

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Mugni dan Marjoni

Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2 Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

Email: rediguesaveiro@gmail.com

ABSTRAK.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Dengan tujuan di atas maka alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas. Dengan analisis ini penulis akan menganalisa berbagai data yang dikumpulkan dari berbagai sumber kemudian dipaparkan secara rinci dalam bentuk deskriptif.

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap berbagai sumber data yang dikumpulkan, bahwa Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda jika dilihat melalui empat faktor di atas dapat dikatakan berjalan baik dan efektif. Namun masih ada kendala penghambat efektivitas pelayanan tersebut seiring pelaksanaannya.

Kata Kunci : Analisis Kinerja Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan

aparatur perundang-undangan sebagaimana yang tertulis dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh masyarakat. Adapun dalam UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan

II. KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan tujuan suatu organisasi atau instansi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Kualitas pelayanan suatu organisasi

III. METODE PENELITIAN

perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

akan mempengaruhi kepuasan terhadap masyarakat. Maka, dalam kerangka pemikiran penelitian ini melihat dari sisi kualitas Pelayanan Publik yang mencakup Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas di kantor SAMSAT Samarinda.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang

terhadap penelitian ini. Kinerja Pelayanan Publik pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan beberapa indikator yang sekaligus di jadikan sebagai fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. layanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Badan Pendapatan Daerah yang biasa disingkat BAPENDA awalnya adalah Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah yang tugasnya menyelenggarakan segala usaha dan kegiatan pada Bidang Pemasukan Pajak dan Pendapatan Daerah di dalam

maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

lingkungan wilayah Provinsi Kaltim. Nama Dinas dikukuhkan menjadi Dinas Pendapatan Daerah atau disingkat DISPENDA, dengan tugas pokok antara lain memimpin dan mengkoordinir seluruh usaha dibidang pungutan dan Pendapatan Daerah berdasarkan ketentuan baik yang digariskan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Pada Tahun 2016 diterbitkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang melaksanakan fungsi penunjang urusan Pemerintahan Bidang Keuangan. Dengan tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pajak Daerah, Retribusi dan Pendapatan Lain-lain, Dana Perimbangan, Perencanaan, Pembinaan dan Pengawasan Pendapatan.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara [Polri](#), Dinas Pendapatan Provinsi, dan [PT Jasa Raharja \(Persero\)](#) dalam pelayanan untuk menerbitkan [STNK](#) dan [Tanda Nomor Kendaraan Bermotor](#) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke

kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

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 (SWDKLLJ).

Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

4.1.1 Sejarah Dan Dasar Hukum

SAMSAT sampai dengan tahun 1974

Proses perpanjangan STNK harus membuang waktu cukup lama karena mesti mendatangi tiga kantor. Membayar pajak harus datang ke kantor pajak. Esoknya, mereka yang hendak membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan harus mendatangi kantor Asuransi Jasa Raharja. Dan mereka pun harus mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing instansi belum terintegrasi.

1974-1976

Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan ujicoba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya.

1976-1988

Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa Konsep SAMSAT diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di SAMSAT.

Forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se-Indonesia” diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976.

“Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap

dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977

1988-1993

Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No.INS/03/X/1988, No.5/IMK.013/1988, No.13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu.

· Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat)

1993-1999

Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No.

01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan.

1999 - 2015

Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No.Pol.INS/03/M/X/1999, No.6/IMK.014/1999, No.29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5 loket menjadi 2 loket.

· Pembayaran SWDKLLJ yang tertera pada SKPD berfungsi sebagai pengganti polis asuransi (sertifikat).

· Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi cash register sebagai tanda bukti pembayaran.

2015 s.d Sekarang

Diberlakukan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015, tanggal 19 Januari 2015 tentang

Penyelenggaraan Sistem Administrasi
Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

4.1.2 Dasar Hukum Pemungutan

BAPENDA

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Perda Prov. Kaltim No. 1 Thn 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Perda Prov. Kaltim No. 2 Thn 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha.
- Perda Prov. Kaltim No. 5 Thn 2013 Tentang Sumbangan Pihak Ketiga Kepada Daerah.
- Perda Prov. Kaltim No. 8 Thn 2014 Tentang Perubahan Atas Perda Prov. Kaltim No. 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Kepolisian

- Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas & Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
- Peraturan Pemerintah RI No 60 Thn 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Jasa Raharja

- UU No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang jo. PP No. 17 Tahun 1965.
- UU No 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan jo. PP No. 18 Tahun 1965

tentang Ketentuan Pelaksanaan
Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

4.1.3 Visi Dan Misi

1) Visi

Terwujudnya Pendapatan Daerah Yang
Optimal.

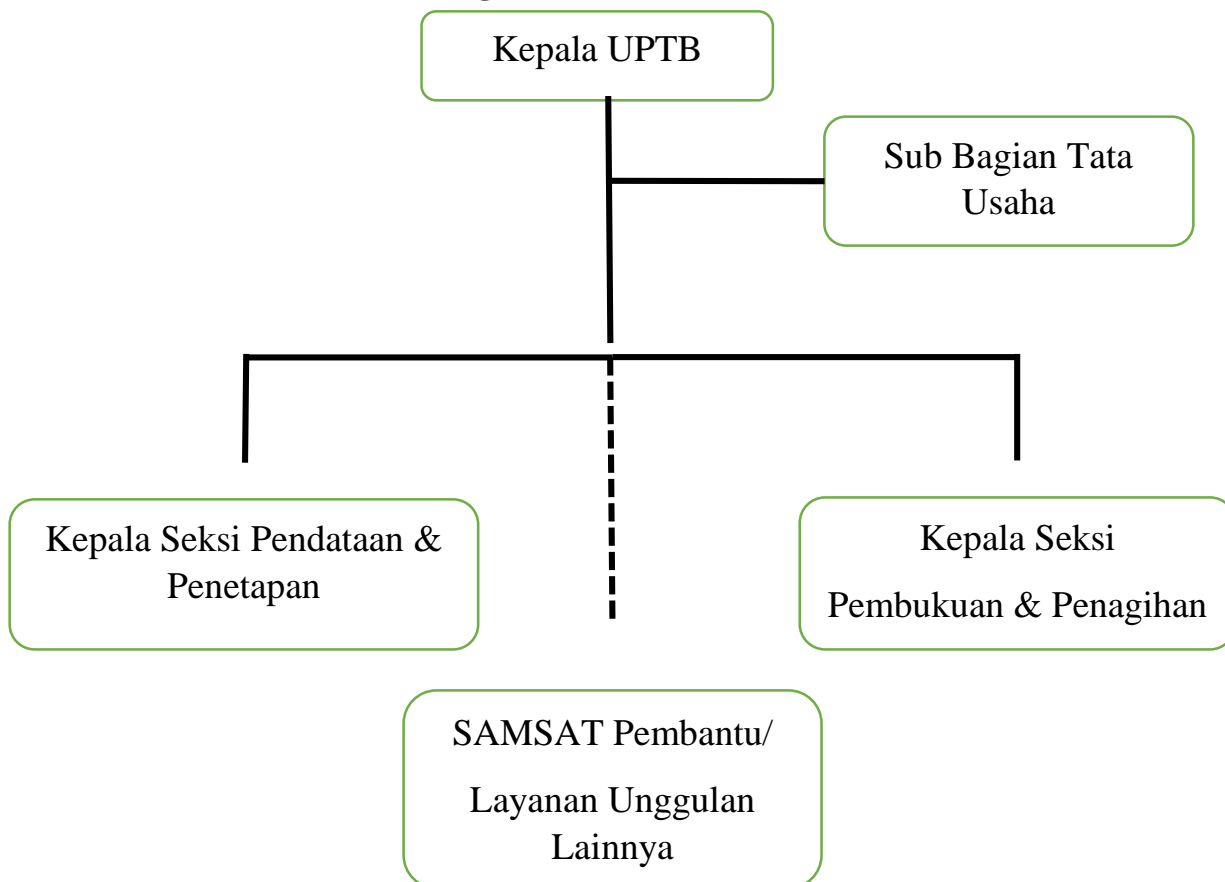
2) Misi

- Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia pegawai.

- Meningkatkan kesadaran masyarakat atas kewajibannya membayar pajak , retribusi , dan pendapatan lain-lainnya.
- Meningkatkan mutu pelayanan prima kepada masyarakat.
- Meningkatkan kontribusi yang optimal bagi pembiayaan daerah.

4.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: Kantor Dinas Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

4.1.5 Deskripsi Tugas

Adapun Deskripsi tugas dari struktur organisasi . Kantor Dinas Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Kepala UPTB

- Melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas dibidang Pajak Daerah, Retribusi dan Lain-Lain PAD yg Sah.

2. Sub Bagian Tata Usaha

- Mengkoordinir pelaksanaan Administrasi Surat-menyurat.
- Menyiapkan bahan dan data Administrasi kepegawaian.

- Menyiapkan bahan dan rencana pemeliharaan sarana & prasarana.

- Menyiapkan bahan dan informasi hubungan kemasyarakatan.

- Pengadministrasian barang.

3. Kepala Seksi Pendataan & Penetapan

- Melaksanakan rekonsiliasi dan sinkronisasi data penerimaan pajak daerah dengan UPTB, BPKAD dan Instansi terkait.

- Menyiapkan data penerimaan objek dan subjek daerah dalam penyusunan estimasi

penerimaan pajak daerah untuk rencana target APBD murni dan perubahan.

- Menyiapkan bahan penyusunan perhitungan bagi hasil pajak daerah untuk Kabupaten/Kota berdasarkan realisasi penerimaan.
- Menyiapkan data pembukuan dan pelaporan, tunggakan pajak daerah serta piutang pajak daerah.
- Menyiapkan bahan pertimbangan atas keberatan pajak dan restitusi pajak.

4. Kepala Seksi Pembukuan & Penagihan

- Melakukan koordinasi pengelolaan keuangan.
- Melakukan koordinasi proses rencana pengadaan barang dan jasa.

- Melaksanakan koordinasi pengadministrasian dan perbendaharaan keuangan.
- Menyiapkan laporan keuangan.
- Menyiapkan bahan untuk pemeriksaan atas laporan keuangan.

5. Samsat Pembantu/Layanan

Unggul Lainnya

Samsat Pembantu

- Tempat Pelayanan yg disiapkan di beberapa Kecamatan yang ada di Kota Samarinda untuk melayani Pengesahan STNK , Pembayaran PKB dan SWDKLLJ, secara organisasi bertanggung jawab kepada SAMSAT INDUK.

Payment Point

- Layanan yg di siapkan melalui sistem kerja sama dengan jasa Perbankan dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah (bank kaltim) untuk memudahkan dan mendekatkan WP dalam memenuhi kewajibannya.

Samsat Corner

- Layanan Pengesahan STNK , Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Pusat Perbelanjaan untuk saat ini ada pada Mall SCP Lantai II Jl. Mulawarman Samarinda.

Samsat Kampus/Keliling

- Fasilitas layanan pembantu yg disediakan untuk Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan KB Samsat Kampus yg beroperasi di Perguruan Tinggi di Kota

Samarinda secara insidental bisa di bisa digunakan untuk samsat Keliling.

Samsat Drive Thru

- Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi dari kendaraan bermotor yang dikendarainya

E-Samsat

- Dalam rangka meningkatkan pelayanan pembayaran pajak daerah dan registrasi kendaraan bermotor, tim Pembina Samsat yakni Badan Pendapatan Provinsi Kalimantan Timur, Polda Kaltim, dan PT. Jasa Raharja membuat inovasi

pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ kendaraan bermotor tahunan melalui ATM

Bankaltim dan Bank BNI yang dapat diakses menggunakan ATM diseluruh indonesia.

4.2 Hasil Penelitian

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan tentang Kinerja Pelayanan Publik di kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Narasumber yang diwawancarai oleh penulis berjumlah Lima orang pengguna layanan serta tiga orang pemberi layanan. Wawancara intensif dengan menggunakan inisial, yaitu ED,MA,SS. Selain itu dilakukan pula wawancara kepada

pemberi layanan yaitu Kepala UPTB, Kasi Perpajakan, Petugas Pelayanan.

Wawancara dengan narasumber dengan inisial ED dilaksanakan pada hari Rabu, 15 agustus 2018; narasumber dengan inisial MA dilaksanakan pada hari Kamis, 16 Agustus 2018; narasumber dengan inisial SS dilaksanakan pada hari Senin, 20 agustus 2018.

Sedangkan wawancara kepada pemberi layanan pada Kantor Samsat Provinsi Kota Samarinda dilaksanakan pada hari Selasa, 14 agustus 2018.

Data yang tidak terungkap melalui wawancara, dilengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan

agustus sampai pada bulan september. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen maupun arsip yang ada pada Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Semua wawancara dilaksanakan dengan terfokus pada pemikiran

Menurut Surjadi (2009: 46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas.

Semakin berkembangnya Kota Samarinda juga di ikuti dengan meningkatnya Kendaraan bermotor di Kota Samarinda yang mana hal tersebut juga menyebabkan meningkatnya Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda. Hal tersebut jelas akan semakin meningkatkan

intensitas kerja di SAMSAT Kota Samarinda.

Untuk menunjang Pelayanan Publik yang baik dan berkualitas SAMSAT akan memberikan Pelayanan yang prima yang mana telah dijelaskan menurut Kemenpan No.81 tahun 1993.

Kualitas Pelayanan yang prima merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh SAMSAT samarinda. Seluruh bagian dari pegawai SAMSAT samarinda berusaha bekerja secara optimal dan saling bekerja sama dalam meningkatkan Pelayanan. Dalam melihat pelayanan PKB di Kantor SAMSAT banyak hal yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan PKB di SAMSAT Kota Samarinda. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PKB di SAMSAT Kota Samarinda, peneliti menggunakan 4 indikator untuk menunjang penelitian ini. Indikator yang digunakan yaitu 4 indikator menurut Sujandi, antara lain : 1. Cepat 2. Tepat 3. Akurat 4. Berkualitas.

4.2.1 Cepat

Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Kepala UPTB pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kesiapan Jaringan :

“Saya kira untuk tingkat kecepatan pelayanan di SAMSAT Samarinda sudah cukup cepat ”

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Adapun hasil wawancara penulis dengan ED selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kecepatan Pelayanan :

4.2.2 Tepat

Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya

“Kecepatan Pelayanan di sini saya rasa masih kurang ya, dari pagi sampai siang ini juga belum selesai mas ”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Selain itu hasil wawancara penulis dengan MA selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kecepatan Pelayanan :

“Kecepatan pelayanan yang ada di sini saya rasa kurang memuaskan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan tahunan maupun per lima tahunnya masih kurang maksimal kalau di liha dari jumlah pegawainya di SAMSAT seharusnya bisa lebih cepat. ”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Ketua Kasi Perpajakan & Pendataan pada

Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Ketepatan :

“Ketepatan di kantor samsat ini masih kami tingkatkan kami melihat dan memantau Wajib Pajak agar pengelolaan pelayanan kami cepat,dan tepat dan dapat memuaskan bagi Wajib Pajak”

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Selain itu hasil wawancara penulis dengan SS selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Ketepatan:

“Saya rasa ketepatan yang ada di kantor ini sudah tertata dengan baik contohnya dari

4.2.3 Akurat

1. Pelayanan harus akurat. Pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

sistem pelayanan yang mereka berikan cukup memuaskan”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Dan wawancara penulis dengan MA selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Ketepatan :

“menurut saya untuk ketepatan waktu pembuatan plat nomor atau STNK masih sering lepas dari jangka waktu yang di janjikan”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Berikut hasil wawancara penulis kepada Petugas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Akurat pelayanan :

“untuk keakuratan kami sudah bekerja sesuai SOP demi melayani pengguna wajib pajak dalam pengurusan pajak berkendaraan maupun plat nomor. ”

(Hasil wawancara pada tanggal 13
Juli 2018)

Dan hasil wawancara kepada MA selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Partisipasi Masyarakat :

“selama saya melakukan pembayaran pajak dan mengurus pajak kendaraan dan plat nomor tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh pihak SAMSAT akan tetapi terkendala di masalah waktu proses yang agak lamban”.

4.2.4 Berkualitas

Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Kepala UPTB di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Layanan Online :

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Adapun penulis melakukan wawancara kepada ED sebagai pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Partisipasi Masyarakat :

“saya rasa untuk tingkat akurat pelayanan di sini sudah cukup baik”.

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

“kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan di jalankan sesuai SOP jadi saya rasa untuk pelayanan PKB itu sendiri saya rasa sudah cukup memuaskan dan berkualitas ”.

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Dan hasil wawancara penulis kepada SS selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Layanan Online :

“menurut saya pelayanannya sudah berkualitas dan memuaskan”.

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Berikut hasil wawancara penulis kepada ED selaku pengguna layanan di Kantor

4.3 Pembahasan

Selama penelitian dilakukan, agar dapat mengetahui Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda, maka penulis menggunakan peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada

Samsat Kota Samarinda Terkait Layanan Online :

“saya rasa sih sudah cukup berkualitas hanya saja birokrasinya terlalu berbelit dan memakan waktu yang lama apalagi di perpanjangan pajak per lima tahun”.

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan memperhatikan factor Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka diperoleh analisa hasil penelitian kualitatif terhadap masing-masing

Faktor yang baik dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut:

4.3.1 Cepat

Cepat yaitu pelayanan yang cepat (responsive). Pelayanan cepat merupakan suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam Interaksi langsung antara urutan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan/kebutuhan pelanggan.

Pelayanan cepat menentukan kepuasan pengguna wajib pajak terkait dengan (KEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Kecepatan Pelayanan di Kantor

4.3.2 Tepat

Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala . Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada AW dan MR selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Kehandalan para petugas di Samsat sudah professional dan sudah dilakukan cepat, jika berkas lengkap maka penyelesaian urusannya cepat, biasanya tidak lebih dari setengah jam sudah selesai, tapi antrian masyarakat yang banyak di harap harus mengantri, serta daya tangap petugas di Samsat sudah baik, karena semua kegiatan di Samsat saling terkait antara 1 bagian dengan bagian yang lain.

Tepat/Ketepatan. Pelayanan harus tepat, yaitu waktu, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Ketepatan Pelayanan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur

4.3.3 Akurasi

Akurasi Pelayanan harus akurat dan tidak boleh salah.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Akurasi Pelayanan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah cukup baik dan dijalankan sesuai SOP yang berlaku terkait dengan

4.3.4 Berkualitas

Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang dikatakan apabila petugas yang melayani mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan para pelanggannya.

Kota Samarinda masih memiliki kendala pada waktu Pelayanan yang terbilang cukup lama walaupun sistem pelayanan yang diberikan sudah tertata cukup baik. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada SS dan MA selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

(KEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada ED dan MA selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Pelayanan Berkualitas di Kantor

Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah cukup baik dan berkualitas. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada SS dan ED selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Sikap dan kinerja para petugas Samsat dalam melakukan pelayanan sudah baik. Karena melayani dengan sopan, ramah, dan bersahaja dalam melayani para wajib pajak. Pegawai sangat cekatan, professional dan sangat menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanan kepada para wajib

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda pada periode April hingga Juni tentang Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

pajak. Perhatian pegawai Samsat akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak , termasuk pelayanan.

Masyarakat yang mengalami kesulitan maka pegawai senantiasa untuk megarahkannya. Perhatian yang tulus bersifat individual di Samsat biasanya adalah para peugas di Samsat akan menanyakan kepada wajib pajak mengenai ‘apakah ada kesulitan’ kepada para wajib pajak yang kelihatannya kurang paham.

1. Kinerja Pelayanan Publik yang ada di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah berjalan dengan SOP yang baik dan sudah sesuai dengan (KEMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Proses pelayanan sudah cukup berjalan dengan baik hanya saja masih terkendala dalam kinerja proses pelayanan yang lamban di karenakan kurang

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian pada kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

3. Bagi instansi SAMSAT di harapkan memperbaiki sarana dan menambah fasilitas SAMSAT agar tidak memakan waktu yang cukup lama, seperti

maksimalnya hubungan kerjama antar 3(tiga) instansi terkait yang ada di kantor SAMSAT samarinda.

computer dan pegawai yang lebih banyak.

4. Di harapkan kepala ADPEL SAMSAT memperhatikan dan menegur dari pegawai SAMSA yang kurang disiplin, datangnya yang terlambat karena pelayanan dibuka jam setengah Sembilan.
5. Untuk pelayanan diharapkan dapat di tingkatkan lagi kerja sama antar instansi terkait di kantor SAMSAT dan kecepatan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.

Anas Sudijono. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Lembaga Administasi Negara. 2004. *Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Edisi Kedua)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lembaga Administrasi Negara. 2006. *SANKRI Edisi Revisi Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Landasadan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Lukman Sampara. 1998. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Pasolong, Harbanni. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung :PT Refika Aditama

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: PT. Rineka Cipta.

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

Sinambela, Lijan 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Impelementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Dokumen – dokumen :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.