

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik STNK Keliling Di Gresik

Yudho Pringgo

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

ABSTRACT

The problem of this study What is the condition of interest to the taxpayer SAMSAT mobile services in Gresik regency? How is the quality of service tax extension through SAMSAT circumference in Gresik regency from the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles?

This study uses the theory of public services, the quality of public services, as well as the theory of interest. This study uses a qualitative, descriptive research type, research sites are in locations around SAMSAT operating in Gresik regency. Informants were taken in the study of the motor vehicle tax payer SAMSAT Roving, and Care Giver officer or operator SAMSAT Roving. Data was collected through observation, interview and documentation. Then analyze the data using data reduction, data presentation and then drawing conclusions or verification.

The findings in this study show that in general can be relied upon, the existence of the responsiveness of officers in the field to effectively support the interest of the taxpayers to take care of and make tax payments in SAMSAT activity around, the conditions of service in terms of quality assurance (guarantees)'ve felt good, quality empathy officers on roving SAMSAT implemented by Revenue UPTD Gresik East Java province according to the respondents is very good and affect their interests, as well as the physical condition of the existing evidence on the unit circumference SAMSAT in general according to the service users taxpayers sudh good enough,

Keyword : quality of service, Public Service, Roving STNK

Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mengisyaratkan bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintah daerah diberi keleluasaan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber penerimaan daerah yang dimilikinya sesuai dengan aspirasi masyarakat daerah. UU yang telah diubah dan diganti terakhir oleh UU No. 28/2009

mencerminkan upaya untuk mendorong daerah agar optimal menggali potensi daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah, salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan salah satu komponen pajak yang memberikan kontribusi optimal bagi Pemerintah Daerah, berdasarkan hal itulah maka pada tahun 2012, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menargetkan pendapatan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 7 Triliun lebih besar

dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp 6,133 Triliun. Peningkatan pendapatan pajak dari kendaraan bermotor ini diperoleh dari jumlah 10 juta kendaraan yang beredar di Jawa Timur serta sejak diberlakukannya pajak progresif yang dimulai tahun 2011 (bappeda.jatimprov.go.id).

Sistem pemungutan Pajak kendaraan bermotor yaitu dengan mengaitkan pada pendaftaran STNK, pengesahan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja dan pungutan parkir berlangganan yang diberlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Transparansi pelayanan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) merupakan salah satu program unggulan Quick Wins yang dicanangkan oleh POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) sebagai upaya dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, sehingga sebagai salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program Quick Wins, Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa layanan unggulan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan transparan kepada masyarakat¹ (Pramana: 2010).

Layanan Samsat keliling merupakan salah satu program unggulan kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur. Keunggulan dari sistem ini yaitu tidak hanya bisa dinikmati oleh masyarakat sekitar mobil saja, masyarakat luar kota juga bisa menikmati layanan ini karena dilengkapi dengan fasilitas link. Tujuan dalam inovasi ini, yaitu kepada masyarakat serta memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (surabayapagi.com). Oleh karena itu, untuk mencapai target pendapatan pajak, samsat keliling Kabupaten Gresik memberikan keleluasaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu dengan adanya layanan siang dan malam. Pada siang hari wajib pajak yang sibuk dengan pekerjaan masing-masing dapat membayar pajak kendaraan bermotor pada malam hari (regional.kompas.com).

Berdasarkan temuan data di lapangan diketahui perbandingan persentase obyek pajak yang melakukan pembayaran PKB di Kantor Bersama SAMSAT dengan persentase obyek pajak yang melakukan pembayaran PKB di SAMSAT Keliling, diketahui pada periode tahun 2011/2012, hanya sebesar 3,68% Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PKB kendaraannya di SAMSAT Keliling, sedangkan pada tahun berikutnya yakni periode tahun 2012/2013, hanya meningkat sedikit yakni menjadi 4,02 (tabel 1) Wajib Pajak yang melakukan pembayaran di SAMSAT Keliling di Kabupaten Gresik. Kondisi inilah yang menarik minat peneliti untuk mengkaji lebih jauh, dalam hal minimnya para Wajib Pajak memanfaatkan layanan publik berupa SAMSAT Keliling yang semestinya dapat memudahkan mereka untuk membayar pajak, tetapi realisasinya mengalami peningkatan yang cenderung tidak optimal.

¹ Pramana, Egie. 2010. Implementasi sistem Pemungutan Pajak Kendaraan (PKB) Melalui Layanan Drive Thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karya Ilmiah. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang

Peningkatan persentase perbandingan Wajib Pajak yang menggunakan layanan SAMSAT Keliling dibandingkan dengan membayar pajak di Kantor Bersama SAMSAT yang masih sedikit ini, atau masih belum optimal dari perbandingan sebesar 3,68% yang meningkat sebesar 0,34 % menjadi sebesar hanya 4,02% inilah yang menunjukkan

sedikitnya persentase peningkatan minat wajib pajak dalam menggunakan layanan SAMSAT Keliling belum sesuai dengan harapan, sehingga hal ini bila dibiarkan berlarut-larut maka secara langsung ataupun tidak langsung akan menyebabkan pencapaian realisasi dari target pendapatan daerah dari sektor PKB belum sepenuhnya tercapai

Tabel 1. Target dan Realisasi PKB Kabupaten Gresik Tahun Anggaran 2010/2011-2012/2013

Tahun	Unit	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian (%)
2010/2011	26.136	33.298.650.400	35.005.062.829	105,12%
2011/2012	28.687	35.871.050.630	36.023.775.171	100,42%
2012/2013	30.774	41.122.252.555	44.859.951.679	109,08%

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Gresik, 2014

Berdasarkan fenomena masih rendahnya minat masyarakat menggunakan pelayanan publik untuk jenis layanan pembayaran pajak melalui SAMSAT keliling (STNK keliling) tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak melalui Layanan Publik STNK Keliling di Gresik”, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah kualitas pelayanan perpanjangan pajak melalui layanan publik STNK keliling di kabupaten Gresik? Sedangkan tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan perpanjangan pajak melalui layanan publik STNK keliling di kabupaten Gresik.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan, yaitu : a) Sebagai bahan referensi bagi pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. b) Sebagai bahan acuan

dan bahan pustaka bagi penulis dan pihak yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang topik dan masalah yang sama di masa yang akan datang.

Parasuraman² (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan

² Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman³ (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung⁴ (H.A.S Moenir, 2000 : 16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau publik untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan

dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat. H.A.S Moenir⁵, (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

³ Ibid

⁴ H.A.S Moenir, 2000. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

⁵ Ibid

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut H.A.S Moenir⁶ (2000 : 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok. Persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan atau kesukaan⁷. Minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap. Minat dan sikap merupakan dasar bagi prasangka, dan minat juga penting dalam mengambil keputusan. Crow and Crow mengatakan bahwa minat (*Interest*) bisa berhubungan dengan daya

gerak yang mendorong kita cenderung atau merasa tertarik pada orang, benda, atau kegiatan ataupun bisa berupa pengalaman yang efektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.⁸ Dengan kata lain, minat dapat menjadi penyebab kegiatan dan penyebab partisipasi dalam kegiatan. Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih⁹.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal: umur, bobot, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian) dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Setiawan¹⁰ memperkuat pendapat ini, dengan menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat ada 2, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Definisi konsep, dalam penelitian ini Kualitas pelayanan, adalah ukuran terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Pelayanan SAMSAT keliling kabupaten Gresik. Dan kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi antara berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan

⁶ Ibid

⁷ Abu Ahmadi, *Psikologi umum* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), h. 151

⁸ Abd. Rachman Abror, *Psikologi Pendidikan* (Yogyakarta: PT. Tiara kencana, 1993), h. 112

⁹ Elizabeth B. Hurlock, *Perkembangan Anak* (Jakarta: PT. Erlangga, 1978), h. 114

¹⁰ Yasin Setiawan, op.cit.,h. 12

pelanggan yang diberlakukan oleh Kantor SAMSAT keliling kabupaten Gresik yang menerapkan sistem layanan SAMSAT keliling dengan kebutuhan para pengguna yaitu subjek wajib pajak perpanjangan pajak nomor kendaraan bermotor.

SAMSAT keliling, salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris (*one roof system*) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Minat (*interest*), bisa berhubungan dengan daya gerak yang mendorong kita cenderung atau merasa tertarik pada orang, benda, atau kegiatan ataupun bisa berupa pengalaman yang efektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.

Rincian Data yang Diperoleh

Pelaksanaan kualitas layanan dari SAMSAT Keliling dengan memenuhi indikator sebagai berikut:

Tangibles sebagai variabel bebas X1 fasilitas fisik, sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pelayanan SAMSAT Keliling dalam melaksanakan SAMSAT Keliling. Pandangan masyarakat pemohon perpanjangan PAJAK KENDARAAN yang sudah menggunakan SAMSAT Keliling terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Pelayanan SAMSAT Keliling dalam melaksanakan SAMSAT Keliling.

Reliability sebagai variabel bebas X2, Penilaian kesesuaian penyelenggaraan pelayanan SAMSAT Keliling yang diberikan terhadap prosedur yang berlaku.

Responsiveness sebagai variabel bebas X3, Peranan pejabat pembuat kebijakan dalam merumuskan dan menginformasikan adanya SAMSAT Keliling kepada masyarakat pemohon perpanjangan pajak. Cara petugas operator dalam memberikan pelayanan dengan SAMSAT Keliling. Tingkat kemampuan atau pemahaman petugas operator dalam menjalankan aturan yang ditetapkan dalam menjalankan SAMSAT Keliling. Tingkat kemampuan petugas operator dalam menjalankan peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan dengan SAMSAT Keliling. Pandangan masyarakat pemohon perpanjangan Pajak yang sudah menggunakan SAMSAT Keliling terhadap kemampuan petugas operator yang dimiliki Kantor Pelayanan SAMSAT Keliling dalam memberikan pelayanan perpanjangan PAJAK KENDARAAN dengan SAMSAT Keliling. Assurance sebagai variabel bebas X4, Sikap pejabat pembuat kebijakan dan petugas operator SAMSAT Keliling dalam

memberikan kepercayaan kepada pemohon perpanjangan tahun pajak, baik kepercayaan biaya atau tariff maupun prosedur pelayanan. SAMSAT Keliling, berupa pelaksanaan SAMSAT Keliling di Kantor mobil Pelayanan SAMSAT keliling dan Pelaksanaan SAMSAT Keliling telah sesuai dengan kebutuhan

Empathy sebagai variabel bebas X5, Sikap petugas operasional untuk mendekati diri secara personal terhadap wajib pajak yang menggunakan SAMSAT Keliling. Pandangan masyarakat pemohon perpanjangan tahun pajak yang sudah menggunakan SAMSAT Keliling, terhadap kemampuan pendekatan diri petugas operator secara personal untuk memahami kebutuhan pemohon PAJAK KENDARAAN dalam melaksanakan SAMSAT Keliling

Pelaksanaan minat responden terhadap SAMSAT Keliling dengan memenuhi indikator sebagai berikut:

Aspek Kognitif, persepsi responden atas pengalaman pribadi dan berbagai jenis media massa.

Aspek Afektif, Konsep yang membangun aspek kognitif, minat dinyatakan dalam sikap terhadap kegiatan yang ditimbulkan minat. Berkembang dari pengalaman pribadi dari sikap orang yang penting yaitu orang tua, guru dan teman sebaya terhadap kegiatan yang berkaitan dengan minat tersebut dan dari sikap yang dinyatakan atau tersirat dalam berbagai bentuk, sehingga responden berminat menggunakan layanan SAMSAT keliling.

Aspek Psikomotor, Berjalan dengan lancar tanpa perlu pemikiran lagi, urutannya dalam melakukan aktivitas di SAMSAT keliling sudah dianggap relevan dengan prosedur yang ditetapkan.

Peneliti merasa perlu menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan penelitian jenis ini dapat dilakukan oleh peneliti di bidang ilmu sosial dan perilaku, juga oleh para peneliti yang menyoroti masalah yang terkait dengan perilaku dan peranan manusia. Selain itu jenis penelitian ini dapat digunakan untuk meneliti organisasi, kelompok, dan individu. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan SAMSAT Keliling letaknya di tempat mobil Keliling itu terdapat beroperasi.

Ada 3 macam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a) Observasi langsung, metode yang digunakan adalah pengamatan langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Metode ini dipilih karena: Dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat data yang langsung mengenai perilaku yang tipikal dari objek dapat dicatat segera, dan tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang dan Pengamatan langsung dapat memperoleh data dan objek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tidak mau berkomunikasi secara verbal.

b) Dokumentasi, dalam penelitian ini menggunakan dokumen resmi dan rekaman hasil wawancara mendalam. Dokumen resmi itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu: a) Dokumen internal, berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan dari suatu lembaga pemerintahan, dan sebagainya. Dokumen tersebut dapat menyajikan informasi tentang keadaan, aturan yang terjadi di dalam lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu dilingkungan instansi pemerintah. Dokumen eksternal, berisi bahan - bahan informasi yang

dihasilkan oleh suatu lembaga pemerintah; misalnya majalah, bulletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa, dan lain - lain.¹¹

c) Kuesioner atau angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan seperangkat pertanyaan tertulis yang telah disusun secara terstruktur kepada responden sebagai sumber dari sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner ini akan dibagikan kepada sekitar 25 wajib pajak (WP) yang melakukan aktivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka di layanan SAMSAT keliling di kabupaten Gresik.

Jadwal layanan SAMSAT keliling di kabupaten Gresik secara umum terbagi menjadi 2 kategori siang dan malam, dimana pada saat siang beroperasi di depan Bank Jatim Kecamatan Sembayat pada hari Senin, Selasa dan Kamis, sedangkan lokasi berikutnya adalah Polsek Manyar pada hari Jum'at dan Sabtu. Untuk layanan malam SAMSAT keliling beroperasi sejak hari Senin sampai Sabtu di Alun-alun kota Gresik.

Minat wajib pajak dalam penggunaan layanan publik perpanjangan pajak STNK keliling di Kabupaten Gresik

Pada sub bab ini akan memaparkan data dan temuan penelitian tentang: keberadaan minat para Wajib Pajak dalam menggunakan layanan SAMSAT keliling di kabupaten Gresik yang pelaksanaan pengumpulan datanya dilakukan sepanjang awal bulan Juni

2014, pelaksanaan observasi dalam mengetahui minat para Wajib Pajak yang mengurus PKB mereka ini dilakukan di lokasi tempat layanan mobil SAMSAT keliling beroperasi yaitu di Alun-alun Kota Gresik.

Hasil wawancara berkaitan dengan pertanyaan Kenapa anda memilih SAMSAT keliling terhadap responden yang merupakan wajib pajak akan dikemukakan sebagai berikut

“Pemikiran saya kenapa memilih layanan SAMSAT keliling, dikarenakan keberadaan mobil SAMSAT keliling ini dekat dengan lokasi isun saat pulang kerja sehingga Isun ndak perlu harus ijin untuk ndak kerja mas, keberadaan mobil SAMSAT keliling ini sangat membantu Isun sekali untuk mengurus pajak'e sepeda motor, soalnya kalo di SAMSAT Dokter Wahidin (Alamat KB SAMSAT di kabupaten Gresik,red) jauh dan jam bukanya hanya pada waktu jam kerja.” (1/Supriadi/030614/L-1)

“Setelah tahu ada mobil layanan SAMSAT keliling ini mas, sangat membantu sekali untuk ngurus pajak kendaraan saya, karena tidak usah jauh-jauh dan antri lama cukup datang tanya syarat-syaratnya apa saja, Alhamdulillah beres” (1/Muhammad Syafi'i/040614/L-1)

“Saya ngurus pajak mobilnya Abah, karena enak mas dekat dengan alun-alun, bisa ditunggu lagi, sekalian ngopi dan kumpul arek-arek pas sore hari ini, perintah dari Abah bisa selesai untuk ngurus pajak mobil, kumpul bisa jalan terus” (1/Arifin/040614/L-1)

Berdasarkan jawaban dari responden selaku Wajib Pajak berkaitan dengan pertanyaan yang diajukan peneliti, berkaitan dengan kenapa anda memilih layanan

¹¹ Moleong, J. Lexy, Prof. DR, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2008. hal: 186-219

SAMSAT keliling, maka dapat diketahui bahwa alasan para responden atau para Wajib Pajak secara umum memberikan gambaran kemudahan mereka untuk melakukan pengurusan PKB secara mudah, dengan lokasi terjangkau dan waktu yang fleksibel.

Kondisi ini bila dikaitkan dengan pengertian dari minat, yang mana menurut Crow and Crow mengatakan bahwa minat (*Interest*) bisa berhubungan dengan daya gerak yang mendorong kita cenderung atau merasa tertarik pada orang, benda, atau kegiatan ataupun bisa berupa pengalaman yang efektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.¹²

Kualitas pelayanan dalam perpanjangan pajak pada layanan STNK keliling di Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi kualitas layanan berupa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*

Tahapan selanjutnya dalam pelaksanaan penelitian ini akan dikemukakan hasil wawancara terhadap responden Wajib Pajak yang mengurus pembayaran PKB di layanan mobil SAMSAT keliling.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan PKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Gresik meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

***Reliability* (Kehandalan)**

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di Samsat Kabupaten Gresik

dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan PKB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK. Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 15-20 menit. Kantor Samsat Kabupaten Gresik telah merancang prosedur pelayanan PKB ini sederhana mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya.

Apakah kehandalan keberadaan layanan SAMSAT keliling ini dapat memenuhi minat anda dalam pengurusan PKB, kali ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Para petugas di sini sudah profesional didalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah terbiasa melakukannya setiap hari”. (R-1/Subagiyo/040614/L-1).

“Kehandalan kehandalan dari layanan publik yang dilakukan di mobil SAMSAT keliling ini menurut saya sudah cukup baik, dengan petugas yang handal dan sarana alat, komputer sudah baik. (R-1/Amelia/050614/L-1).

“Kehandalan petugas yang bertugas di mobil SAMSAT keliling, menurut saya sudah baik dan bisa diandalkan tetapi kalau pas banyak orang yang mengurus (pajak), sebaiknya petugas yang ada ditambah, sehingga dapat mengcover

¹² Abd. Rachman Abror, *Psikologi Pendidikan* (Yogyakarta: PT. Tiara kencana, 1993), h. 112

para Wajib Pajak yang akan datang mengurus...(R-1/Ahmad Subarja/060614/L-1).

“Pelayanan petugas dari segi kehandalan saya merasakan sudah cukup, hanya peralatan yang perlu ditambah baik itu alat tulis, papan untuk alas menulis formulir, sebaiknya ada mesin foto copy atau mesin printer scan, untuk foto copy KTP, atau dokumen-dokumen yang diperlukan. Sehingga lebih memudahkan pengguna jasa para Wajib Pajak yang akan mengurus perpanjangan STNK di SAMSAT keliling (R-1/Budiono,SE./060614/L-1)

Hasil *responsee* responden dalam hal keberadaan *reliability* layanan publik mobil SAMSAT keliling di kabupaten Gresik secara umum sangat dapat diandalkan, dan meyakinkan para pengguna layanan tersebut, seperti diketahui bahwa Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Resposiveness (daya tanggap)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang

mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif, berkaitan dengan keberadaan daya tanggap petugas yang menangani pengurusan dan pembayaran PKB para Wajib Pajak dapat dikemukakan tanggapan responden dalam hal Resposiveness (daya tanggap) petugas yang menjadikan mereka berminat untuk mengurus di mobil SAMSAT keliling adalah sebagai berikut:

“Petugasnya baik dan tanggap-tanggap mas..... dalam melaksanakan tugasnya, meskipun isun datangnya agak malam dilayani dengan baik sehingga isun senang dan nanti ta ceritakan pada teman-temanku ae kalo ngurus pajak sepeda mending di sini, enak ambil ngopi mbayar pajak sepeda beres...”. (R-2/M.Qosim/050614/L-1).

“Kalo sampeyan tanya daya tanggap petugas di mobil SAMSAT keliling ini mas, memang saya akui mereka cepat dan tanggap dalam melayani orang-orang yang mau bayar PKB, meskipun sudah mau Isya mereka tetap tangap dan bersedia ngladeni oirang-orang yang datangnya malam-malam seperti aku ini mas...yah emang bisa pulang kerja jam sak mene..hehehe...hebat deh

pokoknya..” (R-2/Subakir/050614/L-1).

“Menurut apa yang saya rasakan, tanggapan petugas SAMSAT keliling, terhadap saya pada saat melakukan pembayaran pajak, apik-apik ae mas, petugasnya cepat tanggap dan dengan telaten memberikan arahan dan petunjuk apa yang seharusnya saya siapkan dalam mengurus pajak sepeda motorku mas..., tetapi memang kelihatannnya petugasnya kurang mas, paling ndak ada satu lagi untuk membantu mengoreksi atau membetulkan hal-hal yang kurang atau salah bila WP mengisi form.. (R-2/H.Adenan/070614/L-1)

Berdasarkan tanggapan para Wajib Pajak yang mengurus PKB di layanan mobil dinas SAMSAT keliling dapat diketahui bahwa keberadaan aya tanggap petugas di lapangan secara efektif mendukung minat para Wajib Pajak untuk mengurus dan melakukan aktivitas pembayaran pajak di SAMSAT keliling bahwa di antara mereka akan mereferensikan kualitas layanan petugas SAMSAT keliling kepada rekan-rekan mereka, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari segi daya tanggap petugas dapat mempengaruhi minat para Wajib Pajak di kabupaten Gresik untuk mengurus PKB.

Assurance (jaminan)

Selanjutnya wawancara dilanjutkan dengan menanyakan kondisi *assurance* atau perasaan responden dalam hal jaminan legalitas dari layanan mobil SAMSAT keliling di kabupaten Gresik, hasil wawancara adalah sebagai berikut:

“ Keberadaan mobil SAMSAT keliling ini bagi saya dengan segala

tampilan dan atribut yang ada di kendaraan operasioanal SAMSAT ini sudah lebih dari cukup bahwa layanan ini memiliki legalitas yang mumpuni mas... (R-3 / H.Fery Kusaeri/050614/L-1).”

“Setelah melakukan pembayaran pajak di mobil SAMSAT keliling ini mas ternyata hasilnya sama saja dengan membayar pajak di kantor Dr.Wahidin mas, jadi sudah plong bisa ngurus pajak secara resmi di mobil SAMSAT keliling.” (R-3 / Siti Khanifah / 050614 / L-1)

Hasil dari tanggapan responden terhadap pertanyaan dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Wajib Pajak secara umum memberikan gambaran bahwa kondisi kualitas pelayanan dari segi *Assurance* (jaminan) dirasakan sudah baik. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam

memberikan pelayanan¹³ (Margaretha, 2003:201).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan atau legalitas dari keberadaan output layanan SAMSAT keliling yang sudah dirasakan resmi dan legal, sehingga mereka semakin berminat untuk mengurus dan membayar PKB di layanan SAMSAT keliling.

Kondisi ini memberikan gambaran kepada peneliti bahwa menurut wajib pajak yang melakukan aktivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT keliling kabupaten Gresik mereka merasakan bahwa legalitas dari layanan publik SAMSAT keliling sudah memenuhi harapan mereka dalam hal segi *Assurance* (jaminan).

Empaty (empati).

Variabel kualitas layanan yang ditanyakan kepada para Wajib Pajak adalah kondisi empati daripada petugas yang melayani di mobil SAMSAT keliling, dari hasil wawancara diketahui sebagai berikut:

“ Petugas yang bekerja di mobil SAMSAT keliling ini menurut saya sangat simpatik dan ramah-ramah mas, wes pokoke jos lah mas... apalagi bapak yang tadi mbantu aku saat salah ngisi formulir’e beliau dengan ramah dan mau

mencarikan setip/penghapus pas aku salah nulis data, dan tadi sempat mesin scannya trobel, malah beliau yang mengupayakan untuk memfoto copy dokumen ku mas...wes ta...petugas’e top markotop pokok’e (R-4 / Agus Wirawan/050614/L-1).”

“Pelayanan petugas operasional di SAMSAT keliling ini sangat baik-baik dan ramah lho mas, sudah begitu enak diajak ngobrol dan tanya-tanya soal syarat serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pajak-pajak kendaraan, sehingga saya semakin yakin dan berminat tahun depan akan ngurus di sini lagi.” (R-4 / Andik Romadhon / 050614/L-1)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang

¹³ Margareta Op.Cit.

menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Kualitas empati petugas di SAMSAT keliling yang dilaksanakan oleh UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik menurut responden sudah sangat baik dan mempengaruhi minat mereka untuk mengurus PKB di layanan publik yang merupakan salah satu inovasi pelayanan oleh KB SAMSAT di bawah naungan UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik.

Tangibles (bukti nyata)

Dimensi *tangibles* adalah dimensi atau faktor terakhir yang akan dibahas, di mana indikator *tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayanan PKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Gresik sudah cukup memadai. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang mendapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Demikian juga dengan upaya yang dilakukan pihak UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik dalam menyelenggarakan layanan SAMSAT keliling Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan di atas.

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di SAMSAT keliling Kabupaten Gresik dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengemukakan sebagai berikut :

”Saya rasa fasilitas pendukung pelayanan di sini sementara sudah cukup, nanti apabila ada masukan-masukan lagi mengenai fasilitas yang perlu ditambah nanti akan dilengkapi secara bertahap”.”(R-5/Abdulloh /040614/L-1).

Mengenai ketersediaan dan keberadaan mobil SAMSAT keliling dengan segala fasilitas sebagai unsur tangibles dari pelayanan juga disampaikan oleh beberapa wajib pajak sebagai berikut.

“Berkaitan dengan pertanyaan anda soal layanan yang tangibles bisa saya sampaikan sekilas mas, dari segi kualitas saya rasa person, fasilitas-fasilitas pendukung di sini sudah cukup memuaskan ya mas, fasilitas dan sarana untuk mengurus PKB yang ada umumnya dibutuhkan oleh wajib pajak sudah ada dan tersedia disini, ini menurut saya”. (R-5 / Veronika A/040614/L-1).

“Kalo bicara soal perasaan kita terhadap kondisi perlengkapan yang ada di unit SAMSAT keliling ini, mas saya rasa fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan di sini sudah cukup memuaskan mas, misalnya ini juga sudah ada mesin photo copy, jual materai juga. Jadi fasilitas pendukung pelayanan disini saya rasa sudah cukuplah, peralatan yang perlu ditambah baik itu alat tulis, papan untuk alas menulis formulir, sebaiknya ada mesin foto copy mini

atau mesin printer scan, untuk foto copy KTP, atau dokumen-dokumen yang diperlukan. Sehingga lebih memudahkan pengguna jasa para Wajib Pajak yang akan mengurus perpanjangan STNK di SAMSAT keliling (R-5 / Budiono,SE./060614/L-1)”

Dari hasil temuan wawancara dengan responden berkaitan dengan kondisi Bukti Fisik (*Tangible*) Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan, berdasarkan temuan dalam penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa kondisi bukti fisik yang ada di unit SAMSAT keliling secara umum menurut pengguna layanan yakni para wajib pajak sudah cukup baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang secara obyektif diharapkan dapat membantu Wajib Pajak yang akan mengurus dan membayar PKB di unit SAMSAT keliling.

Tingkat kualitas pelayanan perpanjangan pajak melalui SAMSAT keliling di kabupaten Gresik dilihat dari aspek : a) Reliability, Hasil temuan dalam penelitian ini diketahui bahwa secara umum dapat diandalkan, dan meyakinkan para pengguna layanan yakni para wajib pajak, selain itu hal yang dirasakan masih perlu perbaikan adalah perlu diperhatikan jumlah personil atau staff yang menangani aktivitas transaksi di SAMSAT keliling yang perlu ditambah, bilamana musim-musim perpanjangan pajak meningkat, selain itu

sarana yang mendukung operasional aktivitas SAMSAT keliling seyogyanya perlu ditambah kuantitasnya. b) Responsiveness, Hasil penelitian diketahui bahwa keberadaan daya tanggap petugas di lapangan secara efektif mendukung minat para wajib pajak untuk mengurus dan melakukan aktivitas pembayaran pajak di SAMSAT keliling bahwa di antara mereka akan mereferensikan kualitas layanan petugas SAMSAT keliling kepada rekan-rekan mereka, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari segi daya tanggap petugas dapat mempengaruhi minat para Wajib Pajak di kabupaten Gresik untuk mengurus PKB. c) Assurance, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa menurut wajib pajak yang melakukan aktivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT keliling kabupaten Gresik mereka merasakan bahwa kondisi kualitas pelayanan dari segi Assurance (jaminan) dirasakan sudah baik, khususnya segi legalitas dari layanan publik SAMSAT keliling sudah memenuhi harapan mereka dalam hal segi Assurance (jaminan). d) Empathy, berdasarkan analisis dari temuan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas empati petugas di SAMSAT keliling yang dilaksanakan oleh UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik menurut responden sudah sangat baik dan mempengaruhi minat mereka untuk mengurus PKB di layanan publik yang merupakan salah satu inovasi pelayanan oleh KB SAMSAT di bawah naungan UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik. e) Tangibles, dari hasil temuan wawancara dengan responden berkaitan dengan kondisi Bukti Fisik (*Tangible*) pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan

penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan, berdasarkan temuan dalam penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa kondisi bukti fisik yang ada di unit SAMSAT keliling secara umum menurut pengguna layanan yakni para wajib pajak sudah cukup baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang secara obyektif diharapkan dapat membantu Wajib Pajak yang akan mengurus dan membayar PKB di unit SAMSAT keliling.

Saran bagi temuan penelitian

Kualitas pelayanan perpanjangan melalui SAMSAT Keliling ini sudah dibidang telah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan lima indikator kualitas pelayanan pelayanan publik yang telah dijelaskan pada bab penyajian data dan analisis data. Namun masih terdapat kekurangan yang perlu mendapatkan perbaikan untuk lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan perpanjangan PKB dengan menggunakan SAMSAT Keliling tersebut. Hal-hal yang perlu diperbaiki adalah: a) Tentang sarana dan prasarana yaitu, ruang tunggu di luar mobil operasional. Kursi dan meja diperbanyak, dan juga disediakan alat tulis buat mengisi formulir serta diberi tenda atau mencari tempat yang teduh supaya pemohon PKB tidak kepanasan saat menunggu. Dibutuhkannya komputer cadangan bila komputer sedang rusak. b) Jumlah petugas SAMSAT Keliling ditambah supaya ada pergantian saat memasukkan data serta dapat lebih memperhatikan dan membantu pemohon PKB jika mengalami kesulitan. c)

Prosedur pelayanan serta transparansi rincian biaya ditempel atau diberitahukan kepada pemohon PKB agar mereka mengetahui bagaimana prosedurnya agar tidak kesulitan serta biaya apa saja yang dikeluarkan oleh pemohon PKB . d) Informasi tentang keberadaan SAMSAT Keliling dirasa kurang. Walaupun upaya sosialisasi sudah dilakukan lewat media massa atau elektronik. Informasi mengenai jadwal SAMSAT Keliling ditambah melalui surat kabar atau radio. Banyak pemohon PKB mengetahui dari kerabat ataupun orang lain. e) SAMSAT Keliling sebaiknya beroperasi jangan hanya menggunakan satu minibus saja. Sebaiknya setiap wilayah yang ada dikabupaten Gresik yaitu kabupaten Gresik Barat, kabupaten Gresik Selatan, kabupaten Gresik Utara dan kabupaten Gresik Pusat disediakan minibus untuk SAMSAT Keliling.

Implikasi Akademis

Penelitian ini dapat memberi sumbangan bagi perkembangan ilmu administrasi negara, terutama pada kajian penerapan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, melihat sebuah fenomena penerapan SAMSAT Keliling dipandang melalui persepsi pelaksana SAMSAT Keliling dan pengguna SAMSAT Keliling dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry. Dimana indikator kualitas pelayanan publik menurut para ahli tersebut terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Karena teori tersebut sama dengan keadaan yang ada dilapangan. Dimana dalam penerapan SAMSAT Keliling ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak mendapat dukungan dari masyarakat atau pemohon PKB . Dengan

demikian, penelitian ini mampu memberikan sumbangan akademis yang komprehensif dalam menjembatani serta mengaplikasikan kajian teoritis pada studi pelayanan publik dengan fenomena empiris di lapangan.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini merupakan penggambaran sebuah fenomena pelaksanaan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan SAMSAT kabupaten Gresik. Dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry, meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Hasil laporan ini memberikan informasi dan sumber masukan terutama kepada para pelaksana SAMSAT Keliling yaitu Kantor Pelayanan SAMSAT kabupaten Gresik untuk melakukan perbaikan dengan memperhatikan variabel yang menghambat penerapan SAMSAT Keliling serta melakukan peningkatan pada variabel yang mendukung pelaksanaan SAMSAT Keliling. Dengan demikian, diharapkan akan menjadi sumber masukan bagi penerapan SAMSAT Keliling di masa depan. Mengingat SAMSAT Keliling ini akan terus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan SAMSAT kabupaten Gresik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, 2003. Psikologi umum. Jakarta: PT. Rineka Cipta,
- Abd. Rachman Abror, 1993. Psikologi Pendidikan, Yogyakarta: PT. Tiara kencana,
- Arif, Zainudin. 1986. Andragogi. Bandung: Angkasa
- Elizabeth B. Hurlock, (1978), Perkembangan Anak, Jakarta: PT. Erlangga.
- Djasman Adimiharja, 1987-1988. Psikologi Umum Pusat Pengembangan Penataran Guru Tertulis Bandung.
- Dekker, A. Steven, 2001. Measure Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Gaspersz, Vincent, 2003. Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- H.A.S Moenir, 2000. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Heskett, Robert, 1990. Service Profit Chain Model. Prentice Hall, California Press
- Marcel, Davidson, 2003. Service Quality in Concept and Theory. Published by American Press, USA.
- Mardiasmo, 2003. Perpajakan. Yogyakarta : ANDI, 2003.
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Moedzakir, M. Djauzi. 2008. Desain dan Model Penelitian Kualitatif. Malang:

- Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
- No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Norman, Davis, 1992. Service Management System. Prentice Hall Ohio University Press, USA.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- Peter, J.H., 2003. Service Management in Managing The Image. Trisakti University, Jakarta.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). The Quest for Global Quality. Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) Perception of Service Quality. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Internet**
- Samuelson, Jeniston, 2000. Application of Quality Service Theory. Published by John Wiley and Sons, USA
- bappeda.jatimprov.go.id , diakses tanggal 26 januari 2014
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta
- Departemen Dalam Negeri, Kepolisian Republik Indonesia, Departemen Keuangan, PT Jasa Raharja (Persero).www. id.ibtimes.com. Pajak Kendaraan Bermotor Telah Diberlakukan. Dapat diakses pada <http://id.ibtimes.com/articles/1605/20100604/pajak-kendaraan-bermotor-angkutan-listrik.htm> Diakses tanggal 20 januari 2014
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999 pengaturan hubungan Pusat dan Daerah
- www.pajakindonesia.wordpress.com.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1999 hubungan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah,
- Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat diakses pada <http://pajakindonesia.wordpress.com/2007/08/20/penghitungan-dasar-pengenaan-pajak-kendaraan-bermotor/>.Diakses tanggal 20 januari 2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia

www.pajakonline.com. Pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dapat diakses pada www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=635http://organisasi.org/pajak_bea_balik_nama_kendaraan_bermotor_bbnkb_perda_no_3_tahun_2003_provinsi_dki_jakarta_peraturan_perpajakan_pemda_fiskal (tentang bea balik nama kendaraan bermotor). Diakses tanggal 20 Januari 2014.

Laporan Penelitian

Margono, Sri. 2006. Pelayanan Pembentukan Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Penegakan Hukum Di Kantor Samsat Klaten. Tesis. Klaten: Universitas Muhammadiyah

Pramana, Egie. 2010. Implementasi sistem Pemungutan Pajak Kendaraan (PKB) Melalui Layanan Drive Thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Karya Ilmiah. Malang: Universitas Muhamadiyah malang

