

**Pahmi Amri**

Dosen Universitas Islam Riau  
Email : [fahmi.amri36@yahoo.com](mailto:fahmi.amri36@yahoo.com)

**Ulung Pribadi**

Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Uni-  
versitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email: [ulungpribadi@gmail.com](mailto:ulungpribadi@gmail.com)

[http://dx.doi.org/10.18196/  
jgpp.2015.0036](http://dx.doi.org/10.18196/jgpp.2015.0036)

# Implementasi Pelayanan Samsat *Corner* dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014

**ABSTRACT**

Along with the issuance of the Joint Regulation of Governor of Yogyakarta Special Region, Regional Police Chief of Yogyakarta Special Region, and Operational Director of PT. Jasa Raharja No.35 Year 2008 No:B/4820/XI/2008 and No: SKEB/12/2008 about the program to improve SAMSAT's excellent service, SAMSAT Corner was established. Vehicle tax is one of tax incomes which affects regional income. Therefore, it is necessary to optimize the tax revenue of vehicle through various efforts. One of the ways is by improving the satisfaction of vehicle taxpayers by giving an optimal service quality. Based on the explanation above, the researcher was eager to find out the implementation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall in order to improve vehicle tax in 2014. In this research about the implementation of SAMSAT Corner service, a mix method –quantitative and qualitative methods – was employed. Firstly, the data were collected quantitatively using survey approach. Then, the data were collected qualitatively. Based on the data analysis, the implementation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall has run well, as its index value is 3.59 or in good category. SAMSAT Corner service is also influenced by several factors, among others are communication, human resources, disposition, and bureaucracy structure. Their index is 3.76, thus it is in good category as well. The finding in this research shows that the internal organizer of service which is maximum cannot guarantee a good service, because the internal assessment shows better result than the external one. Based on the analysis, it can be concluded that the implementation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall has run well and it gives positive effects to society (vehicle taxpayers). However, the regulation that rules the operation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall is not optimal yet, so it is necessary to study it again in order to have a clear regulation about SAMSAT Corner service.

Keywords: The implementation of public service

**ABSTRAK**

Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT Corner. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sector ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Berdasarkan uraian tersebut peneliti ingin mengetahui implementasi pelayanan samsat Corner galeria mall dalam rangka peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor tahun 2014. Dalam penelitian ini implementasi pelayanan samsat Corner, Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode campuran yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif. Pada tahap pertama penelitian ini akan dilakukan dengan cara kuantitatif dengan melakukan penelitian dengan pendekatan survey, kemudian setelah pengambilan data kuantitatif

selesai dilakukan maka tahap selanjutnya adalah dengan melakukan penelitian dengan metode kualitatif. Berdasarkan analisis penulis didapati bahwa implementasi pelayanan samsat Corner Galeria mall sudah berjalan baik, dengan nilai indeks 3,59 termasuk dalam kategori baik. Pelayanan samsat Corner juga dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya Komunikasi, SDM, Disposisi, Struktur Birokrasi mendapat penilaian 3,76 termasuk dalam kategori baik juga. Hal tersebut merupakan sebuah temuan dalam penelitian ini bahwa penyelenggara internal pelayanan yang maksimal belum menjamin pelayanan yang baik juga, terlihat dari hasil penilaian internal lebih besar dari penilaian eksternal. Analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat Corner Galeria Mall telah berjalan dengan baik, memberikan dampak positif kepada masyarakat (wajib pajak) kendaraan bermotor. Namun regulasi yang mengatur secara khusus pelayanan samsat Corner Galeria Mall belum optimal, sehingga dapat dikaji kembali agar bisa membentuk peraturan yang jelas untuk pelayanan samsat Corner.

Kata kunci: Implementasi Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Ini didukung di dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa Standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produklayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fitranti ( 2014)

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perludanya optimalisasi dari penerimaan PKB

**332** melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan WP kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya (Perdana Thomas Putra Arjuna 2013)

Menyikapi hal ini, DIY mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 tahun 2014 tentang pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT di D.I. Yogyakarta.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja di bidang

asuransi kecelakaan Lalu lintas. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat (pangalila , 2014)

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT di DIY selama ini masih belum dapat memuaskan keinginan masyarakat. Salah seorang wajib pajak mengeluhkan pengalamannya ketika hendak mutasi dari luar daerah. Petugas SAMSAT Bantul terkesan tidak peduli akan kesulitan yang dialami wajib pajak tersebut, sehingga wajib pajak tersebut merasa dipermainkan dan wajib pajak mengeluhkan sistem antrian di SAMSAT Bantul yang tidak urut ([www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com)). Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di Kantor Bersama SAMSAT, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik. Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT *Corner*. Pengembangan Samsat *Corner* ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk ke dalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Untuk itu perlu pembuktian dari Samsat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Program Samsat *Corner* memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun.

Karena, masyarakat tidak usah repot-repot datang ke kantor Samsat pusat cukup datang ke Samsat Corner mall atau pasar modren , hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar.

TABEL 1. JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR DI D.I. YOGYAKARTA

Jenis kendaraan <i>Type of motorized vehichels</i>						
Kabupaten kota	Mobil penumpang/ <i>passenger car</i>	Bus	Mobil sedan/ <i>load vehichels</i>	Kendaraan khusus/ <i>vehiche ls</i>	Sepeda motor/ <i>motorcy cle</i>	Jumlah/ total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kulonprogo	7.567	457	3.997	59	137.322	149.402
Bantul	33.789	788	13.889	56	412.665	461.187
Gunungkidul	10.363	789	6.258	63	172.416	189.889
Sleman	70.080	6.937	15.080	90	590.182	682.405
Ditlantas	48.163	2.161	13.287	246	316.318	425.175
DIY	169.962	11.168	52.511	514	1.673.903	1.908.058

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar seluruh DIY dengan berbagai macam jenis kendaraan bermotor serta kabupaten yang ada di DIY antara lain adalah Kulonprogo jumlah total kendaraan bermotor 149.402, Bantul 461.187, Gunung Kidul 189.889, Sleman 682.405, Ditlantas 425.171 dengan jenis kendaraan yang tercatat mulai dari Mobil penumpang, Bus, Sedan, Sepeda Motor sehingga secara keseluruhan jumlah total kendaraan bermotor yang tercatat di DIY tahun 2014 adalah 1.908.085.

Salah satu program inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah SAMSAT *Corner* yang lokasinya berada di Galeria Mall.SAMSAT *Corner* terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT *Corner* berada ditempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mal,

dan supermarket. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui program SAMSAT *Corner* wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama serta jarak jauh yang harus ditempuh jika membayar pajak di Kantor Induk SAMSAT. (Novrianto, Arnold Dwi. 2014)

Namun walaupun demikian dari hasil Samsat *Corner* ini juga belum tentu direalisasikan dengan optimal, dari hasil penelitian di Samsat *Corner* Amplaz (Saputri, Ariyanti dan F. Winarni. 2014) Samsat *Corner* masih mengalami hambatan seperti keterbatasan Ruang Pelayanan menghambat petugas dan konsumen Wajib Pajak dalam proses pelayanan, disamping itu juga jenis pelayanan yang ada di Samsat *Corner* terbatas hanya melayani pajak tahunan, serta kendala lain adalah jaringan internet yang selalu *Offline* juga yang tidak kalah penting SOP yang ada belum jelas.

Kemudian penulis mencoba melakukan Prapenelitian untuk melihat fenomena yang terjadi di Samsat *Corner* Galeria Mall (Senin, tgl 2 maret 2015) Pelayanan Samsat *Corner* di Galeria Mall ini belum tentu bisa mewujudkan pelayanan yang prima dengan sepenuhnya karena masih terlihat antrian panjang yang ingin membayar pajak tetapi tidak mendapat tempat duduk yang memadai lagi, kursi yang tersedia sudah penuh, kemudian proses yang panjang terlihat karena petugas yang melayani wajib pajak terlihat hanya tiga orang, tetapi antrian wajib pajak kendaraan bermotor menumpuk banyak. Selain itu juga gerai Samsat *Corner* ini dekat juga dengan pintu keluar parkir menyebabkan suhu panas sehingga dalam proses pembayaran pajak kualitas fasilitas buruk. Agar bisa melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan bagaimana pelaksanaan Pelayanan Samsat *Corner* Galeria Mall ini. Berdasarkan dari uraian yang dibahas sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Samsat *Corner* Dalam Meningkatkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2014”.

Dari identifikasi masalah diatas, maka dapat penulis merumuskan masalah penelitian tentang bagaimana implementasi pelayanan Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta? dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta?

## **KERANGKA TEORI**

### **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN**

Implementasi dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang, implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi dan teknik berkerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan atau program-program (laster dan srewart ). Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*).

Ripley dan Franklin berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberika otoritas program, kebijakan, keuntungan atau suatu jenis keluaran yang nyata. Implementasi menunjukkan pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan berbagai aktor, khususnya birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan (Randal B.Ripley dan Grace A.franklin 1982).

Sedangkan Grindle memberikan pandangannya tentang implementasi bahwa secara Umum, tugas implementasi adalah membentu suatu kegiatan yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan

pemerintah (MerilleS Grindle 1980).

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan –tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan –keputusan kebijakan sebelumnya (Donal Van Meter dan Carl Van Horn).Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi menurut Edward III sebagai berikut; 1).Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi) 2).Sumberdaya (staff/pegawai, informasi, fasilitas) 3).Disposisi (Pengangkatan Birokrat, insentif) 4). Struktur Birokrasi (SOP, Fragmentasi).

## PELAYANAN PUBLIK

Menurut kamus bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usah melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberi sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut american marketing association, seperti dikutip oleh (Donald 1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan atik septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut sadu Wasistiono (2001:51-



52) adalah pemeberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar pelayanan sebagai berikut;

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:

Terkait dengan hal tersebut dalam menganalisis Implementasi Program Samsat *Corner* tahun 2014 maka, operasionalisasi konsep menyangkut analisis Implementasi Program dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi pijakan dalam proses pelaksanaan pelayanan samsat *Corner* di Galeri mall.

2. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif yang ditetapkan pada samsat *Corner*.

3. Prosedure /mekanisme

Prosedure adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedure pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

4. Jangka waktu dan jadwal pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan( dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan

waktu yang dibutuhkan setiap porses pelayanan pada samsat *Corner*.

339

5. Biaya/tarif

Biaya ongkos yang dikenakan pada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat pada samsat *Corner*.

6. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

7. Pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

Kemudian untuk mengetahui faktor –faktor yang mempengaruhi implementasi Program Samsat *Corner*, penulis menggunakan indikator sebagai berikut;

1. Komunikasi

- a. Transmisi/jaminan pelayanan apakah petugas Samsat *Corner* telah sesuai perintah dalam menjalankan tugas sebagai memberikan jaminan pelayanan.
- b. Kejelasan Kejelasan petugas Samsat *Corner* dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sebagai memberikan jaminan pelayanan
- c. Konsistensi konsistensi petugas Samsat *Corner* dalam menjalankan tugas atau perintah terhadap wajib pajak.

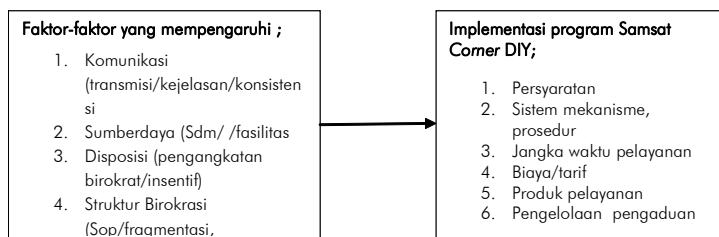
2. Sumberdaya

- a. Staf (jumlah staf Samsat *Corner* yang mencukupi dan memiliki

- skill* yang memadai untuk melaksanakan tugas)
- b. Fasilitas (fasilitas yang mendukung Pelaksanaan Program Samsat Croner)
3. Disposisi (Sikap Kecendrungan )
- Sikap petugas pelaksana Program samsat *Corner* dalam memberi pelayanan terhadap para wajib pajak.
- a. Penegakan birokrat (Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana samsat *Corner*)
  - b. Insentif (kecendrungan sikap para pelaksana Program samsat *Corner* dalam memanipulasi insentif)
4. Struktur Birokrasi
- Struktur Birokrasi yang terlibat didalam Program Samsat *Corner*, dalam memberikan dukungan serta kelancaran implementasi Program.
- a. *Standar Operating Procedure* (Standar Operasi Prosedur pelaksanaan Program samsat *Corner*)
  - b. *Fragmentasi* (fragmentasi bersela dari tekanan-tekanan di luar unit-unit, seperti legislatif dan kelompok kepentingan)
  - c. Evaluasi kinerja pelayanan Evaluasi kinerja pelayanan untuk melihat petugas yang berkompeten dan tidak kompeten dalam menjalankan tugas pada samsat *Corner*.
  - d. Pengawasan Internal Mengendalikan agar program samsat *Corner* Galeria mall dikelola secara tertib sebagaimana mestinya, dan penyelenggara pelayanan melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Dengan demikian penulis dapat menggambarkan model kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut;

GAMBAR 2 MODEL KERANGKA PEMIKIRAN



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat *Corner* Galeria Mall Yogyakarta Pemilihan lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive*. Menurut antara 2009, *purposive* adalah suatu teknik penentuan lokasi penelitian secara sengaja berdasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu. Alasan penulis mengambil lokasi di Samsat *Corner* Galeria mall yogyakarta adalah karena beberapa alasan diantaranya Samsat *Corner* Galeria mall merupakan inovasi pelayanan terbaru bidang Penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh DPPKA DIY, selain itu juga masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya fasilitas yang belum maksimal dan tenaga kerja yang melayani di samsat *Corner* belum memadai.

Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode campuran yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif. Penelitian Kuantitatif menurut Nasehudin dan Gozali (2012) adalah, “cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan dengan cara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka”. Sementara Moleong (2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa”.

Adapun pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan dalam

penelitian ini adalah dengan cara metode survey. Dimana Singarimbun (1989) menjelaskan bahwa penelitian dengan metode survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif dilakukan berdasarkan pada kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan informasi yang ada. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Moleong (2007:245) langkah – langkah proses dalam analisa data adalah sebagai berikut;

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah maka langkah berikutnya,
2. Membuat abstrak. Abstraksi merupakan kegiatan membuat rangkuman yang inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga sehingga tetap berada didalam konteks penelitian.
3. Langkah selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu kemudian dikategorisasikan pada langkah berikutnya.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan samsat *Corner* Salah satu inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset DPPKA DIY yaitu SAMSAT *Corner* yang lokasinya berada di Galeria Mall. SAMSAT *Corner* terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT *Corner* berada ditempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mall, dan supermarket. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam Pembayaran PKB

(Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

343

## IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT *CORNER* GALERIA MALL

### 1. DASAR HUKUM

Dasar hukum pelayanan samsat Corner Galeria Mall adalah tertuang dalam Peraturan bersama (Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja persero) Nomor; 35 tahun 2008, Nomor: B/ 4820/XI/2008 Nomor:SKEB/12/2008 tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dasar Hukum tersebut telah disampaikan pada saat sosialisasi dan Peresmian Samsat *Corner*. Namun Dari hasil penilaian responden menyatakan dasar hukum pelayanan samsat *Corner* galeria mall belum berjalan dengan baik, Dengan demikian penulis menarik kesimpulan dari aspek Dasar Hukum pelayanan samsat *Corner* Galeria mall belum berjalan dengan baik. sesuai dengan PERMENPAN No. 15 tahun 2014.

### 2. PERSYARATAN

Adapun persyaratan pendaftaran yang ditetapkan pada Samsat *Corner* Galeria Mall adalah sebagai berikut;

#### a. Perorangan jati diri (KTP, SIM, KTA, C1)

Jika berhalangan melampirkan surat kuasa bermatrai cukup

#### b. Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermatrai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) surat tugas/surat kuasa bermatrai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

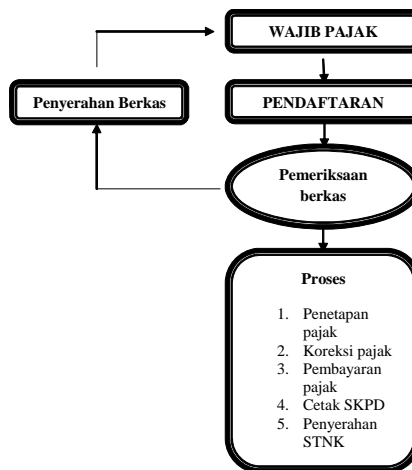
#### c. STNK Asli dan satu lembar fotocopy

- d. Bukti Pelunasan PKB dan SW-Jasa Raharja (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir;
- e. Bukti Pelunasan BPKB tahun terakhir

Persyaratan yang dilaksanakan pelayanan samsat *Corner* galeria mall telah membuat persyaratan pelayanan sesuai dengan kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan, persyaratan pelayanan samsat *Corner* disampaikan pada awal pelayanan untuk selanjutnya diproses, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan persyaratan pelayanan sudah berjalan dengan baik (mudah dan jelas), dalam aspek persyaratan pelayanan samsat *Corner* dapat ditarik kesimpulan sudah berjalan dengan maksimal, sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam PERMEN-PAN no. 15 tahun 2014 adalah a. bahwa daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan. b. waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, di akhir, atau secara bertahap).

### 3. PROSEDUR/MEKANISME

Dibawah ini bagan atau prosedur/mekanisme pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall sebagai berikut;



Sumber; SOP KPPD DIY

Pelayanan samsat *Corner* galeria mall belum memiliki prosedur/ mekanisme yang baku, sejauh ini petugas samsat *Corner* menjalankan prosedur/ mekanisme menyesuaikan prosedur/ mekanisme KPPD masing-masing, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa prosedur/ mekanisme pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah mudah dan jelas. Dalam aspek ini dapat penulis tarik kesimpulan bahwa prosedur/ mekanisme pelayanan samsat *Corner* belum berjalan dengan baik, karena perlu adanya Prosedur/ mekanisme yang baku secara khusus samsat *Corner*, apabila petugas menyesuaikan prosedur dari KPPD tentu berbeda bila dilihat dari jenis produk layanan dan sarana dan prasarana, prosedur/ mekanisme merupakan faktor penting karena sesuai Permenpan no. 15 tahun 2014 penyelenggara pelayanan wajib memiliki *standar operational procedure* (SOP), maka prosedur/ mekanisme pelayanan adalah sebagai bahan penyusunan SOP.

#### 4. JANGKA WAKTU DAN JADWAL PELAYANAN

Jangka waktu yang dibutuhkan dari setiap proses pelayanan samsat *Corner* adalah tidak lebih dari 15 menit, jangka waktu tersebut menyesuaikan dengan jangka waktu yang ditetapkan pada SOP KPPD di DIY, jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan juga menyesuaikan dengan kondisi tertentu, seperti jika terdapat kerusakan pada perangkat atau koneksi internet, jangka waktu yang dibutuhkan bisa lebih dari 15 - 30 menit.

Jadwal pelayanan yang ditetapkan pada samsat *Corner* galeria mall adalah setiap hari senin - sabtu dari pukul 10.00- 20.00 minggu dimulai pukul 10.00-15.00. jadwal pelayanan samsat *Corner* setiap hari kecuali hari-hari besar. Berikut jadwal petugas yang telah ditetapkan untuk Samsat *Corner*.

Jangka waktu yang dibutuhkan setiap proses pelayanan samsat *Corner* adalah tidak lebih dari 15 menit, jangka waktu tersebut menyesuaikan ketentuan dalam SOP KPPD DIY, belum ada penetapan



346

yang dibakukan dalam SOP secara khusus untuk pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall. Tetapi dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sudah cepat tidak lebih dari 15 menit. Dalam aspek ini dapat ditarik kesimpulan bahwa jangka waktu yang diperlukan setiap proses pelayanan sudah baik, walaupun belum ada penetapan jangka waktu secara khusus untuk pelayanan samsat *Corner* Galeria mall, sesuai Permenpan No. 15 tahun 2014 bahwa kejelasan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### 5. BIAYA PELAYANAN

Biaya/tarif yang dibebankan kepada masyarakat (Wajib Pajak) berdasarkan hanya biaya pokok pajak, SWDKLLJ dan denda bila ada, pelayanan samsat *Corner* memberikan pelayanan gratis untuk setiap pelayanan yang diberikan, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan tidak ada pemungutan biaya tambahan selain biaya pokok pajak dan SWDKLLJ. Dari aspek biaya /tarif pelayanan samsat *Corner* dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya/tarif dikatakan baik, walaupun belum menampilkan informasi biaya pelayanan gratis pada loket pelayanan sesuai dengan Permenpan No.15 tahun 2014 bahwa a. jumlah biaya yang dibebankan kepelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan dan c. daftar pelayanan yang diberikan gratis pada pelanggan ( apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

#### 6. PRODUK PELAYANAN

Produk pelayanan samsat *Corner* galeria mall adalah memberikan jasa atau administrasi kepada pengguna layanan dalam hal ini yaitu Wajib Pajak, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Produk layanan di samsat *Corner* galeria mall hanya melayani pemungutan pajak tahunan dan

sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas jalan, berbeda bila dibandingkan dengan samsat yang di daerah yang banyak memberikan produk layanan, dengan hambatan keterbatasan pada sarana dan prasarana yang kurang memadai pada galeria mall. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa produk layanan samsat *Corner* telah direspon baik, dari aspek produk layanan samsat *Corner* galeria mall dapat ditarik kesimpulan bahwa telah menghasilkan daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah wajib pajak. Sesuai dengan permenpan No.15 tahun 2014 bahwa memberikan daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

#### 7. PENGELOLAAN PENGADUAN

Dalam aspek pengelolaan pengaduan ditemukan belum adanya pengelolaan secara khusus untuk pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall, apabila ada pengaduan untuk pelayanan samsat *Corner*, wajib pajak bisa melayangkan aduan tersebut dipengaduan samsat yang ada daerah masing-masing. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan pelayanan samsat *Corner* belum menyediakan kotak pengaduan kritik dan saran. Dengan demikian dari aspek pengelolaan pengaduan pelayanan samsat *Corner* belum dilaksanakan dengan baik karena sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No. 15 tahun 2014 wajib membuat pengelolaan pengaduan yang digunakan antara lain; penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website.

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL YOGAYAKARTA

#### 1. KOMUNIKASI

##### a. Transmisi

Penyelenggaraan pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah berjalan dengan baik, pelaksanaan pelayanan telah menyesuaikan

dengan peraturan yang ditetapkan dan keputusan yang dikeluarkan dalam hal ini adalah SOP KPPD di DIY, namun pelayanan samsat *Corner* galeria mall belum menampilkan SOP tersebut depan loket pelayanan sebagai acuan perbandingan kondisi nyata pelayanan yang diberikan, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan petugas pelayanan samsat *Corner* telah menjalankan tugas sesuai dengan perintah. Dengan demikian dalam aspek transmisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggara pelayanan samsat *Corner* telah memahami dan menjalankan keputusan peraturan dengan baik tanpa ada pertentangan pendapat antara perintah dan sesama petugas, sebagai jaminan pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna layanan (Wajib Pajak) .

b. Kejelasan/Jaminan Keamanan

Penyelenggara pelayanan samsat *Corener* memberikan jaminan keamanan kepada pengguna layanan (Wajib Pajak) dengan cara telah memberikan tanda terima penyerahan dokumen dari masyarakat, memberikan tanda terima penyerahan produk layanan yaitu STNK yang telah terbayar pajak dan memberikan surat jaminan Validitas produk yaitu STNK yang telah disahkan. Kemudian dari hasil penilaian responden bahwa menyatakan pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah jelas pelayanan samsat *Corner* memberikan bukti tanda terima pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ. Dengan demikian dalam aspek Jaminan keamanan pelayanan samsat *Corner* galeria mall telah dilaksanakan dengan baik.

c. Konsistensi

Penyelenggara pelayanan samsat *Corner* Galeria mall komunikasi antara penyelenggara dengan pengguna layanan telah konsisten, konsisten tersebut terlihat pada beberapa aspek seperti konsisten persyaratan, prosedur/mekanisme, jangka waktu dan jadwal pelayanan, dan informasi lainnya. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan pelayanan samsat *Corner* telah konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (Wajib

Pajak).dengan demikian dapat ditarik kesimpulannya adalah konsistensi penyelenggara pelayanan samsat *Corner* telah berjalan dengan baik.

## 2. SUMBERDAYA

### a. Staff

Dari hasil temuan dilapangan bahwa Staff/pegawai pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah berjalan dengan baik, terlihat dari jumlah pegawai yang sudah maksimal serta kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas telah benar-benar menguasai.Penetapan jumlah Staf/pegawai pelayanan samsat telah melalui pertimbangan dari jumlah pegawai yang berkunjung ke Galeria Mall.Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan staff/pegawai pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah cukup dan sesuai dengan kemampuan.Dengan demikian dalam aspek staff/pegawai pelayanan samsat *Corne* Galeria mall telah berjalan dengan baik.

### b. Informasi

Informasi pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah disampaikan dengan cara menempelkan informasi pada dinding loket pelayanan, karena belum memiliki sarana media informasi (papan Informasi). Dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa sumber daya informasi pada pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall ini belum terlaksana dengan baik, informasi sudah diterima oleh penyelenggara, namun belum tersampaikan dengan maksimal kepada pengguna layanan.

### c. Fasilitas

Dari aspek fasilitas fisik pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah dilengkapi dengan fasilitas yang telah memenuhi kebutuhan dalam proses penyelenggara pelayanan, disamping itu juga fasilitas untuk melayani pengguna layanan (Wajib Pajak) telah berjalan dengan baik, fasilitas tersebut dibuktikan dengan kelengkapan sebagai berikut;

TABEL 2. DAFTAR SARANA DAN PRASARANA/FASILITAS

	Jenis	Jumlah	Keterangan
Sarana, prasarana/fasilitas	Komputer	3	Bagus
	ATK	-	Bagus
	Printer	2	Bagus
	Kipas angin	2	Bagus
	AC	1	Kurang dingin
	Ruang tunggu/kursi	11	Petugas/wajib pajak
	Tempat parkir	-	Basement

Sumber ;Dokumentasi Samsat Corner Galeria Mall

Sarana dan prasaran/ fasilitas pelayanan samsat *Corner galeria mall* sebagian telah mendukung dalam proses pelayanan, saran dan prasarana pelayanan samsat *Corner galeria mall* difasilitasi oleh DPPKA DIY anggaran tersebut tercantum dalam anggaran belanja. Dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa fasilitas pelayanan samsat *Corner* telah mendukung proses pelayanan, dengan demikian dari aspek fasilitas pelayanan samsat *Corner Galeria mall* yang tersedia sudah berjalan dengan baik, akan tetapi perlu ada penambahan fasilitas tambahan seperti mesin antrian, pengeras suara, TV dan CCTV guna mendukung kualitas pelayanan samsat *Corner galeria mall*.

### 3. DISPOSISI

#### a. Pengangkatan Birokrasi

Pengangkatan birokrasi ditemukan bahwa personil/petugas yang ditetapkan bersal dari seluruh KPPD DIY secara terjadwal memberi pelayanan pada samsat *Corner Galeria mall*, personil/petugas yang ditunjuk telah sesuai dengan potensi dan dedikasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penilaian responden menyatakan pengangkatan personil pelayanan samsat *Corner galeria mall* telah sesuai dengan kemampuan, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek pengangkatan birokrat telah berjalan dengan baik.

#### b. Insentif

Penyelenggara pelayanan samsat *Corner galeria mall* telah

diberikan insentif berupa honor tambahan untuk menunjang kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, adapun honor tersebut diberikan sebesar Rp 45000 Dari Dinas Pengelolaan Pendapatan Keuangan Dan Aset (DPPKA DIY). Dari hasil penilaian responden menyatakan mendukung atas pemberian honor tambahan kepada penyelenggara pelayanan samsat Corner galeria mall, dengan demikian aspek insentif dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian insentif sudah berjalan dengan baik.

#### 4. STRUKTUR BIROKRASI

##### a. Fragmentasi

Dalam aspek fragmentasi ditemukan bahwa pelayanan samsat Corner Galeria mall sudah dikatakan bebas tekanan-tekanan dari luar unit-unit birokrasi, seperti legislatif, pejabat eksekutif, dan kelompok kepentingan yang mengganggu berjalannya pelayanan samsat Corner. Dari hasil penilaian responden yang menyatakan sudah baik, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek fragmentasi sudah berjalan dengan baik, karena proses pelayanan samsat Corner galeria mall berjalan dengan tanpa adanya tekanan dari luar unit-unit birokrasi, ketika dilihat melalui pengamatan langsung dilapangan juga tidak ada ditemukan Kelompok kepentingan (Calo).

##### b. *Standard Operation Prosedure* (SOP)

Aspek *Standar Operational Prosedure* SOP yang ditemukan bahwa pelayanan Samsat Corner Galeria mall belum memiliki SOP khusus, penyelenggaraan pelayanan Samsat Corner sejauh ini berdasarkan dengan menyesuaikan *Standar Operational Prosedure* SOP KPPD di DIY, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan aspek *Standar Operational Prosedure* belum berjalan dengan baik, karena bila pelayanan samsat Corner Galeria mall menyesuaikan dengan *Standar Operational Prosedure* KPPD, ditemukan banyak perbedaan diantaranya adalah dari aspek sarana dan prasaran pelayanan samsat Corner jauh lebih kecil bila dibandingkan Samsat di daerah, aspek lainya juga dari

**352** waktu dan jadwal buka pelayanan, samsat *Corner* buka layanan dari pukul 10.00-20.00 malam, jadwal pelayanan samsat *Corner* melayani setiap hari, bila dibandingkan dengan samsat daerah hanya melayani pukul 08,00-13.00, dengan perbedaan tersebut menjadi permasalahan dalam penyesuaian *Standar Operational Procedures* samsat *Corner* galeria mall.

c. Pengawasan Internal

Bahwa aspek pengawasan internal pada samsat *Corner* ini kurang mendalam artinya pengawasan terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai tidak dilaksanakan setiap hari, perlu adanya pemantauan mendalam guna menindak lanjuti pegawai yang terlambat atau tidak masuk pada hari itu, selain itu juga lemah nya pengawasan terhadap kinerja petugas samsat *Corner* ini terhadap praktik-praktik kecurangan antara petugas dengan para calo atau kelompok kepentingan pada samsat *Corner*. Kelemahan pengawasan internal pada samsat *Corner* sangat berpengaruh kepada kualitas dan kenyamanan wajib pajak.

d. Evaluasi Kerja

Pelaksanaan evaluasi kerja harus dilaksanakan secepatnya melalui survey tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat *Corner*, disamping itu juga evaluasi kerja dari kesemua teknik yang dilakukan harus menyampaikan informasi tersebut melalui media yang tersedia pada samsat *Corner*, guna meningkatkan akuntabilitas pelayanan samsat *Corner* serta kualitas kinerja, sejauh ini samsat *Corner* masih banyak permasalahan yang bersumber dari kinerja petugas pelayanan seperti contoh tindakan indisiplin dan praktik kecurangan petugas, hal demikian harus hilang dari program yang sangat inovatif ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah berjalan dengan baik, dilihat dari beberapa aspek diantaranya; dasar hukum, persyaratan,

prosedur/mechanisme, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, hanya saja dari aspek pengelolaan pengaduan belum berjalan dengan maksimal, Keberhasilan implementasi pelayanan samsat Corner Galeria mall ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; Komunikasi, SDM, Disposisi, Struktur Birokrasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan samsat Cornergaleria mall sudah berjalan dengan baik diantaranya faktor komunikasi merupakan yang paling berpengaruh dalam implementasi pelayanan samsat Corner.

**TABEL 3. IMPLEMENTASI PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL**

No	Indikator	NNR	Kategori	Indeks
1.	Dasar Hukum	2.43	Baik	3.59
2.	Persyaratan	4.28	Sangat baik	
3.	Prosedur/mechanisme	4.00	Baik	
4.	Waktu dan jadwal pelayanan	4.04	Sangat baik	
5.	Biaya/tarif	4.32	Sangat baik	
6.	Produk layanan	4.06	Sangat baik	
7.	Pengelolaan pengaduan	1.97	Tidak baik	

Sumber; Hasil Olah Data Penelitian

Kemudian dibawah ini dapat penulis sajikan dalam tabel faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan samsat Corner sebagai berikut;

**TABEL 4. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN SAMSAT CORNER GALERIA MALL**

No	Indikator	Tolok Ukur	NNR	Kategori	Indeks
1.	Komunikasi	Transmisi/Jaminan Pelayanan	4.15	Sangat Baik	3.76
		Kejelasan/Jaminan Keamanan	4.12	Sangat Baik	
		Konsistensi	4.09	Sangat Baik	
2.	Sumberdaya	Staff/Pegawai	3.89	Baik	
		Informasi	2.78	Kurang Baik	
		Fasilitas	3.36	Baik	
3.	Disposisi	Pengangkatan Birokrasi	3.99	Baik	
		Isentif	3.48	Baik	
4.	Struktur Birokrasi	Fragmentasi	4.02	Sangat Baik	

Sumber; Hasil Olah Data Penelitian

Dengan demikian pembahasan secara keseluruhan dapat penulis



analisis sebagai temuan dalam penelitian implementasi pelayanan samsat *Corner* adalah penyelenggara yang bertugas dengan maksimal belum menjamin pelayanan yang dihasilkan maksimal hal ini dibuktikan dengan penilaian responden diatas, selain itu juga permasalahan yang paling signifikan dalam pelayanan samsat *Corner* Galeria mall belum adanya regulasi yang baku khusus untuk pelayanan samsat *Corner* galeria mall. Sesuai dengan tujuannya pelayanan samsat *Corner* galeria sebagai upaya DPPKA DIY memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah khususnya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset DPPKA DIY harus membuat Regulasi, SOP, secara khusus untuk Pelayanan Samsat *Corner*. Samsat *Corner* Galeria mall harus menambahkan fasilitas penunjang seperti CCTV, AC, mesin antri, dan papan informasi yang belum ada. Untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Andisty Triyasa Anggita yudha (2014).*Efektivitas pelayanan samsat Corner Di Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur*. Administrasi Negaran dan Ilmu politik.
- Atmaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis. Universitas Gajah Mada.
- Edward III, Georger C., 1980, *implementing public policy*, Washington: Congressional Quartely, Inc.
- Indah dkk, (2013).*Analisis pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado*. Ekonomi dan Bisnis.
- Mazmien, Daniel and Sabatier, Paul (eds). 1981. *Effective Policy Implentation*. Lexington, Mass, D.C. Health.
- Merilees, Grindle. 1980. *Politic and Policy Implementation in the third world* . Princeton University Press: Princeton, New Jersey.
- Moloeng, Iexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fitranti dkk (2004), *Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dala Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (studi pada Samsat Corner Kota Malang)* *innovation,Implementation Program Samsat Corner*.

- Putra Perdana Thomas Arjuna (2013). *Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bantul*. Kualitas Pelayanan.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Managemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Randall, B.ripley dan Grace A.Franklin (1982). *Bureaucracy and policy Impelemntation*. The Dorsey Press: Homewood, Illiois.
- Singarimbun, Masri. Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Suyanto, Bagong, dkk. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wasistiono, Sadu. ( 2001). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Alqa print.
- Peraturan Daerah DIY Nomor 5 tahun 2014. Tentang pelayanan Publik Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 tahun 2008, nomor: B/4820/XI/2008 serta nomor: SKEB/12/2008 tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi DIY
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar pelayanan

## JURNAL

- Raharjo Wasisto (2011), inovasi pelayanan Publik setengah hati, *jurnal ilmu sosial dan ilmu politik volume 15, no 1, juli 2011*.
- Rohemah, Riskiyatur dkk (2013), *Analisis Pengaruh Implementasi pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Keliling Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan*. Jurnal Infestasi Vol.9 No.2 Desember 2013
- Saputri Ariyanti dan Winarni (2014) *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Adinegara Vol Feb, No 1 2014
- Van Mete, Donalds and Carl E. van Horn. 1975. *The implementation Process: Aconceptual Framework*. Administration and Dociety, Vol. 6 No. 4, February.