumsi filosofis sifat manusia, bahwa manusia pada hakekatnya dapat dipercaya, mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, memiliki integritas, dan kejujuran kepada pihak lain. *Stewardship theory* memandang manajemen sebagai dapat dipercaya untuk bertindak dengan sebaik-baiknya bagi kepentingan publik pada umumnya maupun *stakeholders* pada khususnya. *Theory stewardship* bertentangan dengan *theory agency*.

Agency theory memandang bahwa manajemen tidak dapat dipercaya untuk bertindak dengan sebaik-baiknya bagi kepentingan publik pada umumnya maupun *stakeholders* pada khususnya. Dalam perkembangan selanjutnya, *agency theory* mendapat respon lebih luas karena dipandang lebih mencerminkan kenyataan yang ada. *Corporate governance* berkembang dengan bertumpu pada *agency theory* dimana pengelolaan perusahaan harus diawasi dan dikendalikan untuk memastikan bahwa pengelolaan dilakukan dengan penuh kepatuhan kepada berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku, upaya ini menimbulkan apa yang

disebut dengan *agency costs* yang menurut teori ini harus dikeluarkan sedemikian rupa sehingga biaya untuk *enforcement* mengurangi kerugian yang timbul karena ketidakpatuhan setara dengan peningkatan biaya *enforcement*-nya. *Agency costs* mencakup biaya pengawasan, biaya yang dikeluarkan untuk membuat laporan yang transparan, biaya audit yang independen dan pengendalian internal, serta biaya menurunnya nilai kepemilikan pemegang saham sebagai bentuk "*boding expenditures*" yang diberikan kepada manajemen dalam bentuk ops untuk tujuan menyelaraskan kepentingan manajemen dengan pemegang saham. Meskipun demikian potensi untuk munculnya *agency problem* tetap ada.

d. Good Governance

Setiap bangsa dan negara mencita-citakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik lebih dikenal dengan konsep *good governance*. Konsep ini menjadi sangat populer digunakan oleh badan-badan donor internasional dalam tuntutan mereka terhadap negara-negara penerima bantuan/ uang luar negeri agar dapat mengembalikannya utang-utang tersebut. Bank dunia misalnya, sangat percaya bahwa di negara-negara Dunia Ketiga, perilaku perburuan maupun korupsi dikalangan elit justru dibanjiri oleh aliran utang luar negeri yang menyebabkan memburuknya efektivitas pemerintahan. Untuk memperbaiki keadaan tersebut dibutuhkan pemerintahan yang baik yang transparan dan tidak korup.

Konsep *governance* dalam *good governance* sering kali dirancukan dengan konsep *government*. Konsep *government* menunjuk pada organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah),

sedangkan konsep *governance* melibatkan tidak sekadar pemerintah dan Negara tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Genie Rochman, 2000, dalam Joko Widodo, 2001).

Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif (Genie Rochman, 2000, dalam Joko Widodo, 2001).

Governance menurut definisi dari Bank Dunia adalah *the way state power is used in managing economic and social resources for development and society*, sedangkan UNDP mendefinisikan sebagai *the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all level* (Sedarmayanti, 2003). Berdasarkan definisi terakhir ini, *Governance* mempunyai tiga kaki (*three legs*), yaitu sebagai berikut :

- a. *Economic governance*, meliputi proses pembuatan keputusan (*decision making processes*) yang memfasilitasi *equity, poverty, dan quality of live*.
- b. *Political governance* adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan.
- c. *Administrative governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan.

Institusi dari *governance* meliputi tiga domain, yaitu *state* (negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha), dan *society* (masyarakat). *State* (Negara) di dalamnya termasuk lembaga-lembaga politik dan lembaga-lembaga sektor publik. *Private sector* (sektor swasta) meliputi perusahaan swasta yang bergerak diberbagai sektor informal lain di pasar yang berbeda dengan masyarakat karena sektor swasta mempunyai pengaruh terhadap

kewajiban sosial, politik dan ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pasar dan perusahaan itu sendiri. *Society* (masyarakat) terdiri dari individual maupun kelompok baik yang terorganisasi maupun tidak yang berinteraksi secara sosial politik dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal. *Society* meliputi lembaga swadaya masyarakat (LSM/ NGO), organisasi profesi, SBO (*Society Base organization*), Asosiasi-asosiasi kerja; Serikat Pekerja; Asosiasi Usaha; Asosiasi Profesi: ane, dokter,akuntan, hokum, Pengayuban dan lain-lain. Ketiga domain ini saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing, *State* berfungsi menciptakan lingkungan dan hukum yang kondusif untuk mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan. *Private sector* memainkan peran penting dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan pasar. Pendekatan ini berkaitan dengan penciptaan kondisi, di mana produksi barang dan jasa berjalan dengan baik sehingga dapat menciptakan pekerjaan dan pendapatan bagi masyarakat. *Society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk mengajak kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.

Lembaga Administrasi Negara (2000) mengemukakan *governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service*. Disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaiknya disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik). *Good* dalam *good governance* menurut Lembaga Administrasi Negara mengandung dua pengertian sebagai berikut.

Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat,

dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. *Kedua*, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Good governance berorientasi pada (Joko Widodo, 2001) sebagai berikut :

- a. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitik tolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituenya, seperti *legitimacy* (apakah pemerintah) dipilih dan mendapat kepercayaan dari rakyat, *accountability* (akuntabilitas) *securing of human right*, *autonomy and devolution of power*, dan *assurance of civilian control*.
- b. Pemerintah yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien (Modul LAN & BPKP: 2000).

Dari berbagai pengertian di atas Miftah Thoha (2003) mencoba menyimpulkan bahwa tata pemerintahan yang baik itu merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh ketiga komponen, yakni pemerintah (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society*, dan usahawan

(*business*) yang berada di sektor swasta (Taschereau dan Compos, 1997; UNDP, 1997). Ketiga domain tersebut mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Kesamaan derajat ini sangat berpengaruh terhadap upaya menciptakan tata pemerintahan yang baik. Sebaliknya jika kesamaan yang sederajat itu tidak terbukti maka akan terjadi pembiasan, di mana salah satu domain akan mempengaruhi dan menguasai domain yang lain. Upaya untuk menyeimbangkan ketiga komponen tersebut merupakan peran yang harus dihayati oleh administrasi publik. Dengan demikian, ilmu administrasi publik ikut berperan dalam mengkaji dan mewujudkan program aksi dari tata pemerintahan yang demokratis dan berjalan secara baik. Proses keseimbangan inilah yang dijaga oleh praktika administrasi publik agar tidak berranti sampai sketsa (Miftah Thoha, 2003).

Kepemerintahan yang baik atau *good governance* menunjukan suatu proses di mana masyarakat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyatnya. Masyarakat harus memperoleh peran yang utama, kekuasaan tidak lagi hanya berada di penguasa, melainkan dari dan oleh rakyat atau lebih dikenal dengan istilah demokrasi. Oleh karena itu, peran rakyat oleh administrasi publik difasilitasi berada pada posisi yang menentukan dalam konstelasi keseimbangan tersebut.

Demikian juga peran sektor swasta sangat mendukung terciptanya proses keseimbangan kekuasaan yang berlangsung dalam tata pemerintahan yang baik.

Jika suatu ketika peran sektor swasta ini bisa berada di atas maka pembuat kebijakan publik dalam sistem administrasi publik akan terkolusi dan tergoda untuk memberikan akses yang longgar kepada konglomerat atau para usahawan swasta. Keadaan seperti ini akan menjadikan sistem pemerintahan yang kolusif dan nepotis. Apabila kekuasaan negara melebihi dari tataran keseimbangan antara tiga domain tersebut maka sistem pemerintahan akan bersifat sentralistik dan otokratis. Fungsi keseimbangan ini tidak mudah karena sering kali tergoda oleh penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pembuat kebijakan. Pembuat kebijakan biasanya bekerja dalam wilayah politik, sedangkan administrasi publik berada dalam wilayah birokrasi publik. Tarik menarik antara kedua wilayah ini telah lama menjadi bahan perselisihan yang tidak ada henti-hentinya sampai sekarang ini (Miftah Thoha, 2003).

Gagasan kesejajaran antara ketiga domain dalam *good governance* ini mengandung arti akan pentingnya redefinisi peran dan hubungan ketiga institusi ini dalam mengelola sumber daya ekonomi, politik, dan kebudayaan yang tersedia dalam masyarakat. Para penganjur pendekatan ini membayangkan munculnya hubungan yang sinergis antara ketiga institusi sehingga terwujud penyelenggaraan negara yang bersih, reponsif, bertanggung jawab, semaraknya kehidupan masyarakat sipil serta kehidupan pasar (bisnis) yang kompetitif dan bertanggung jawab.

Perspektif yang muncul dengan adanya *good governance*. Hal ini mendorong ramainya diskusi dan perdebatan di arena politik dan akademis. Perspektif yang timbul, berkaitan dengan struktur pemerintahan, antara lain

berikut ini :

- a. Hubungan antara pemerintah dan pasar.
- b. Hubungan antara pemerintah dengan rakyatnya.
- c. Hubungan antara pemerintah dengan organisasi voluntari dan sektor privat.
- d. Hubungan antara pejabat-pejabat yang dipilih (politisi) dengan pejabat-pejabat yang diangkat (pejabat birokrat).
- e. Hubungan antara lembaga pemerintah daerah dengan penduduk perkotaan dan pedesaan.
- f. Hubungan antara legislatif dan eksekutif.
- g. Hubungan pemerintah nasional dengan lembaga-lembaga internasional (Thoha, 2003).

Hubungan-hubungan tersebut memerlukan redifinisi sehingga terjadi keseimbangan dan kesejajaran untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

1. Karakteristik *good governance*

Ada beberapa karakteristik *good governance*, antara lain dikemukakan oleh Bank Dunia, Bintoro T, Walter Oyugi, dan UNDP. Menurut Bank Dunia, 4 karakteristik *good governance* adalah berikut ini.

- a. *Accountability*.
- b. *Participation*.
- c. *Predictability = rule of law*.
- d. *Transparency*.

Menurut Bintoro T (2001), karakteristiknya sebagai berikut.

- a. Akuntabilitas (*accountability*).
- b. Transparansi (*transparency*).
- c. Keterbukaan (*openness*).
- d. Aturan hukum (*rule of law*).
- e. Perlakuan yang adil (*fairness*).

3. Efektivitas

Peningkatan kinerja Institusi Samsat dapat dilakukan melalui supervisi dan pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas, manajemen terhadap *stakeholders* dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan kerangka aturan dan peraturan yang berlaku, sehingga akan memperoleh hasil kinerja yang efektif dan memuaskan. Etzioni (1961:54) mengemukakan bahwa “efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran.” Komarudin (1994:294) juga mengungkapkan “efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.” The Liang Gie (2000:24) mengemukakan “efektifitas adalah keadaan atau kemampuan suatu kerja yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan”. Sedangkan menurut Gibson (1984: 28) menjelaskan bahwa “efektifitas adalah konteks perilaku organisasi merupakan hubungan antar produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat keunggulan dan pengembangan”. Menurut Chester Barnard, dalam kebijakan kinerja Karyawan (Sentono, 1999: 28) pengertian efektif dan efisien dikaitkan dengan system

kerjasama seperti dalam organisasi perusahaan atau lembaga pemerintahan, sebagai berikut:

"effectiveness of cooperative effort relates accomplishment on objective of the system and it is determined with a view to the system's requirement. The efficiency of the cooperative system is the resultant of the efficiency of the individuals furnishing the constituent effort that is, as viewed by them" (efektifitas dari usaha kerjasama antar individu atau berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai suatu tujuan dalam suatu system), dan hal itu ditentukan dengan suatu pandangan dapat memenuhi kebutuhan system itu sendiri.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat diketahui bahwa efektifitas merupakan suatu konsep yang sangat penting, karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya atau dapat dikatakan bahwa efektifitas merupakan tingkat ketercapaian tujuan dari aktivasi-aktivasi yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya (<http://sambasalim.com/manajemen/konsep-efektivitas-organisasi.html>).

Secara sederhana, dapat dikatakan bahwa efektifitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan dan tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua

dan paling luas digunakan.

Pendekatan Teori Sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan proses pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sebagian suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditunjukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi Teori sistem dapat disimpulkan:

1. Kriteria masukkan-proses keluaran, bukan keluaran yang sederhana.
2. Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada.
3. Pendekatan *Multiple Constituency*. Pendekatan ini perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relative diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi Robbins (1994:54) mengungkapkan juga mengenai pendekatan, dalam efektivitas organisasi:

- a) Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*). Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (*ends*) dari pada caranya (*means*). Kriteria pendekatan yang populer digunakan adalah memaksimalkan laba, memenangkan persaingan dan lain sebagainya. Metode manajemen yang terkait dengan pendekatan ini dikenal dengan Manajemen By Objectives (MBO) yaitu falsafah

manajemen yang menilai keefektifan organisasi dan anggotanya dengan cara menilai seberapa jauh mereka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

- b) Pendekatan system menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumberdaya manusianya memper tahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
- c) Pendekatan kontituensi-strategis. Pendekatan ini menekankan pada pemenuh an tuntutan konstituensi itu dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.
- d) Pendekatan nilai-nilai bersaing pendekatan ini mencoba mempersatukan keti ga pendekatan diatas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur dimana orga nisasi itu berada.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa pendekatan tujuan didasarkan pada pandangan organisasi diciptakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Dalam teori system organisasi dipandang sebagai suatu unsure dari jumlah unsure yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain Pendekatan *Multiple Constituency* merupakan pendekatan yang menggabungkan pendekatan tujuan dengan pendekatan sistem sehingga diperoleh satu pendekatan yang lebih tepat

bagi tercapainya efektivitas organisasi. Sedangkan untuk pendekatan nilai-nilai bersaing merupakan pendekatan yang menyatukan ketiga pendekatan yang telah dikemukakan diatas yang disesuaikan dengan nilai suatu kelompok.

B. Jurnal Tesis

Berikut paparan jurnal tesis merupakan hasil penelitian dan relevan dengan judul antara lain:

1. Hasil penelitian Samuel Chandra Sitompul

Penelitian dalam rangka menyelesaikan studi Magister Administrasi publik UGM tahun 2008 dengan judul Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manaje men Obyek Pajak (Sismiop) di Kantor Pelayanan PBB (KPPBB) Medan Dua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sismiop di KPPBB terhadap wajib pajak di Medan Dua. bahwa penerapan sismiop di KPPBB Medan Dua Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara, observasi, analisis dokumentasi.

Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis secara diskriptif kualitatif guna mendiskripsikan data penelitian sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti tanpa melalui pengujian hipotesis dan diuraikan secara kualitatif untuk memperoleh gambaran-gambaran mengenai keadaan terkait dengan penerapan sismiop di KPPBB Medan Dua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sismiop di KPPBB Medan Dua sudah efektif. Dapat dilihat dari sejauh mana yang diinginkan dari penerapan sismiop sudah dapat tercapai :

- (a) Pengenaan pajak yang adil dan merata,

- (b) Peningkatan realisasi potensi /pokok ketetapan
- (c) Membentuk basis data agar tercapai tertib administrasi PBB,
- (d) Peningkatan penerimaan PBB di KPPBB, Efektifitas penerapan sismiop di KPPBB Medan Dua dipengaruhi oleh tiga (3) factor internal utama di organisasi tersebut yaitu kepemimpinan, sumber daya manusia sebagai pelaksana sismiop dan ketersediaan data.

2. Hasil penelitian Dachlan Zainuddin

Penelitian ini dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Innotary Undip tahun 2002 dengan judul Efektifitas Pelaksanaan Sistem Self Assesment di Kantor Pelayanan Pajak Kendari Sulawesi Tenggara. Penelitian ini bertujuan dalam rangka intensifikasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dan mengutamakan teknik induktif dengan model interaktif. Dari hasil penelitian dapat ditemukan :

Kebijaksanaan pelaksanaan system *self assesment* dalam pemungutan pajak adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak dan jumlah wajib pajak, serta menurunkan jumlah surat tagihan pajak yang diberikan kepada wajib pajak dari tahun ke tahun, dan dalam pelaksanaan system assessment sangat ditentukan oleh wajib pajak, karena wajib pajaklah yang aktif menghitung. Hasil penelitian juga dapat mengukur dari keberhasilan adanya:

1. Peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun.
2. Penurunan jumlah wajib pajak yang diberikan surat tagihan pajak (SPT dari tahun ke tahun)

3. Hasil penelitian Adianto Legowa

Penelitian dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen di UGM tahun 2000 dengan judul Evaluasi kualitas pelayanan Samsat Dengan Penerapan Konsep *Quality Function Deployment (QFD)* study pada Samsat Kota Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi factor kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988). Penilaian kualitas dipandang sebagai tingkat dan arah perbedaan antara persepsi konsumen dan harapannya. Konsep selisih antara persepsi harapan ini (*perception expectation gap*) dijadikan sebagai dasar skala *servqual* yang berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*.

Analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan antara lain bahwa secara partial (uji t) factor reliabilitas dan tangibles masing-masing dapat menjelaskan wajib pajak. Sedangkan secara bersama-sama (uji F) kelima factor yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* berpengaruh pada kepuasan wajib pajak.

4. Hasil penelitian Yuli Medikawati

Penelitian ini dalam rangka menyelesaikan studi pada program Magister Manajemen pada UGM tahun 1999 dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Apotik Kimia Farma No 69 di Palangkaraya Kalimantan Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotik Kimia Farma No 69 di Palangkaraya kepada pelanggannya. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif dengan instrument serqual yang merupakan alat untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles* (Parasuranan.at al,1988).

Hasil penelitian ini menyimpulkan antara lain bahwa lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles*. Diungkapkan dan dianggap penting oleh pelanggan, sebagai implementasi terhadap lima dimensi tersebut peneliti menggunakan diagram kartesius yang menempatkan masing-masing atribut kedalam kuadran.

Kelebihan ini adalah bahwa dengan mengetahui posisi atribut pada suatu kuadran , maka dapat diprogramkan prioritas apa yang harus dilakukan dan hal-hal apa yang tidak perlu dilakukan dalam hubungannya dengan Efektifitas Sistem Pelayanan Pajak STNK di Kantor Samsat Batang. Dibanding dengan hasil-hasil penelitian yang telah dibahas diatas, tidak ada kaitannya dengan judul tesis yang akan diteliti oleh peneliti yang akan dilakukan di kantor Samsat Batang dengan judul Efektifitas Sistem Pelayanan pajak STNK di Kantor Samsat Batang. Peneliti berupaya untuk mengeliminir kelemahan dan menerapkan kelebihan penelitian terdahulu secara speifik perbedaannya dapat diringkas sebagai berikut:

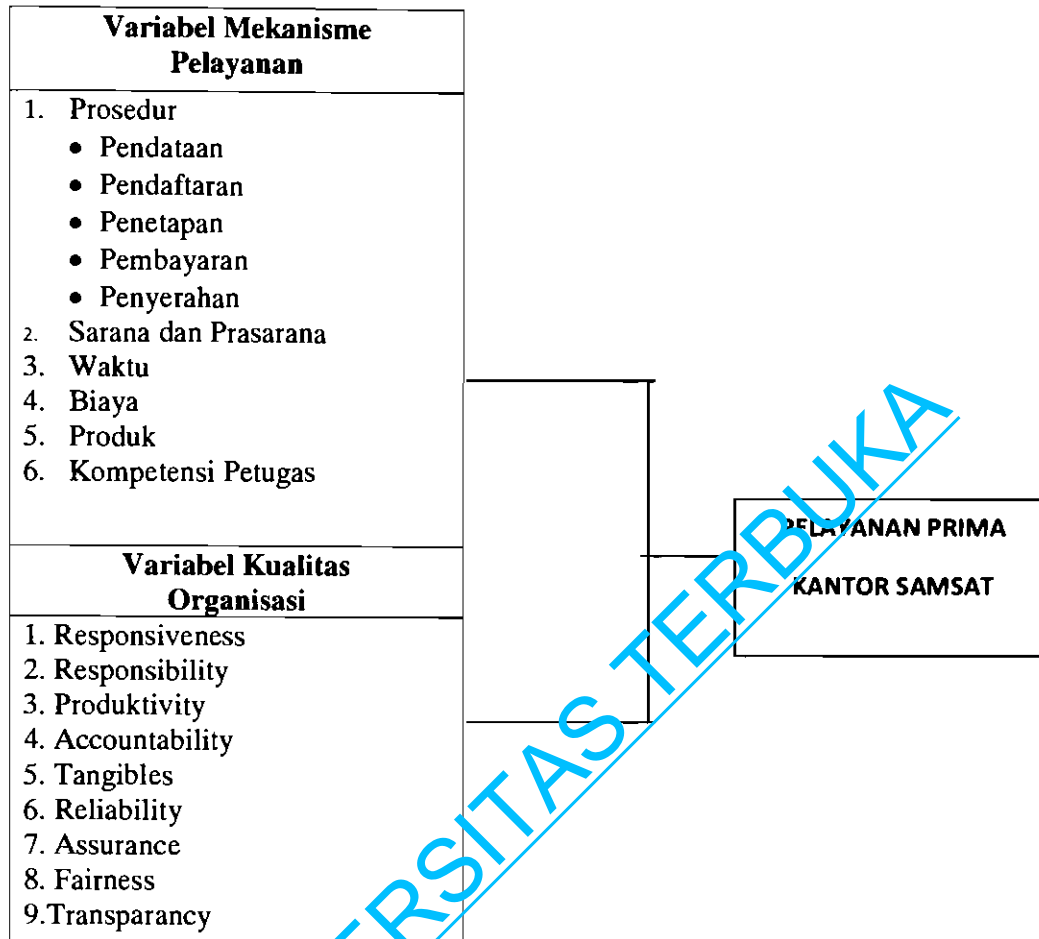
- a. Tidak mengadaptasi lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan Parasuran dkk, tetapi untuk mengadaptasi sembilan indicator dari efektifitas organisasi yaitu, *responsivinness*, *responbility*, *productivity*, *accountability*, *tangibles*, *relia bility*, *assurance*, *fairness* dan *transparency*).

- b. Variabel yang digunakan untuk menilai efektifitas system pelayanan pajak STNK kantor Samsat Batang meliputi efektifitas organisasi, mekanisme pelayanan dan standar pelayanan di kantor Samsat Batang.
- c. Menggunakan analisis datanya adalah diskriptif prosentase.

C. Kerangka Berfikir

Instansi pemerintah melayani kepentingan masyarakat, Samsat Batang memiliki pedoman tatalaksana pelayanan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah, berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pokok, pembukuan, penyelenggaraan urusan pemerintah melalui mekanisme yang diawali dari pendaftaran sampai penyerahan hasil proses produksi layanan dengan prinsip sederhana, transparan dan akuntabel.

Agar pelayanan dapat berjalan secara efisien, tepat waktu, akurat, transparan perlu adanya standar pelayanan yang diterbitkan oleh MenPan dan standar pelayanan minimal yang harus dicapai oleh kantor Samsat. Adapun mekanisme pelayanan prima di kantor Samsat disajikan pada Gambar 2.4 berikut.



Gambar 2.4 Kerangka berfikir

Pada gambar dapat dilihat dengan jelas dimana Variabel Mekanisme Pelayanan, Variabel Standar Pelayanan dan Variabel Kualitas Organisasi menunjukkan arah yang mengacu pada Pelayanan Prima Kantor Samsat, dalam hal ini dapat di asumsikan bahwa Pelayanan Prima Kantor Samsat memiliki tiga komponen tersebut yang harus dilaksanakan secara optimal untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal.

Adapun mekanisme pemungutan pajak STNK diawali dari pemohon mengambil formulir terus melakukan pendaftaran pada loket I kemudian ke loket II membayar BNPB VIA BRI, terus kembali ke loket III. Pada loket III petugas melakukan penetapan pajak, setelah penetapan pajak selesai pemohon membawa ke loket IV untuk pembayaran keasir BPP,PKB dan BBN KB, setelah dinyatakan valid SKPD kemudian cetak STNK, TNKB dan diarsipkan baru diserahkan kepada pemohon. Pemohon dari mulai pendaftaran sampai proses penyerahan, membutuhkan waktu kira-kira sekitar 210 menit (3½ jam).

Dari realita yang dihadapi masyarakat Batang dalam problem mekanisme proses pemungutan pajak kendaraan bermotor yang berbelit-belit dan masih menggunakan standar pelayanan yang lama, sehingga pelayanannya belum maksimal, masih banyak masyarakat yang merasa dirugikan dengan waktu yang terbangun terlalu lama hanya untuk menunggu proses pembayaran perpanjangan STNK yang membutuhkan waktu sampai kurang lebih 5-6 jam

Dari semua variabel yang akan dianalisis oleh peneliti tidak ada kaitannya dengan variabel yang telah dianalisis oleh semua peneliti yang penulis gunakan sebagai jurnal diatas. Adapun indikator yang peneliti gunakan mengadopsi dari Lervine dan Zerthaml yang peneliti padukan indikator Standar Pelayanan sesuai dengan keputusan Men Pan No 63 Th 2003 dan standar yang diberlakukan di kantor Samsat untuk menganalisis mekanisme pelayanan di kantor Samsat, menganalisis pelayanan di Kantor Samsat menganalisis tingkat kualitas organisasi di kantor Samsat.

D. Definisi Operasional

Menurut Mohammad Nasir (1999:152) definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan operasional yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam proses pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka konsep yang telah dioperasionalkan dalam bentuk indikator-indikator penelitian. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut.

1. Mekanisme pelayanan

Mekanisme adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha/urusan STTIK dengan memperhatikan kinerja sistem maka pengujian kualitas dengan pendekatan sistem dilakukan dengan mengukur kualitas organisasi dalam memperoleh input termasuk biaya untuk memperolehnya, kedua cara organisasi memproses input yang diukur adalah antara lain tingkat produktifitas pegawai, kinerja keuangan, manajemen audit, dan ketepatan strategi organisasi, dan ketiga cara organisasi menyalurkan output dengan mengukur biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pelanggan, biaya untuk memperluas pasar, untuk sektor publik termasuk biaya desiminasi program.

Mekanisme pelayanan menurut Kep Men Pan 81/1995, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti:

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan keadilan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, adil, kenyamanan.

2. Kualitas

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2005: 10) menjelaskan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas menurut Hence, *Kualitas: The quality of a product or service is the fitness of that product or service for meeting its intended use as required by the customer.*

Dijabarkan juga oleh J.R. Evans dan W.M. Lindsay dalam buku *"The Management and Control of Quality"*. Bahwa Kualitas dapat diartikan sebagai: Kesempurnaan, Konsistensi, Menghindangkan kerugian, Kecepatan pengiriman, Proses mengikuti prosedur dan kebijakan, Menghasilkan produk yang baik dan berguna, Melakukan yang benar dari awal, Memanjakan atau menyenangkan pelanggan dan Pelayanan dan kepuasan total bagi pelanggan (<http://www.unukku.com/artikel-untukku/pengertian-kualitas-untukku.html>).

Kualitas yang dimaksud dalam hal ini merupakan kualitas dalam memberikan pelayanan yaitu kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan keadilan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, adil, kenyamanan. Apakah dalam

pelayanan tersebut sudah terdapat Kesempurnaan, Konsistensi, Menghilangkan kerugian, Kecepatan pengiriman, Proses mengikuti prosedur dan kebijakan, Menghasilkan produk yang baik dan berguna, Melakukan yang benar dari awal.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Berdasarkan bentuk permasalahan, ruang lingkup dan tujuan kajian-kajian ini dapat digolongkan sebagai penelitian diskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan dengan menggunakan ukuran angka-angka, persentase atau golongan (kualifikasi), tentang kualitas sistem pelayanan STNK di Kantor Samsat Batang, serta menganalisa sistematis untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian. Metode survey dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan sehingga diketahui kondisi variabel dalam situasi tertentu (Babil, 1993).

Pengetahuan atas kondisi variabel yang telah ditentukan tersebut akan bermanfaat. Untuk menjelaskan eksistensi suatu variabel atau keadaan, menjelaskan hubungan timbal balik antar variabel, menetapkan perubahan-perubahan keputusan kedepan membandingkan, dengan kondisi sebelumnya, dan menilai tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui mekanisme pembayaran pajak kantor Samsat dengan membandingkan keberadaan tugas yang sebenarnya di lapangan.

B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari analisa yang akan dijadikan subyek penelitian yang nantinya akan digeneralisasikan, dengan demikian yang dimaksud populasi penelitian ini adalah jumlah seluruh wajib pajak yang ada di Kantor Samsat pada tahun 2011 berjumlah 97.414 wajib pajak.

Singaribuan dan Effendi (dalam Rahmat, 1998:81) menyatakan bahwa pecahan sampling (*Sampling Fraction*) sebesar 0,010 atau 0,20 sering dianggap layak peneliti sebagai ukuran sampel yang memadai. Bila populasinya terlalu besar dapat dikurangi mengingat pertimbangan efisiensi dan sumber daya (Anwar, 1998: 82).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh karyawan/ staf, masyarakat Batang yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Batang. Adapun jumlah populasi yang berasal dari wajib pajak selama 1 tahun dengan jumlah 97.414 wajib pajak, dengan jumlah setiap harinya antara 275 s/d 300 orang wajib pajak.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan yang menjadi obyek sesungguhnya dari penelitian, yaitu wajib pajak dan calo yang jumlahnya dapat mewakili popu lasi. Untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan metode *incidental sampling*. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini yang diambil dari jumlah populasi yang mewakili sampel secara keseluruhan ada 97.414 orang responden sesuai dengan pendapat Arikunto yang menegaskan apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau.....(Arikunto, 2006: 134) $10\% \times 97.414 = 974$

dibulatkan $0,1\% \times 974 = 97,4$ orang. Jadi jumlah sampel yang diambil 100 orang yang terdiri atas wajib pajak sebanyak 75 orang dan calo sebanyak 25 orang yang mana antara wajib pajak dan calo juga merupakan responden yang digunakan dalam penelitian ini.

Wajib pajak kendaraan di kantor Samsat Batang 75 orang, beserta calo yang mencari jasa pembayaran pajak di kantor Samsat Batang 25 orang sehingga sampel yang diambil sebagai responden adalah 100 orang. Sedangkan karyawan /staf kantor Samsat tidak diambil sampel karena sebagai pelayan publik maka karyawan tidak termasuk sampel.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor Samsat Batang yang terletak di jalan Ki Mangun Sarkoro No: 15 Kabupaten Batang Propinsi Jawa Tengah. Dalam rangka penilaian kuantitas layanan terhadap pelanggan pajak kendaraan bermotor (PKB).

C. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006: 126). Sementara Sutrisno Hadi (1994: 84) mengatakan bahwa variabel adalah sebagian gejala yang bervariasi baik dalam jenis atau tingkatan yang menjadi obyek penelitian. Maka dari itu variabel utama yang menjadi fokus penelitian ini terdiri yaitu variabel mekanisme pelayanan dan variabel standar pelayanan.

D. Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual adalah generalisasi dari sekelompok fenomena terikat untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama (Masri Singaribun, 1978: 34). Moh Nasir (1999:152) mengatakan bahwa definisi konseptual adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu kontrak/ variabel dengan menggunakan kontrak lain.

- a. Mekanisme Pelayanan pajak STNK di kantor Samsat Batang sebagai variabel (X1) adalah Adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Arti lain dari system/mekanisme adalah sebagai suatu kumpulan /himpunan dari unsur komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu dalam melayani pembayaran pajak terutama di kantor Samsat Batang, agar wajib pajak merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.
- b. Standar Pelayanan minimal yang ditetapkan di kantor Samsat (variabel X2) adalah standar pelayanan merupakan salah satu elemen penting dari terciptanya pelayanan yang baik. Hal ini dilandasi oleh teori dari Sianipar (1998:5) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk layanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam standar pelayanan ini terdapat enam faktor atau indikator yang perlu diperhatikan yaitu: prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas.

E. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan menggunakan metode survey jenisnya ada 2 (dua) sumber data yaitu :

a). Data primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari wajib pajak kendaraan yang sedang mendapat pelayanan membayar pajak STNK kendaraan bermotor, karyawan/staf kantor

Samsat Batang, masyarakat yang berprofesi sebagai calo pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang. Dalam prakteknya data ini diperoleh melalui teknik wawancara terstruktur (menggunakan kuesioner) yang telah diberikan kepada responden, data ini digunakan untuk menjangkau semua keluhan masyarakat yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

b). Data skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan ke 2, ke 3 dan seterusnya, pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 1995: 55). Data ini diperoleh dari bahan-bahan hasil penelitian, studi pustaka dan informasi dari Lembaga terkait yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipergunakan untuk pengumpulan data dalam penyusunan tesis ini meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena pelayanan yang sebenarnya yang tidak bisa ditangkap melalui wawancara dan kuisisioner. Disini peneliti melakukan pengamatan terhadap prosedur pembayaran pajak kendaraan dari loket pendaftaran sampai keloket pengarsipan di kantor Samsat Batang, apakah prosedur pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh MenPan dan Propinsi. Pengumpulan data ini meliputi:

2. Penyebaran instrument penelitian/kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dari responden/sumber data primer dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis/angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang tanggapan responden mengenai mekanisme dalam pelayanan, standar pelayanan, dan

efektifitas organisasi di kantor Samsat Batang.

Kuesioner adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengedarkan suatu pertanyaan berupa formulir yang diisi oleh responden dengan cara dipandu cara pengisiannya. Cara ini dilakukan untuk menjaring data system pelayanan staf Samsat apakah sudah sesuai dengan *responsibility, accountability* dalam undang-undang (*fairness*) yang berlaku.

3. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan pendapat/ laporan/pengaduan/informasi atau temuan-temuan masyarakat wajib pajak atau staf kantor Samsat yang lebih mengetahui tentang keadaan yang sesungguhnya di kantor Samsat.

4. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku dan referensi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Metode ini digunakan untuk menjaring data yang tidak dipampangkan di kantor Samsat.

G. Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa diskriptif dengan jalan membuat gambaran secara sistematis keadaan yang terjadi di kantor Samsat khususnya mengenal kualitas system pelayanan pajak STNK. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena peneliti mendiskripsikan tentang keadaan riil mengenai pelayanan STNK di Kantor Samsat Batang. Untuk memperkuat dan mendukung hasil penelitian ini, peneliti juga

menambahkan data kuantitatif dengan perhitungan prosentase tiap variabelnya. Bobot Penilaian terdiri dari 5 kategori jawaban. Kategori tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik diberi skor 5
2. Jawaban baik diberi skor 4
3. Jawaban kurang baik diberi skor 3
4. Jawaban tidak baik diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak baik diberi skor 1

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

• **Diskriptif Obyek Penelitian**

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat yang terletak di Kabupaten Batang sebagai lokasi yang digunakan untuk memilih responden untuk memberikan penilaian terhadap kualitas system pelayanan pajak STNK di kantor Samsat Batang tersebut. Kantor Samsat Batang secara substantif tidak berbeda dengan kantor Samsat Kabupaten/ Kota lain yang terletak di Jawa Tengah karena pada hakikatnya menggunakan acuan dasar yang sama. Perbedaan yang menyolok hanyalah merupakan masalah teknis dan tidak prinsipil yang disesuaikan dengan kondisi daerah setempat.

• **Pengorganisasian**

Acuan dasar yang digunakan adalah Rancangan Peraturan Presiden pasal 67 ayat (1) Undang-Undang Nomer 22 Tahun 2009 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat), pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dan disusun dalam sebuah organisasi secara terpadu. Organisasi terpadu tersebut terdiri atas:

- Tim Pembina Samsat Tingkat Nasional dan Propinsi
- Tim penyelenggara Samsat Tingkat Kabupaten/Kota.

Penyelenggara Samsat tingkat Kabupaten/ Kota terdiri atas: tim pengawas, koordinator dan unsur pelaksana. Tim pengawas terdiri dari Kapolres/ Kapoltabs/ Dirlantas

dan Bupati/ Walikota. Koordinator Samsat adalah Kasat Lantas untuk pelayanan unit Satlantas Polres/ Poltabes, sedangkan unsur pelaksana koordinator Samsat sebagai berikut:

- Unsur pelaksana Kantor Samsat terdiri dari personil Ditlantas polda/ Poltabes/ Polres, Dinas Pendapatan Provinsi/ Kab/ Kota, Cabang PT Jasa Raharja/ Persero.
- Kelompok kerja pengarsipan yang terdiri atas:
- Sub kerja pengarsipan seluruh dokumen registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor oleh unsur Polri:
- Sub kerja pengarsipan dokumen pajak kendaraan bermotor oleh unsur Dipenda:
- Sub kerja pengarsipan dokumen SWDKLLJ kendaraan bermotor oleh unsur PT. Jasa Raharja.
- Tugas Tim Pengawas Penyelenggara yang terdiri atas:
- Pengawasan terhadap sarana dan prasarana, pelaksanaan mekanisme, prosedur pelayanan dan kinerja petugas penyelenggara Samsat.
- Pelaksana monitoring, supervise, tindakan korektif dan pengarahan.
- Pemberian pertimbangan/usulan tentang penempatan standar pelayanan kepada tim Pembina Samsat Tingkat Propinsi.
- Pelaksanaan monitoring dan pelaporan hasil pengawasan secara periodik sekurang-kurangnya 1 kali setiap 3 bulan kepada Tim Pembina Samsat Propinsi.
- Tugas Koordinator Samsat meliputi:

- Mengkoordinasikan kegiatan pada Kantor Samsat diluar fungsi dan kewenangan instansi masing-masing dan bekerja sama dengan Kepala UPTD Dipenda dan Kepala Perwakilan Jasa Raharja.
- Mengkoordinasikan penyelesaian permasalahan yang timbul dalam Kantor Samsat.
- Mengkoordinasikan pengaturan tata kerja dan tata ruang gedung di kantor Samsat.
- Mengelola system informasi data pelayanan Samsat.
- Bertanggung jawab kepada Ketua Umum Tim Pembina Samsat Tingkat Provinsi tentang pelaksanaan teknis pembinaan Samsat dan kepada Tim Pengawas tentang pelaksanaan operasional Samsat.
- Penanggung jawab Kegiatan Sebagai berikut:
 - Unit pelayanan : Petugas Dipenda dan Polri.
 - Unit Administrasi : Petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja.
 - Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (bendaharawan Samsat)
 - Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri
 - Unit Penyerahan : Petugas Polri
 - Unit Arsip : Petugas Polri dan Dipenda.
 - Unit Informasi : Petugas Polri dan Dipenda.
- Koordinator pada Kantor Samsat dijabat oleh:
 - Samsat Ibu kota Propinsi: Kasubdit Min Regident Ditlantas Polda.
 - Samsat Daerah Kabupaten/kota: Kasat Lantas Polres/Polresta.

- Koordinator sebagaimana dimaksud a dan b ditunjuk oleh Kepala Kepolisian Daerah atas usul Ka Ditlantas Polda.
- Tugas koordinasi Samsat meliputi:
 - Mengkoordinasikan kegiatan pada Kantor Samsat diluar fungsi dan kewenangan instansi masing-masing dan bekerja sama dengan Kepala UPTD Dipenda dan Kepala perwakilan jasa raharja.
 - Mengkoordinasikan penyelesaian permasalahan yang timbul dalam Kantor Samsat.
 - Mengkoordinasikan pengaturan tata kerja dan tataruang gedung di Kantor Samsat.
 - Mengelola system informasi data pelayanan Samsat.
 - Bertanggung jawab kepada Ketua Umum Tim Pembina Samsat Tingkat Propinsi tentang pelaksanaan tehnis pembinaan Samsat dan kepada pengawas tentang peaksanaan operasional Samsat.

2. Kantor Samsat

Kantor Samsat Batang terletak di daerah Sambong Batang tepatnya di jalan Oerip Soemoharjo No:15 Batang, tempatnya mudah dijangkau oleh semua masyarakat dari seluruh Kecamatan. Tanah/ gedung status hak milik No:3300/89 Dinas Propinsi Jateng dengan luas tanah 3000 m² dengan luas bangunan 602 m² kantor Samsat masih bergabung dengan kantor UP3AD yang dibagi dua dengan kantor Samsat dan luas bangunan kantor Samsat 300 m. Kantor Samsat Batang merupakan kantor pengembangan dari kantor UP3AD yang baru didirikan sekitar tahun 1989, bangunan dan rumah dinas kantor Samsat merupakan aset Pemerintah Propinsi Jawa Tengah.

a. Lokasi Kantor Samsat Batang

Semua perangkat Kantor Samsat sudah dilengkapi sarana Hard Ware maupun Soft Ware sesuai standar se Jawa Tengah. Ruang tunggu wajib pajak kurang luas karena sering tidak muat, juga dilengkapi dengan pendingin (AC). Tersedia ruang pengarsipan di lantai dua, tempat cek fisik KBM, ruang pembuatan plat nomer kendaraan, kantin ,mushola, toilet karyawan ada 2 toilet wajib pajak ada 2, area parker, dan rumah dinas.

b. Sumber Daya Manusia

- Personil yang ditugaskan di kantor Samsat harus memiliki kualifikasi tertentu yang ditetapkan oleh Tim Pembina Samsat Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- Jumlah personil yang ditugaskan di Kantor Samsat ditetapkan oleh Tim Pembina Samsat Pusat berdasarkan beban tugas /jumlah pelayanan.
- Personil Kantor Samsat tidak diberikan tugas lain diluar Samsat.
- Setiap mutasi personil Kantor Samsat harus sepengetahuan Tim Pembina Samsat Propinsi.
- Untuk peningkatan disiplin dan sikap mental personil Kantor Samsat, harus dilakukan pembinaan oleh Tim Pembina Samsat secara berkala.
- Untuk meningkatkan profesionalisme personil Kantor Samsat dilakukan Program Orientasi/ Pembekalan oleh Tim Pembina Samsat Pusat dan atau propinsi. Kekuatan personil kantor Samsat sejumlah 6 orang sebagai petugas teknis/ administrasi pendaftaran, penetapan, checking, pembayaran,serta supervisor. Petugas dari lintas ada 10 orang dan dari PT Jasa Raharja ada 2 orang.

c. Samsat Pembantu dan Samsat Keliling.

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Propinsi dapat membentuk Samsat Pembantu dan atau Samsat Keliling di setiap Daerah Kabupaten atau Daerah Kota dengan memperhatikan kondisi dan situasi Daerah setempat. Untuk wilayah Batang belum dibentuk Samsat Pembantu bahkan belum Samsat keliling mengingat masih kekurangan petugas. Kantor Samsat Batang belum melaksanakan Standar Pelayanan Minimal ataupun ISO seperti yang telah dianjurkan oleh pemerintah Daerah. Petunjuk pelaksanaan Samsat Pembantu dan Samsat Keliling serta Standar Pelayanan Minimal, ISO juga ditetapkan oleh Tim Pembina Samsat Pusat.

- Bendahara Samsat

Semua penerimaan uang yang tercantum dalam SKPD di Kantor Samsat dilaksanakan oleh bendaharawan Khusus penerima Samsat / petugas Kas Daerah. Bendaharawan khusus penerima Samsat / petugas Kas Daerah mendistribusikan penerimaan kepada masing-masing Instansi terkait sebelum disetor ke Kas Daerah.

- Prosedur

Untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh Samsat, prosedur pelayanan dilaksanakan secara terpadu dengan prinsip berjalan sesuai urutan sebagai berikut:

- Pendaftaran

Pendaftaran dilakukan dengan tujuan memberikan kelengkapan dan keabsyahan dokumen persyaratan yang akan ditujukan untuk mendaftar dalam proses pembayaran pajak.

- Pendataan identitas pemilik dan kendaraan bermotor yang terdiri atas:

Pendataan identitas pemilik kendaraan bermotor meliputi penetapan PNBP, PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ hal ini dimaksudkan bahwa kendaraan bermotor tersebut sesuai dengan nama pemilik kendaraan sehingga tidak ada kesimpang siuran dalam memberikan identitas pemilik kendaraan tersebut.

- Koreksi kebenaran data dan identitas.
- Pembayaran PNBP, PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.
- Pencetakan STNK, TNKB, SKPD, STCK dan TCKB.
- Penyerahan STNK, TNKB, SKPD atau STCK dan TCKB.
- Pengarsipan
- Prosedur pelayanan dilaksanakan dalam bentuk kelompok kerja.
- Sub kerja pengarsipan seluruh dokumen registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor oleh unsur Polri.
- Sub kerja pengarsipan dokumen pajak kendaraan bermotor oleh Dipenda.
- Sub kerja pengarsipan dokumentasi SWDKLLJ kendaraan bermotor oleh
- Prinsip berjalan adalah proses perjalanan berkas lengkap dari kelompok kerja pendaftaran sampai dengan kelompok kerja penyerahan secara berurutan dengan pembagian tugas sesuai fungsi dan kewenangan masing-masing instansi. Demikian sekilas gambaran singkat mengenai kondisi keadaan kantor Samsat di Batang.

- **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif kuantitatif. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif, hal ini disebabkan peneliti mendeskripsikan tentang keadaan riil/kondisi nyata mengenai pelayanan STNK yang terletak di Kantor Samsat Batang. Untuk memperkuat dan mendukung hasil penelitian ini peneliti juga menggunakan data kuantitatif dengan memperhitungkan prosentase tiap variabelnya. Adapun deskripsi data mengenai kualitas sistem pelayanan STNK di Kantor Samsat Batang, yaitu sebagai berikut:

- **Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK di Samsat Batang**

Mekanisme pelayanan pembayaran pajak STNK merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dilandasi oleh teori dari Warella (1997: 18) yang menyatakan bahwa pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) menunjukkan secara *inheren* pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi menyampaikan proses pelayanan itu sendiri.

Peran utama pemerintah dimasa sekarang adalah berperan aktif untuk memberikan solusi terhadap artikulasi dan merealisasikan kepentingan publik. Secara harfiah kepentingan publik berarti kepentingan umum yang mencerminkan kepentingan komponen atau kelompok yang ada dalam suatu masyarakat. Gambar 4.1 berikut merupakan mekanisme/ prosedur pembayaran pajak STNK di Samsat Batang.



Gambar 4.1. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK di Samsat Batang

Mekanisme pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat Batang tersebut dilakukan berdasarkan kaidah/ prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Samsat Batang, prosedur yang harus dilalui oleh setiap wajib pajak meliputi loket informasi yang bertugas memberikan layanan informasi kepada masyarakat, data-data yang harus dipenuhi dalam pembayaran pajak STNK meliputi foto copy KTP, foto copy BPKB, STNK, blangko pengisian dan stopmap. Wajib pajak yang akan membayar pajak membawa KTP, STNK dan BPKB asli kemudian membawa persyaratan-persyaratan tersebut ke tempat foto copy yang telah disediakan oleh Kantor Samsat. Untuk jasa ini wajib pajak mengganti biaya sebesar Rp 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah). Kemudian, wajib pajak menyerahkan persyaratan ke loket pendaftaran dan langsung dilanjutkan oleh petugas.

Kesederhanaan tentang pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Batang ini berhubungan dengan pelaksanaan prosedur dan perundang-undangannya. Salah satu contoh dari studi kasus yang terjadi di lapangan, ada wajib pajak tidak mempunyai KTP dalam memperpanjang masa berlaku kepemilikan motor. Hal ini disebabkan wajib pajak tersebut membeli kendaraan setengah pakai sehingga kesulitan mencari KTP pemilik pertamanya dan mereka cenderung terpaksa untuk menempuh jalan pintas dengan menembak KTP melalui

jasa calo yang terkena biaya kurang lebih untuk roda dua sekitar Rp150.000 - Rp200.000 sedangkan untuk roda empat Rp400.000- Rp500.000.

Calo yang bertugas di kantor Samsat ini cenderung menjadi tukang parkir dan sudah mempunyai jaringan khusus dengan pembuat KTP sehingga dalam kurun waktu satu hari KTP sesuai permintaan wajib pajak sudah dapat digunakan sebagai persyaratan pembayaran pajak.

Mekanisme pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat Batang juga tidak terlepas dari penyediaan loket khusus yang ditujukan untuk orang lanjut usia, orang cacat maupun orang yang mengalami penderita cacat. Tahap akhir yang dilakukan oleh wajib pajak dilalui dengan melakukan pembayaran administrasi yang dilakukan pada loket administrasi sendiri serta dilanjutkan pada loket penyerahan STNK sebagai bentuk akhir dari hasil pembayaran pajak yang telah dilakukan wajib pajak.

Kantor Samsat Batang ini menerapkan prosedur pelayanan dengan menerapkan prinsip semua berkas dilaksanakan sesuai roda berputar dari loket pendaftaran yang dicocokkan dengan syarat yang dilampirkan menuju ke loket berikutnya, melalui jasa raharja setelah dicek dan valid dibawa ke loket penetapan pajak, koreksi kebenaran data dan identitas dan dilanjutkan menuju ke loket pembayaran, (via bank) dibawa ke loket penyerahan dan diarsipkan. Berkas secara otomatis berjalan sesuai fungsi petugasnya, setelah sampai loket pembayaran wajib pajak baru dipanggil untuk membayar, wajib pajak tinggal menunggu penyerahan setelah ditandatangani pejabat yang bertanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku, pada waktu penyerahan STNK selalu dilampiri kwitansi rincian pembayaran pajak kendaraan.

Indikator dari mekanisme pelayanan adalah petugas memberikan unsur-unsur yang dapat dan mudah dipahami oleh masyarakat. Indikator pertama dari mekanisme pelayanan adalah petugas memberikan indikator kemudahan (kelancaran, kecepatan dan mudah

dipahami) kepada wajib pajak, disisi lain Indikator tentang kesesuaian waktu dalam pelayanan juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik perlu adanya kesesuaian waktu dalam pelayanan.

Indikator yang selanjutnya adalah kejelasan (peralatan, prosedur, rincian biaya, pejabat yang bertanggung jawab, dan sesuai perundang-undangan yang berlaku). Dalam sistem pelayanan perlu adanya pedoman, batas waktu, biaya /tarif, prosedur yang jelas berdasarkan buku panduan, media informasi. Selain itu perlu adanya rasa saling menghargai antara masing-masing unit terkait dengan wajib pajak yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Adapun unsur-unsur/ indikator tersebut lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran. hasil rekapitulasi pengisian instrument melalui proses tabulasi, penskoran dan analisis disajikan pada Tabel 4.1 berikut

Tabel 4.1. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK Responden

No	Indikator	Kategori					Jumlah
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Kesederhanaan	140	264	18	0	0	422
2	Kejelasan	125	284	12	0	0	421
3	Kesesuaian waktu	115	268	27	2	0	412
4	Akurasi	160	268	3	0	0	431
5	Keamanan dan Keadilan	180	220	24	0	1	425
6	Tanggung Jawab	80	292	27	0	2	401
7	Penyediaan sarana teknologi	190	248	0	0	0	438
8	Kedisiplinan,	150	244	27	0	0	421
9	kesopanan, keramahan	125	252	27	2	2	408
10	Kenyamanan	115	268	27	2	0	412
Jumlah		1380	2608	192	6	5	4191

Sumber; Hasil Penelitian

Ket: SB: Sangat Baik

B: Baik

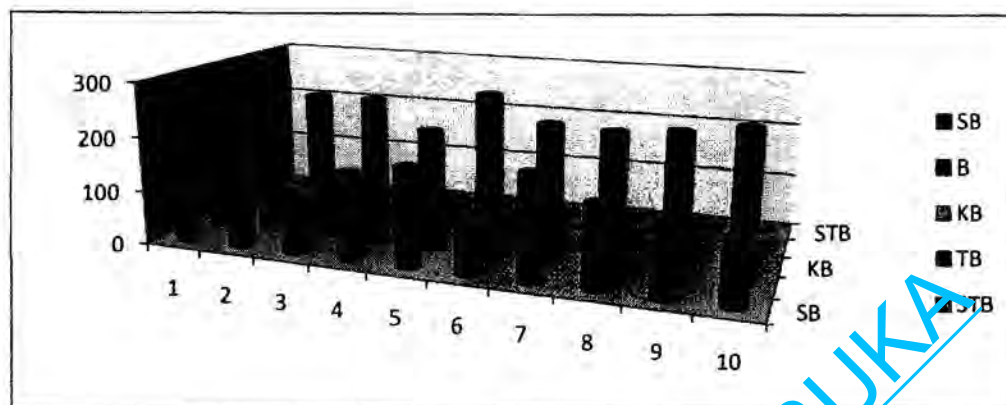
KB: Kurang Baik

TB: Tidak Baik

STB: Sangat Tidak Baik

Untuk lebih jelasnya hasil rekapitulasi yang didapat dari responden dapat dilihat pada Diagram Batang 4.1 berikut:

Diagram 4.1. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak STNK Responden



Sumber. Hasil Penelitian

• Standar Pelayanan dalam Pembayaran Pajak STNK di Samsat Batang

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai penganalisisan standar pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat Batang menunjukkan terciptanya pelayanan yang baik. Hal ini dilandasi oleh teori dari Sianipar (1998:5) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk layanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam standar pelayanan ini terdapat enam indikator yang perlu diperhatikan yang terdiri atas: prosedur pelayanan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Indikator tersebut lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran.

Menurut hasil pengamatan dan hasil wawancara dengan petugas Samsat Batang bahwa pihak petugas selalu berupaya untuk meningkatkan hasil produksinya agar wajib pajak merasa puas dengan hasil pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hasil wawancara

yang peneliti lakukan dengan petugas bahwa wajib pajak yang mengatakan pelayanan kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik hal ini berhubungan dengan waktu yang digunakan petugas untuk menyelesaikan pelayanan pembayaran pajak STNK dikarenakan masih kekurangan petugas sehingga pada waktu wajib pajak banyak/ melebihi kapasitas dari hari-hari biasa maka petugas kesulitan dalam melayaninya, bahkan sudah dibuat cara sekali panggil 10 orang untuk mengantisipasi agar dapat cepat selesai.

Hal tersebut terjadi setiap hari Jumat Kliwon atau hari Jumat biasa, menurut petugas itu merupakan tradisi wilayah Batang, Pekalongan, Pemalang dan Slawi. Karena banyak wajib pajak yang baru menerima gaji pada hari Kamis sore, selain itu banyak wajib pajak masih mempunyai kepercayaan bahwa apabila membayar pajak pada hari Jumat akan menjadikan hari yang akan mendatangkan berkah sehingga setiap hari Jumat wajib pajak berdesak-desakan untuk membayar pajak.

Thiha (dalam Widodo, 2003) birokrasi publik harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang *fleksibel kolaboratis* dan *dialogis* dan dari cara-cara yang *sloganis* menuju cara-cara yang realistis, dengan *revitalitas* birokrasi publik maka pelayanan publik akan lebih baik dan professional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Sianipar (2004:14) bahwa untuk menjadi seorang yang professional dalam memberikan layanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan professional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau professional menanggapi kebutuhan khas orang lain.

Hasil rekapitulasi pengisian instrument yang telah diberikan kepada responden melalui proses tabulasi, penskoran dan analisis disajikan pada Tabel 4.2 berikut

Tabel 4.2. Prosentase Pengisian Instrumen Standar Pelayanan dalam Pembayaran Pajak STNK Responden Setelah Ditabulasi, Diskor dan Di Analisis

No	Indikator	Kategori					Jumlah
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Prosedur Pelayanan	105	280	24	2	0	411
2	Waktu	75	216	69	12	3	375
3	Biaya	135	256	24	0	2	417
4	Produk	135	264	15	2	1	417
5	Sarana dan Prasarana	175	244	9	2	0	430
6	Kopetensi Petugas	125	272	24	0	0	421
Jumlah		750	1532	165	18	3	2471

Sumber; Hasil Penelitian

Ket: SB: Sangat Baik

B: Baik

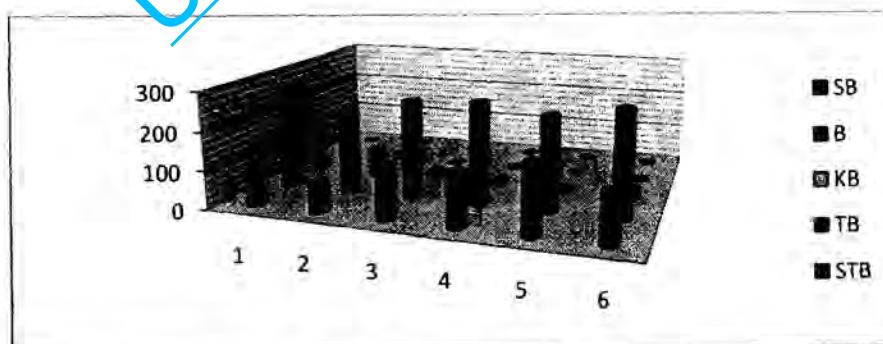
KB: Kurang Baik

TB: Tidak Baik

STB: Sangat Tidak Baik

Hasil pengisian butir angket yang dilakukan oleh responden dikategorikan menjadi lima kriteria, untuk lebih jelasnya hasil rekapitulasi yang didapat dari responden dapat dilihat pada Diagram Batang 4.2 berikut:

Diagram 4.2. Standar Pelayanan dalam Pembayaran Pajak STNK di Samsat Batang



Sumber: Hasil Penelitian

• **Tingkat Kualitas Pelayanan**

Tingkat kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan dalam membantu penanganan masalah pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pembayaran pajak merupakan hal yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya.

Untuk mengukur kualitas organisasi pelayanan membutuhkan proses pengadaan ruang lingkup kegiatan dan tersedianya tenaga kerja serta sarana dan prasarana agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan ini lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran.

Menurut hasil pengamatan dan hasil wawancara hasilnya ada sebagian wajib pajak yang menyatakan kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas hal ini dikarenakan petugas ada yang acuh tak acuh atau kurang memberikan respon dengan kondisi wajib pajak pada waktu sedang melakukan aktivitas pembayaran pajak STNK di Kantor Samsat. Hal ini secara tidak langsung memberikan tanggapan yang negative terhadap si pembayar pajak, padahal *Responsibility* harus diterapkan yang merupakan prinsip-prinsip/ ketentuan-ketentuan dalam administrasi dan organisasi.

Setelah melalui proses penskoran dan tabulasi yang diberikan kepada responden didapatkan rekapitulasi data seperti pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3. Prosentase Pengisian Instrumen Tingkat Kualitas Pelayanan Setelah Ditabulasi, Diskor dan Di Analisis

No	Indikator	Kategori					Jumlah
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Responsiveness	60	284	48	2	0	394
2	Responsibility	100	300	15	0	0	415
3	Accountability	110	284	21	0	0	415
4	Productivity	120	264	27	2	0	413
5	Tangibles	115	260	27	6	0	408
6	Reliability	75	304	21	2	0	402
7	Assurance	120	252	30	2	1	405
8	Fairness	95	284	21	6	0	406
9	Transparancy	105	276	24	2	1	408
Jumlah		900	2508	234	22	2	3666

Sumber; Hasil Penelitian

Hasil pengisian butir angket yang dilakukan oleh responden dikategorikan menjadi lima kriteria, untuk lebih jelasnya hasil rekapitulasi yang didapat dari responden dapat dilihat pada Diagram Batang 4.3 berikut

Diagram Batang 4.5. Tingkat Kualitas Pelayanan



Sumber; Hasil Penelitian

C. Pembahasan

1. Kategori Variabel Mekanisme Pelayanan

Hasil analisis dari tiap butir pertanyaan dalam mekanisme pelayanan ini memberikan gambaran tentang distribusi-distribusi frekuensi yang terjadi. Hasil analisis variabel mekanisme pelayanan dapat diasumsikan bahwa mekanisme pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang mempunyai kategori kinerja yang baik. Hal ini sesuai dengan teori dari Warella (1997:18) yang menyatakan bahwa pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) menunjukkan secara *inheren* pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif dalam menyampaikan proses pelayanan itu sendiri.

Peran utama pemerintah dimasa sekarang adalah berperan aktif untuk memberikan solusi terhadap artikulasi dan merealisasikan kepentingan publik, secara harfiah kepentingan publik berarti kepentingan umum yang mencerminkan kepentingan komponen atau kelompok yang ada dalam suatu masyarakat. Indikator dari mekanisme pelayanan adalah petugas memberikan unsur-unsur yang dapat dan mudah dipahami.

Mekanisme pelayanan yang terjadi dalam penelitian ini dapat diasumsikan sesuai dengan teori yang tersirat dari warella tersebut. Lebih signifikan lagi hal ini didukung dari berbagai indikator atau kriteria yang diberikan oleh responden ternyata memberikan tanggapan yang positif terhadap mekanisme pelayanan yang ada di Samsat Batang. Hal lebih lanjut untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Diagram Lingkaran 4.4 berikut.

Diagram Lingkaran 4.4 Mekanisme Pelayanan Pajak



Sumber: Hasil Penelitian dari Variabel Mekanisme Pelayanan Pajak

Berangkat dari Diagram Lingkaran 4.4 peneliti dapat menyimpulkan bahwa mekanisme pelayanan disini berjalan dengan baik. Hal ini didukung dari data yang dimana data tersebut dapat menyatakan suatu takaran atau kriteria mekanisme pelayanan sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

Berdasarkan data tersebut didapat suatu rentang prosentase dimana dari kriteria sangat baik mendapat nilai sebesar 27,6 %, baik 65,8 %, kurang baik 6,37 %, tidak baik 0,3 % dan sangat tidak baik 0,5 %. Hasilnya setelah melalui proses analisis maka data dari responden dapat dikategorikan baik dalam melakukan proses mekanisme pelayanan yang terjadi.

• **Kategori Standar Pelayanan**

Hasil analisis butir pertanyaan dalam variabel Standar Pelayanan dapat memberikan gambaran tentang distribusi variabel, dalam Standar Pelayanan pembayaran STNK di kantor Samsat Batang menunjukan rentang skor terbanyak sebesar 383,67 atau (63,945%) dan skor terendah adalah 5 atau (0,833%). Hasil ini memberikan gambaran bahwa standar pelayanan Pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang mempunyai distribusi normal karena

61,60% menunjukkan kriteria baik. Hal ini sesuai dengan teori dari Sianipar (1998:5) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk layanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Standar Pelayanan yang terjadi dalam penelitian ini menunjukkan hal yang signifikan, hal ini didorong atau tercermin dari hasil analisis yang peneliti lakukan dari variabel standar pelayanan yang telah diberi tanggapan oleh responden dimana hampir rata-rata dari responden memberikan tanggapan yang baik dan dapat diasumsikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Distribusi dari skor variabel standar pelayanan berasal dari seluruh kategorisasi semua indikator setandar pelayanan kemudian melalui proses analisa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4. Tabel Skor Variabel Standar Pelayanan Pembayaran Pajak STNK DI Kantor Samsat Batang

Nomer	Indikator	SB	B	KB	TB	STB
1	Prosedur Pelayanan	20,5	70,15	8	1	0
2	Waktu	15,33	53,67	22,83	5,80	2,50
3	Biaya	27	64	8	0	2
4	Produk	27,5	66,5	5	0,5	0,5
5	Sarana dan Prasarana	35	61	3	1	0
6	Kopetensi Petugas	24,5	68	7,5	0	0
	Jumlah total	149,83	383,67	54,33	8,30	5
	Prosentase	24,972	63,945	9,055	1,383	0,833

Sumber: Hasil Penelitian Dari Analisis Standar Pelayanan

Data skor diatas diklarifikasikan menjadi lima (5) kategori dengan menggunakan rentang nilai dan dijumlah menurut skor per indikator. Urutan nilai skor tertinggi adalah 383,67 atau 63,945% dan skor nilai terendah 5 atau 0,833% maka akan terlihat terlihat kategorisasi yang sangat baik 24,972%, kategorisasi baik 63,945%, kategorisasi kurang baik

9,055%, kategori sasi tidak baik 1,383% dan kategorisasi yang sangat tidak baik 0,833%.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Diagram Lingkaran 4.5 berikut.

Diagram Lingkaran 4.5. Standar Pelayanan



Sumber: Hasil Penelitian Dari Variabel Standar Pelayanan

3. Kategori Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang terjadi dalam penelitian ini dapat diasumsikan baik. Berdasarkan dari data penelitian yang peneliti temukan dilapangan memberikan hasil atau temuan yang signifikan. Hal ini secara tidak langsung sesuai dengan kajian teori dimana Indrawijaya (1989: 227) mengemukakan “Efektifitas organisasi akan tercapai apabila organisasi tersebut memenuhi kriteria mampu beradaptasi, berintegrasi, memiliki motivasi, dan melaksanakan produksi dengan baik”, berkaitan dengan teori tersebut untuk mengukur efektifitas organisasi pelayanan membutuhkan proses pengadaan ruang lingkup kegiatan dan tersedianya tenaga kerja serta sarana dan prasarana agar dapat menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Dalam hal ini keefektifan pelayanan dijadikan sebagai indikator dalam menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kondisi yang ada dilapangan yang peneliti lakukan menunjukkan respon yang positif terhadap indikator-indikator yang peneliti berikan kepada responden. Setelah melalui proses tabulasi dari butir angket yang peneliti berikan kepada responden ternyata setelah ditabulasi,

diskor dan melalui proses analisis menunjukkan kualitas organisasi pelayanan pembayaran pajak STNK sudah berjalan dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui bentuk Diagram Lingkaran 4.6 berikut.

Diagram Lingkaran 4.6. Kualitas Pelayanan



Sumber: Hasil Penelitian Dari Variabel Kualitas Pelayanan

Data skor diklarifikasikan menjadi lima (5) kategori, skor tertinggi sebesar 184,5 atau 20,5% dan skor nilai terendah 1 atau 0,11% . Kategorisasi sangat baik 20,5%, kategorisasi baik 69,30%, kategorisasi kurang baik 8,87%, kategorisasi tidak baik 1,46% dan kategorisasi yang sangat tidak baik 0,11%. Dalam hal ini peneliti dapat menarik suatu simpulan bahwa mekanisme dari kualitas pelayanan yang terjadi berjalan dengan baik.

Hasil analisis dari penelitian variabel mekanisme pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang, variabel standar pelayanan dan tingkat kualitas pelayanan maka diperoleh prosentase dari masing-masing kategori yaitu: sangat baik memperoleh skor sebesar 181,03 atau 21,15 % , kategori baik 628,66 atau 69,85%, kategori kurang baik memperoleh nilai 79,87 atau 8,87% sedangkan skor dari kategori tidak baik memperoleh 8,5 atau 0,94% dan kategori sangat tidak baik adalah 2 atau 0,22%. Hasil analisis dari variabel yang menjadi pusat penelitian bahwa tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak STNK di

kantor Samsat Batang tergolong mendapat kategori baik akan tetapi belum efektif, hal ini disebabkan masih adanya data dengan nilai 9,147% yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang kurang efektif serta 1,363 % responden menyatakan bahwa pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat tidak efektif dan 0,48% responden menyatakan bahwa pelayanan pembayaran pajak STNK di kantor Samsat Batang sangat tidak efektif.

Data yang penulis skor, tabulasi dan analisis dapat diasumsikan bahwa tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak di kantor Samsat masih tergolong kategori baik dan memberikan sumbangan yang berarti terhadap pelayanan prima kantor samsat Batang, hal ini dapat dilihat melalui hasil pengisian butir angket yang dilakukan oleh responden setelah peneliti skor tabulasi dan analisis walaupun pelayanan prima atau pelayanan yang di idealkan dari kantor samsat Batang sendiri masih tergolong dalam kategori belum optimal.

Dari hasil diatas penulis dapat simpulkan bahwa tingkat kualitas pelayan di kantor Samsat yang didukung oleh indikator variabel mekanisme pelayanan, variabel standar pelayanan dan variabel kualitas organisasi tergolong kategori baik namun masih belum efektif dan optimal.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian dan pembahasan dalam tesis ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Prosedur pelayanan pembayaran pajak STNK di Kantor Samsat Batang dapat dikatakan baik akan walaupun masih adanya sebagian masyarakat yang mengeluh sehingga kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena banyaknya kritikan dari wajib pajak kepada para petugas.
- 2) Pelayanan pembayaran pajak STNK di Samsat batang termasuk dalam kategori baik dan memenuhi standart pelayanan minimal yang ditetapkan, hal ini dapat dibuktikan dengan melalui data analisa dimana skor tertinggi 184,5 atau 20,5% dan skor nilai terendah 1 atau 0,11%. Kategorisasi sangat baik 20,5%, baik 69,30%, kurang baik 8,87%, tidak baik 1,46% dan sangat tidak baik 0,11% sehingga dapat di simpulkan bahwa mekanisme dari kualitas pelayanan berjalan dengan baik.

B. SARAN

Dari kesimpulan dalam penelitian mengenai kualitas sistem pelayanan pajak STNK di Kantor Samsat Batang di atas, maka peneliti mempunyai beberapa saran dengan harapan pelayanan pajak STNK di Kantor Samsat Batang lebih baik. Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan seyogyanya para petugas harus mempunyai keterampilan-keterampilan yang baik, sebagai contoh dalam bidang IT.
2. Petugas di Samsat sebaiknya memberikan keadilan atau persamaan pelayanan bagi masyarakat umum/ awam yang dapat dilakukan dengan jalan menggunakan nomor urut yang terpampang dengan panggilan sesuai nomor urutnya tanpa melihat adanya perbedaan jabatan yang dimiliki wajib pajak.
3. Perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana di Kantor Samsat Batang, sebagai contoh: jaringan internet khusus yang bisa diakses wajib pajak mempermudah tugas atau kewajiban para petugas. Selain itu para wajib pajak juga akan lebih nyaman dan mudah melakukan pembayaran pajak STNK melalui bank-bank ditingkat Kecamatan mengingat jarak tempuh dari kecamatan yang cukup jauh.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Korland Ron Zemke. 1990. *Amirical Doing Business in The New Ekonomy*. Homewood. Illions: Daw Jones.
- Anderson, Benedict, dkk. 1999. *Mencari Demokrasi*. Jakarta: Institut Arus Informasi.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian*, cet ke 13. Jakarta: Rineri Cipta
- Asbome, D & Gaebler, T. 1992. *Runventing Government: how the entrepreneurial spiritis transforming the public sector*. Massachuesetts: A William Patrik Book.
- Bunnel, C & Morgan, G. 1979. *Sosiological Paradigms and Organization Analysis: Elements of Sociology of Corporate Life*. London: Hemyermann Educational Ltd London.
- Chandra, Samuel Sitompul. 2008. *Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Obyek Pajak (sismiop) di Kantor Pelayanan PBB Medan Dua*. Yogyakarta: Tesis dari Program Magister Administrasi Publik. UGM Yogyakarta.
- Dinas Pendapatan Daerah, Propinsi Dati I Jawa Tengah. 1996. *Selayang Pandang Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah*. Semarang: Dinas Pendapatan Daerah.
- Dinas Pendapatan Daerah, Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah. 1986. *Himpunan Tambahan petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT)*. Semarang: Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press Po Box 14, Bulaksumur Yogyakarta 55281 Earning Forecasts", Vol 18 spa PP, 132- 160.
- Elcock, Haward. 1994. *Local Goverment Policy and Management in local Autorities*. London. New york.
- Et Zioni, Amitai, A. 1961. *Comparative Analysis Of Complex Organizaations*. New York: Free Press.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Gaspers, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia

- Gibson, Ivancevich Gibson, Donnelly. 2008. *Organisasi, Perilaku Organisasi*. cet 5, Jakarta.
- Gupta, Sen. 1999. *Health, Education and Goverment in Bangladesh Public Services: New Approach*. Liberal Times, FNS.
- Harwidayatmo. 2009. *Implementasi Good Corporate Governance Untuk Perusahaan Publik di Indonesia*.
- Husni, Herlina. 2010. *Bahan Ajar Pelayanan Prima Tanguh dan Terpercaya*. Sukabumi: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan SECAPA Polri Sukabumi.
- Ikhsan, Agus Santoso, Hermanti. 2007. *Administrasi Publik*. Jakarta UT; hal 3.28 cet 2.
- Irawan, Prasetya. 2007. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: UT cet ke 3.
- James D, Walfensohn, President Of The Word Bank 1999. *Pengertian dan Prinsip Dasar Good Corporate Governance*.
- J.P.G Sianipar. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Joko, Agus Purwanto, Sri Wahyuni, Wilfridus B Elu. 2007. *Teori Organisasi*. Jakarta:UT hal: 1.30-1.41 Cet 7.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2002. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali.
- Kusuma, Affandi. 2006. *Penerus Daerah*, [http //M.C.Y.Bernauq.Comb.//](http://M.C.Y.Bernauq.Comb.//)diakses tanggal 8 Mei 2006.
- L, Gasperz. 1999. *Quality in Publik Service Managers Choices*. Buckingham-Philadephia: Open University Press.
- Legowo, Adianto. 2000. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Samsat dengan Penerapan Konsep Quality Fiction Deployment (QFD) Study pada Samsat Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Megester Manajemen, UGM Yogya.
- Lenvine, Charles. H, et al. (1990). *Public Administration Obalinges, Obvices, Consequences*. Lilliones scatt Foremen.
- Lipsky, Micchael. (1980). *Street Level Bureaucracy. Dilemas of The Individual in Public Service*. Russel Sog Foundation. 1990. New York.
- Mas, Mashuri Chabi. 2009. *Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah*.

- Medikawali, Yuli. 1999. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Apotik Kimia Farma*. Yogyakarta: Program Megister Manajemen. UGM Yogyakarta.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utomo.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler. (1997). *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Plastrik dan Osborne. (1997). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. (Terj). Jakarta: PPM.
- Prasojo, Eko dkk. 2007. *Pemerintah Daerah*. Jakarta: UT Jakarta.
- Rana, Anoop SJB. (1999). *Thy Sky Limit Public Services: New Approach*. Liberal Times, FNS.
- Robbins, Stephen P. 1995. *Teori Organisasi (Struktur, Desain, Aplikasi)*. Jakarta.
- Salimun. 2009. *Metode Kuantitatif Untuk Manajemen Program Study S3 Manajemen*. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Salmi, Samba. 2009. *Konsep Efektifitas Organisasi*, <http://id Wikipedia Organisasi/Wiki/Pajak/> diakses tanggal 12 Agustus 2009.
- Santoso, Purwo. 2009. *Pendapatan Asli daerah*, [http //id. Wikipedia.org/wiki/Pajak](http://id Wikipedia.org/wiki/Pajak) diakses tanggal 11 April 2009.
- Siagian, S P. 1982. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta. Bahan Diklat SPAMA, LAN.
- Sutrisno, Hadi. 1996. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Sundarso, dkk. 2007. *Teori Administrasi*. Jakarta: UT: hal 6.41- 6.53, cet 3.
- Suryono, Agus. 2009. <http://Budaya Birokrasi Pelayanan Publik/> diakses pada 20 Mei 2009.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Valarie, Zaithaml. 1990. *Delivering Quality Services*. Oxford: Oxford University.

- Warella. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Warsito, Parianto. 1992. *Pokok-Pokok Pengertian Manajemen*. Yogyakarta: UGM, BPA Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Surabaya. Insan Cendekia.
- Winarno, Budi. 1997. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Zaenuddin, Dachlan. 2002. *Efektifitas Pelaksanaan Sistem Self Assessment di Kantor Pelayanan Pajak Kendari Sulawesi Tenggara*. Semarang: Tesis program Megister In Natory UNDIP Semarang.
- Zarthaml, V.A.,Parasurkman dan L.L. Berry. (1990). *Delivering Quality Services Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press.

LAMPIRAN 1

SURAT IJIN PENELITIAN

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 2***SURAT KETERANGAN/ BALASAN
PENELITIAN***

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 3**KISI- KISI PENGEMBANGAN
INSTRUMEN**

UNIVERSITAS TERBUKA

LAMPIRAN 4

KUESIONER
KUALITAS SISTEM PELAYANAN PAJAK STNK KANTOR
SAMSAT BATANG

I. Identitas Responden

- 1) Nama :
- 2) Jenis Kelamin :
- 3) Usia :

II. Petunjuk Pengisian

- 1) Isilah daftar pertanyaan berikut dengan memberikan tanda *checklis* (centang) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan sudut pandang atau persepsi saudara. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, jawablah sesuai dengan hati nurani saudara dan sesuai dengan kondisi riil yang saudara temukan.
- 2) Jawaban yang tersedia pada kolom jawaban menggunakan skala kategori atau rentang yang dimulai dari:
 - a) SB : Sangat Baik
 - b) B : Baik
 - c) KB : Kurang Baik
 - d) TB : Tidak Baik
 - e) STB : Sangat Tidak Baik

LAMPIRAN 5

1. VARIABEL MEKANISME ORGANISASI						
Dimensi		Indikator				
a. Kesederhanaan (tidak ruwet, mudah, lancar, cepat, tepat, tidak bertele-tele, dan mudah dipahami)		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
1.	Petugas memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak					
2.	Persyaratan yang digunakan tidak ruwet					
3.	Kecepatan dan kelancaran pelayanan					
b. Kejelasan (peralatan, prosedur, rincian biaya, pejabat yang bertanggung jawab, sesuai perundang-undangan yang berlaku)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
4.	Hasil yang sudah selesai ditanda tangani pejabat yang ditunjuk atau pimpinannya					
5.	Prosedur pelayanannya berdasarkan undang-undang yang berlaku dan dapat dipertanggung jawabkan					
6.	Hasil dari STNK yang sudah selesai dilampiri rincian biaya					
c. Kesesuaian waktu (tidak bertele-tele)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
7.	Ketepatan waktu pelayanan kepada wajib pajak					
d. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan syah)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
8.	Ketepatan persyaratan dalam pengajuan pembayaran pajak STNK					
e. Keamanan dan Keadilan (konsumen mendapat perlakuan sama atau tidak dibeda-bedakan)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
9.	Wajib pajak mendapat perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan oleh petugas					
f. Tanggung jawab (tanggung jawab pejabat terhadap penyelesaian keluhan atau persoalan)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
10.	Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas keluhan dan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak					
g. Kelengkapan sarana dan prasarana (peralatan kerja, pendukung yang memadai)		Jawaban				
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
11.	Proses pelayanan pengadministrasiannya menggunakan sistem komputerisasi.					
h. Penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan		Jawaban				

2. VARIABEL STANDAR PELAYANAN						
Dimensi		Indikator				
a. Prosedur Pelayanan		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
15.	Penjelasan prosedur/mechanisme, cara pembayaran pajak STNK					
16.	Ketepatan prosedur pelayanan petugas					
b. Waktu		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
17.	Waktu yang dipergunakan dalam pendataan 20 menit					
18.	Waktu pendaftaran di loket I 40 menit					
19.	Waktu penetapan di loket II 50 menit					
20.	Waktu pembayaran di loket III 50 menit					
21.	Waktu penyerahan di loket IV 50 menit					
22.	Waktu yang dibutuhkan dari pendataan sampai dengan penyerahan membutuhkan waktu 3,5 jam					
c. Biaya		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
23.	Ketepatan rincian biaya pajak kendaraan					
24.	Penjelasan informasi jumlah biaya pajak kendaraan					
d. Produk		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
25.	Produk dari hasil pembayaran pajak STNK					
26.	Keabsahan dari hasil pajak STNK					
e. Sarana dan Prasarana		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
27.	Sarana dan prasarana dalam pelayanan pembayaran pajak sudah komputerisasi					
28.	Sudah menggunakan sarana website dan online					
f. Kompetensi Petugas		Jawaban				
No.	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
29.	Ketrampilan yang dimiliki petugas dalam member kan pelayanan kepada wajib pajak					
30.	Hasil dari mekanisme pembayaran pajak memuaskan wajib pajak yang mendapat pelayanan					

3. VARIABEL KUALITAS ORGANISASI						
a. Responsiviness (dayatanggapenyedialayananterhadappenggunalayanan)			Jawaban			
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
31.	Petugasdalammenanggapikesulitandankeluhan yang dihadapiolehwajibpajak.					
b. Responsibility (prinsip-prinsip/ketentuan-ketentuanadministrasidanorganisasi yang benardantelahditetapkan)			Jawaban			
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
32.	Petugasdalammemberikanpelayanansesuaide ngketentuan yang telahditetapkan.					
33.	Cara petugasmencatatpengadministrasianarsip-arsippembayaranpajak STNK					
c. Productivity (akses, pemberianlayanan, informasi)			Jawaban			
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
34.	Kemudahanwajibpajakdalammengaksespembayaranpajak STNK					
35.	Cara petugasdalammenginformasikan prosesdurpembayarankepadawajibpajak					
36.	Ketepatanpetugasdalammemberianlayanankepadawajibpajak					
d. Accountability (ukuran, menunjukkansuapabesar proses sesuaidengankepentingan stakeholder dannorma-norma yang berkembangdalamasyarakat)			Jawaban			
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
37.	Ukuranwaktu yang diunakandalam proses pelayananpajak STNK					
38.	Hasil yang diprosessesuaidenganketentuan yang sudahditetapkandisampaikansecaraterbukakepadawajibpajakdansenaiundang-undang yang berlaku					
39.	Keterbukaanbesarnyabiayadaripetugasdisampaikanolehpetugaskepadawajibpajak					
e. Tangibles (peralatan, personil,faasilitasfisikdankomunikasi)			Jawaban			
No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
40.	Keadaanruangtunggu di kantorSamsat					
41.	Penggunaansaranatelekomunikasidantelematika di kantorSamsat					
42.	Ketersediaanruangtunggu, tempat paker, toilet, mushola, kantin, danfotocopy.					

f. Reability (kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat)			Jawaban				
	No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
	43.	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani wajib pajak					
	44.	Ketepatan hasil pelayanan sesuai ketentuan dan dapat dimanfaatkan sesuai kegunaannya					
g. Assurance (pengetahuan, keramahan karyawan dalam memahami kemajuan konsumen)			Jawaban				
	No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
	45.	Keramahan petugas saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
	46.	Ketrampilan dan kompetensi yang dimiliki petugas dalam melayani wajib pajak					
h. Fairness (perlakuan adil dan setara dalam memenuhi hak-hak stakeholders)			Jawaban				
	No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
	47.	Keadilan petugas saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
	48.	Pemenuhan hak-hak wajib pajak saat menerima pelayanan dari petugas					
i. Transparency (Keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan maupun di dalam mengungkapkan informasi)			Jawaban				
	No	Keterangan	SB	B	KB	TB	STB
	49.	Cara petugas menyampaikan informasi jumlah besaran biaya kepada wajib pajak					
	50.	Kejujuran petugas dalam memberikan hasil proses STNK yang sudah selesai tanpa tambahan apapun					