



**PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT
KOTA SEMARANG**

JURNAL

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Latif Adin Raharya

140101121140149

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT KOTA SEMARANG

LATIF ADIN RAHARYA
(ILMU PEMERINTAHAN FISIP UNDIP, SEMARANG)
ABSTRAKSI

Permasalahan pada Kantor Samsat Semarang adalah pada pelayanan yang diberikan kepada WP terutama pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang diberikan tidak pernah memenuhi target terutama dalam hal kecepatan waktu yang berakibat pada complain yang diterima selalu melebihi targetnya. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan-hambatan dari kantor Samsat Semarang dalam memberikan pelayanan prima bagi wajib pajak. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu strategi pelayanan prima supaya pelayanan menjadi lebih baik. Suatu pelayanan publik dikatakan prima apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif. Sumber data untuk penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari hasil wawancara, pembagian kuisioner dengan narasumber dan informan. Analisis data dilakukan dengan *interactive model analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Pelayanan Prima Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang dilakukan dengan indikator-indikator pelayanan publik yaitu efektivitas dari aspek koordinasi, waktu penyelenggaraan pelayanan, dan perluasan jaringan, efisiensi idar iaspek penggunaan sarana dan prasarana, penerapan standar pelayanan, *responsiveness* dari aspek sosialisasi, penyediaan media pengaduan dan *reliability* dari aspek ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Sedangkan kendala Kantor Samsat Kota Semarang dalam memberikan pelayanan prima untuk Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah sarana dan prasarana, koordinasi rutin, partisipasi masyarakat, dan calo.

Kata kunci : Samsat, pelayanan prima, Pajak Kendaraan Bermotor

EXCELLENT SERVICE IN SEMARANG CITY SAMSAT

**LATIF ADIN RAHARYA
(GOVERNMENT SCIENCE OF SOSIAL AND POLITICAL SCIENCE
FACULTY, DIPONEGORO UNIVERSITY, SEMARANG)**

ABSTRACT

Problems on Samsat Office Semarang is the service provided to the WP especially on motor vehicle tax (PKB). The services provided do not ever meet the targets, especially in terms of the speed at which results in complaints received always exceed its target. This indicates the constraints of office SAMSAT Semarang in providing excellent service to taxpayers. In order to improve the quality of services and solve problems that often occur in a public organization, it takes a strategy of excellent service so that the service becomes better. A public service is said to be excellent if the service is able to give satisfaction to the people who receive services.

This study is a qualitative and quantitative research. The data source for this study are primary data obtained from interviews and givw the quiaioner with sources and informants. Data analysis was performed with interactive model analysis.

Based on the research results, the implementation of Service Excellence for Motor Vehicle Tax in SAMSAT Semarang done with indicators of public service, namely the effectiveness of aspects of coordination, the operational time of service, and network expansion, the efficiency of the aspects of the use of facilities and infrastructure, implementation of standards of service, responsiveness of the socialization aspect, the provision of media complaints and reliability of service delivery aspects of accuracy and timeliness. While constraints Samsat Office of Semarang in providing excellent service to the taxpayer of motor vehicle tax is infrastructure, regular coordination, community participation, and brokers.

Key words: Samsat, excellent service, motor vehicle tax.

1. Pendahuluan

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sejalan dengan perspektif tujuan negara, telah diterbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa setiap institusi penyelenggara negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Samsat selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Kontribusi tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam PERPRES dan Undang-Undang.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pelayanan prima pada Samsat diatur pada Pasal 2 Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang

Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Bukti bahwa Samsat Kota Semarang mampu melakukan pelayanan prima adalah dengan diberikannya ISO 9001:2008 yang melakukan penilaian dari aspek-aspek seperti kecepatan serta standar waktu pelayanan, ketepatan serta validasi data, keabsahan berkas serta STNK yang mencapai 100%, target indeks kepuasan pelanggan serta complain yang diterima oleh Samsat yakni maksimal 5 Wajib Pajak per hari.

Proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang 2 juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak kemudian menawarkan jasanya..Permasalahan dengan praktik percaloan di Samsat adalah calo sering menetapkan harga tinggi dan memberikan informasi yang menyesatkan wajib pajak seperti memberikan informasi bahwa birokrasi Samsat berbelit-belit.Hal ini membuat citra Samsat Kota Semarang yang sedang berusaha memperbaiki citranya menjadi kembali buruk akibat adanya praktik percaloan ini.

Permasalahan yang didapatkan dari observasi dan prasurey tersebut juga diperkuat dengan adanya data rekapitulasi sasaran mutu dari Kantor Samsat Semarang. Permasalahan pada Kantor Samsat Semarang adalah pada

pelayanan yang diberikan kepada WP terutama pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan yang diberikan tidak pernah memenuhi target terutama dalam hal kecepatan waktu yang berakibat pada complain yang diterima selalu melebihi targetnya. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan-hambatan dari kantor Samsat Semarang dalam memberikan pelayanan prima bagi wajib pajak. Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu strategi pelayanan prima supaya pelayanan menjadi lebih baik.

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana implementasi pelayanan prima untuk Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kota Semarang?
2. Kendala apa saja yang terdapat pada Kantor Samsat Kota Semarang dalam memberikan pelayanan prima untuk wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor?

2. Tinjauan

2.1 Teori

A. Teori Pelayanan Publik

Sinambela mengungkapkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.¹ Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi kebutuhan secara luas dalam berbagai bidang kehidupan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Selanjutnya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Teori Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Nina Rahmayanty mengungkapkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (handal), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat.² Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang

¹ Sinambela, *Op. Cit.*, hlm 5-6

² Nina Rahmayanty, *Op. Cit.*, hlm 18.

terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan/ organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

2.2 Metoda

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan metode deskriptif. Secara umum *mix methods* digunakan apabila peneliti ingin memperoleh data dan informasi yang lengkap, valid, reliabel dan obyektif. Pendekatan kualitatif menjadi pendekatan yang dominan di dalam penelitian ini dan pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan pendukung yang melengkapi hasil dari penelitian ini.

Lokasi penelitian ini di Kantor Samsat Kota Semarang yang terdiri dari Kantor Samsat Semarang 1, 2, dan 3. Terdapat beberapa pertimbangan yang digunakan untuk memilih lokasi penelitian tersebut.

- a. Adanya permasalahan penurunan pelayanan prima pada Kantor Samsat Kota Semarang yang terlihat dari rekapitulasi sasaran mutu yang tidak mencapai target.

- b. Kantor Samsat Kota Semarang sebagai salah satu institusi public seharusnya selalu memberikan pelayanan prima bagi wajib pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

3. Hasil Penelitian

3.1 Implementasi Pelayanan Prima Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Semarang

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Semarang sudah mengacu pada panduan manual mutu yang ditetapkan SAMSAT Kota Semarang sesuai standar manual mutu berdasarkan ISO 9001 : 2008. SAMSAT Kota Semarang sebagai birokrasi pemerintah yang berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara atas hak dan kebutuhan dasarnya serta memberikan pelayanan prima yang maksimal terutama di bidang pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang meliputi pelayanan pengesahan ulang STNK tahunan, pelayanan pengesahan ulang STNK lima tahunan, pelayanan/pengurusan pajak untuk penggantian STNK hilang yang habis masa berlakunya, pelayanan pajak atas balik nama kendaraan bermotor dalam kota yang meliputi pendaftaran kendaraan bermotor baru serta pelayanan mutasi dari luar dan masuk provinsi

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang merupakan pelayanan jasa yang dapat dinilai dan diamati. Berikut adalah penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang ditinjau dari indikator-indikator pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

a. Efektivitas

Suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuannya yang dijabarkan dalam bentuk visi dan misi. Efektif atau tidaknya suatu pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Semarang dapat dilihat dari aspek-aspek berikut:

(1) Koordinasi

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang dimulai dengan melakukan koordinasi melalui komunikasi antara tiga instansi yang ada di SAMSAT yaitu DITLANTAS, KPPD Kota Semarang, dan PT Jasa Raharja (persero) cabang Semarang. Komunikasi terkait penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan untuk rapat koordinasi antar instansi sendiri jarang dilakukan karena rapat koordinasi antar instansi dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu SAMSAT Kota Semarang selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan personil melalui pelatihan/bimbingan teknis (bimtek) yang dilakukan oleh masing-masing instansi, menambah fasilitas pelayanan, serta memperluas jaringan pelayanan.

(2) Waktu Penyelenggaraan Pelayanan

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang dilaksanakan dalam enam (6) hari kerja setiap minggunya yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu dengan

pemberian jenis dan waktu pelayanan yang berbeda. Berikut adalah waktu pelayanan di SAMSAT Kota Semarang:

Pada hari Senin sampai dengan hari Kamis pelayanan dilaksanakan mulai jam 08.00 sampai dengan jam 12.00. Waktu pelayanan yang hanya sampai jam 12.00 hanya untuk batas waktu pendaftaran pemohon/wajib pajak yang akan melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor maupun pelayanan lainnya seperti cek fisik kendaraan bermotor. Setelah lewat jam 12.00 WIB pemohon yang sudah mendaftar tetap akan dilayani sampai dengan pukul 14.30 sesuai dengan waktu operasional SAMSAT Kota Semarang.

Pada hari Jumat pelayanan dilakukan seperti biasa yaitu pelayanan administratif dari pendaftaran hingga pengambilan surat-surat yang sudah diregistrasi. Untuk keperluan cek fisik batas waktu pendaftaran hanya sampai jam 11.00. Namun bila masih ada berkas pemohon yang sudah didaftarkan tetapi belum diselesaikan sebelum jam 11.00 maka penyelesaian berkas tetap bisa dilakukan setelah selesai Sholat Jumat. Sedangkan pada hari Sabtu pelayanan hanya dilakukan untuk pembayaran pajak saja jadi berkas sudah didaftarkan pada hari sebelumnya.

SAMSAT Kota Semarang tidak memiliki target untuk jumlah wajib pajak yang harus terlayani per hari dalam menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Target

yang ditetapkan SAMSAT Kota Semarang adalah target untuk penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

(3) Perluasan jaringan

Pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di SAMSAT Kota Semarang tidak hanya dapat dilakukan di SAMSAT saja tetapi juga dapat dilakukan di SAMSAT cabang pembantu yang ada di Bank Jateng, SAMSAT Corner yang ada di DP Mal dan Ciputra, serta Bus SAMSAT keliling yang dioperasikan untuk menjangkau wilayah yang ada di Semarang. Bus SAMSAT keliling beroperasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Waktu pelayanan Bus SAMSAT Keliling dimulai dari jam 08.00-14.00 WIB untuk hari Senin hingga Kamis. Sedangkan untuk hari Jumat dan Sabtu pelayanan dilakukan dari jam 09.00-11.00 WIB.

Pelayanan SAMSAT Corner di DP Mal dan Ciputra dimulai dari jam 10.00 sampai jam 19.00 WIB. Khusus pada hari Minggu pelayanan hanya dilakukan dari jam 10.00 sampai jam 14.00. Pelayanan yang diberikan di SAMSAT Corner sama dengan pelayanan yang diberikan di SAMSAT hanya saja pelayanan yang diberikan hanya untuk pengurusan pajak pengesahan ulang STNK tahunan. Warga yang datang ke SAMSAT Corner berasal dari

seluruh kecamatan yang ada di wilayah kota Semarang. Dari hasil observasi terdapat berbagai alasan kenapa wajib pajak lebih memilih SAMSAT Corner ketimbang datang ke SAMSAT pusat. Berikut adalah alasan-alasan masyarakat yang lebih memilih SAMSAT Corner untuk pelayanan pengesahan ulang tahunan kendaraan bermotor. Alasan menyatakan bahwa SAMSAT Corner jaraknya lebih dekat dengan rumah mereka jadi tidak perlu jauh-jauh ke SAMSAT Kota. Alasan selanjutnya terkait antrian yang cenderung sedikit di banding di Kantor SAMSAT pusat setiap harinya dimulai dari petugas SAMSAT Kota Semarang I, II, dan III. Dalam melaksanakan tugas di SAMSAT Corner terbagi menjadi dua shift kerja yaitu dari jam 10.00-15.00 dan shift kedua dimulai dari jam 15.00-21.00. Pergantian petugas antar kabupaten/kota *dirolling* setiap harinya.

b. Efisiensi

Suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika dalam mencapai output menggunakan input seminimal mungkin. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari penggunaan sumber daya seperti sarana dan prasarana, penerapan standar pelayanan dan lamanya waktu pelayanan yang diberikan.. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang sudah dapat dikatakan efisien. Hal ini dilihat dari semakin cepat dan mudah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Dengan penggunaan teknologi komputer yang berbasis sistem *real*

time online pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah tidak dilakukan secara manual sehingga menghemat waktu bagi petugas dan pengguna layanan.

Manfaat lain dari adanya *system real time online* ini juga dapat dirasakan oleh wajib pajak dari luar Kota Semarang. Wajib pajak yang berasal dari kabupaten lain selama masih dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah juga dapat melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor yaitu pengesahan ulang tahunan di SAMSAT Kota Semarang

c. *Responsiveness*

Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas/ daya tanggap adalah terjalannya komunikasi dua arah antara SAMSAT Kota Semarang dengan masyarakat sebagai wajib pajak.

d. *Reliability*

Dimensi *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kota Semarang telah memasang alur/mechanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

e. *Tangible*

Merupakan kenampakan fisik dari alat-alat penyedia pelayanan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui tentang apa saja sarana prasarana Dan infrastruktur yang ada di Samsat.

3.2Kendala Kantor Samsat Kota Semarang Dalam Memberikan Pelayanan Prima Untuk Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang juga terdapat faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain:

a. Sarana dan Prasarana

SAMSAT Kota Semarang belum memiliki fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang ada hanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/ wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar maka mereka harus datang ke Kasi Penetapan dan Pendaftaran.

Selain itu belum tersedianya loket khusus bagi wajib pajak dengan disabilitas dan manula. Selain itu terbatasnya tempat parkir yang disediakan bagi pengguna layanan yang ada di SAMSAT Kota Semarang. Selain itu luas lahan parkir SAMSAT Kota Semarang harus dibagi-bagi dengan parkir khusus pegawai dan parkir untuk kendaraan yang akan melakukan cek fisik.

b. Koordinasi Rutin

Meskipun sudah dilakukan komunikasi setiap hari seperti briefing namun untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Kota Semarang. Padahal hal tersebut juga dibutuhkan dalam pembentukan kerjasama yang baik antar instansi terkait. Selain itu dengan adanya rapat koordinasi rutin akan diketahui hal-hal apa saja yang masih kurang dalam pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak sehingga dapat sesegera mungkin dicari solusi perbaikannya.

c. Partisipasi Masyarakat

Hambatan lain muncul dari pihak luar yaitu dari segi masyarakat/wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat tanpa mengikuti alur/prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotor melalui calo yang banyak tersebar di lingkungan SAMSAT Kota Semarang. Di SAMSAT Kota Semarang terdapat lebih dari lima belas orang yang bertindak sebagai calo.

Pihak SAMSAT berpendapat bahwa percaloan sudah tidak bisa ditangani secara *repressive*. Seharusnya yang mematisikan ruang gerak calo adalah masyarakat (wajib pajak) sendiri dengan tidak menggunakan jasa mereka. Bila masyarakat langsung datang ke SAMSAT atau gerai-gerai pelayanan SAMSAT maka calo akan berkurang dengan sendirinya karena tidak ada permintaan jasa. Selain itu pihak SAMSAT juga sudah

memasang spanduk himbuan kepada wajib pajak agar mengurus kendaraan bermotor sendiri tidak melalui calo/biro jasa.

d. Calo

Banyaknya calo atau biro jasa yang berada di lingkungan SAMSAT Kota Semarang juga menjadi hambatan bagi terciptanya pelayanan yang bersih dan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan. Setiap waktunya jumlah calo tidak berkurang tetapi justru meningkat. Berdasarkan hasil observasi jumlah calo yang ada di lingkungan SAMSAT Kota Semarang terhitung lebih dari 15 orang ditambah dengan tempat biro jasa yang berada di luar SAMSAT Kota Semarang namun letaknya berada dekat dengan lingkungan SAMSAT.

Setiap wajib pajak yang baru datang ke SAMSAT Kota Semarang langsung diserbu tawaran-tawaran dari calo untuk menggunakan jasanya. Tentunya hal ini sangat mengganggu kenyamanan wajib pajak yang ingin mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang. dari pihak SAMSAT sendiri menyatakan sudah memberi himbauan-himbauan terkait keberadaan calo namun hal ini belum dapat berjalan efektif karena calo tidak menghiraukan himbauan yang diberikan.

3. KESIMPULAN

Implementasi Pelayanan Prima Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang dilakukan dengan indikator-indikator pelayanan publik yaitu suatu organisasi dapat dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuannya yang dijabarkan dalam bentuk visi dan misi, suatu pelayanan dapat dikatakan efisien jika dalam mencapai output menggunakan input seminimal mungkin. Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari penggunaan sumber daya seperti sarana dan prasarana, penerapan standar pelayanan dan lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas/ daya tanggap adalah terjalannya komunikasi dua arah antara SAMSAT Kota Semarang dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Dimensi *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kota Semarang telah memasang alur/mechanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

Kendala Kantor Samsat Kota Semarang dalam memberikan pelayanan prima untuk Wajib Pajak Pajak Kendaraan Bermotor adalah SAMSAT Kota Semarang belum memiliki fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang ada hanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/ wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar maka mereka harus datang ke Kasi Penetapan dan Pendaftaran, Meskipun sudah dilakukan

komunikasi setiap hari seperti briefing namun untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Kota Semarang. Padahal hal tersebut juga dibutuhkan dalam pembentukan kerjasama yang baik antar instansi terkait. Hambatan lain muncul dari pihak luar yaitu dari segi masyarakat/wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan cepat tanpa mengikuti alur/prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotor melalui calo yang banyak tersebar di lingkungan SAMSAT Kota Semarang. Banyaknya calo atau biro jasa yang berada di lingkungan SAMSAT Kota Semarang juga menjadi hambatan bagi terciptanya pelayanan yang bersih dan sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan. Setiap waktunya jumlah calo tidak berkurang tetapi justru meningkat. Berdasarkan hasil observasi jumlah calo yang ada di lingkungan SAMSAT Kota Semarang terhitung lebih dari 15 orang ditambah dengan tempat biro jasa yang berada di luar SAMSAT Kota Semarang namun letaknya berada dekat dengan lingkungan SAMSAT.

DAFTAR PUSTAKA

- Alisjahbana, 2008, *Reformasi Kelembagaan Menuju Efisiensi Pelayanan Pemerintah*, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta:PT. Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Gaya Media.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Gava Media.
- Moleong, Lexy J., 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh, 2009, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty, Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Rakhmat, 2009, *Teori Adimistrasi dan Manajemen Publik*, Jakarta:Pustaka Arif.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L.P., 2010, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Kelima, Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Andi.
- Undang-Undang No.33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang No.23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Willy, Tjandra, 2006, *Praktis Good Governance*, Yogyakarta: Pondok Edukasi.