



**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT  
(Studi Tentang Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor  
dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Bulan April 2013 di Kantor Sistem  
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT/UP3AD) Kabupaten Grobogan)**

**Anindya Liani, Budi Setiyono, M.Pol.Admin, Ph.D, Drs. Turtiantoro, M.Si  
D2B 009 080  
([anindyaliani@yahoo.com](mailto:anindyaliani@yahoo.com)/[anindyaliani@gmail.com](mailto:anindyaliani@gmail.com))**

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro  
Jln. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269  
Website: <http://www.fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini akan membahas tentang pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan, khususnya di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan. Dalam konteks ini melihat apakah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Kabupaten Grobogan ini sudah berkualitas baik atau belum. Obyek penelitian ini adalah masyarakat yang sudah/telah melakukan pengurusan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan. Kualitas pelayanan publik yang akan diteliti didasarkan pada prinsip pelayanan publik menurut Peraturan Menpan No. 36 Tahun 2012 dan mengacu pada komponen standar pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil akhir dari penelitian ini adalah persepsi masyarakat sebagai responden penelitian terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan, yang kemudian dapat memberi masukan saran terhadap pemajuan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan, khususnya dalam pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah baik, ditunjukkan dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB oleh petugas pelayanan yang ada. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan dan jarang ditemukan keluhan pelayanan oleh wajib pajak, jika ada pengaduan langsung bisa diselesaikan sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Persepsi Wajib Pajak

**Abstract**

*This research will discuss about the existing public service in government agencies, particularly the SAMSAT Office of Grobogan. In this context see if the service provided by SAMSAT Office of Grobogan Regency has been of good quality or not. Quality public*

*services that will be studied based on the principle of public service by Peraturan Menpan No. 36 Tahun 2012 and refers to the components the standards of public service in accordance with UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. The end result of this research is the perception of the community as a respondent to the study of public service quality in SAMSAT Office of Grobogan Regency, which then can provide feedback suggestions to the promotion of quality public services in SAMSAT Office of Grobogan Regency particularly in the service of payment the PKB and BBNKB.*

*Based on research results this, public service which exist in the SAMSAT Office of Grobogan Regency already good, indicated by the high level of public satisfaction with services and payment agreements PKB and BBNKB by existing services officer. The services provided are in accordance with the standards established service operations and service complaints are rarely found by the taxpayer, if there is a direct complaint could be resolved in accordance with the duties and functions of each official.*

*Keywords: Public Service, Quality Service, Taxpayer Perception*

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan undang-undang. Pelayanan publik menjadi hal penting dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat, hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik diantaranya adalah pelayanan kesehatan, pendidikan, kependudukan, ekonomi bisnis, pajak dan administrasi.

Pelayanan publik yang tepat dan mudah menjadi harapan bagi setiap masyarakat. Tetapi justru malah sering diabaikan oleh para pelaksana pelayanan publik. Kurang puasnya masyarakat dengan pelayanan yang ada sering terjadi karena ketidaktepatan waktu pelayanan dengan standart waktu pelayanan yang telah ditetapkan selanjutnya adalah ketidaktransparansian biaya yang dikenakan bagi masyarakat.

Di era otonomi daerah yang mengacu pada UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah telah menyebabkan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah semakin luas, nyata, dan bertanggung jawab dalam menentukan segala kebijakan yang sesuai dengan karakter daerahnya masing-masing. UU No. 32 Tahun 2004 dan UU No. 33 Tahun 2004 menekankan peran penting pemerintah daerah (kabupaten dan kota) dalam mengelola daerahnya tanpa adanya intervensi dari pusat. Ada beberapa misi yang tersurat dalam UU No. 32 Tahun 2004 yaitu: *Pertama*, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah. *Kedua*, meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat. *Ketiga*, memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

Sesuai dengan misi UU No 32 Tahun 2004 yang berupaya untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah dan meingkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat maka daerah dituntut kemampuan dan kesiapannya baik pada aspek organisasi maupun aparat birokrasinya dalam merespon sumber daya yang ada, agar bisa memberikan kontribusi yang ideal kepada keuangan daerah. Salah satunya diantaranya upaya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara baik dan merespon segala kepentingan masyarakat dengan baik berkaitan dengan keperluan administrasi publik.

Pemerintah pusat juga mengeluarkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Akuntabilitas Instansi Pemerintah yang diatur dalam Inpres No. 7 Tahun 1999 dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang diatur dalam SK menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004. Bagi daerah di wilayah Jawa Tengah sendiri terdapat kebijakan melalui Keputusan Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor: 060/6907/1997 dan Instruksi Gubernur Jawa Tengah Nomor: 060/24/1999 tentang pelaksanaan akuntabilitas kinerja di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah khususnya pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai proses yang berorientasi pada hasil yang dicapai selama kurun waktu 1 (satu) tahun dengan mendasarkan pada potensi yang ada, dengan segala kemungkinan timbul permasalahan dalam mengemban visi dan misi serta pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

Suatu badan atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Birokrasi yang baik merupakan titik awal terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik pula untuk masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Birokrasi merupakan organisasi yang terdiri dari aparat bergaji yang melaksanakan detail tugas pemerintahan, memberikan nasihat dan melaksanakan keputusan dan kebijakan (Setiyono, 2004: 10). Tugas-tugas pokok birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan negara adalah untuk mengimplementasikan atau melaksanakan hukum dan kebijakan yang ditetapkan oleh negara (Setiyono, 2004: 36). Sesuai dengan tugas dan fungsinya, semestinya seorang birokrat tidak boleh begitu saja melaksanakan perintah politisi tanpa melakukan usaha atau inovasi dalam pencapaian tujuan, serta tidak bertanggungjawab terhadap hasil yang diperoleh. Namun pada kenyataannya, birokrasi yang semestinya melayani, mengayomi, dan memberdayakan, justru menindas, mengeksploitasi serta melecehkan hak dan eksistensi rakyat (Setiyono, 2004:38).

Upaya penyelesaian masalah kepuasan pelayanan publik pada saat melakukan proses penggunaan jasa pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Grobogan. Pertama dikarenakan objek penelitian adalah para birokrat yang bekerja di Kantor Samsat. Kedua adalah masyarakat yang memiliki cara tersendiri secara informal untuk mengurus pembayaran pajak dan lain-lain karena dinilai lebih efisien waktu walaupun harus mengeluarkan biaya lebih dari ketentuan seharusnya. Dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung (Moenir, 2001: 12):

- a. faktor kesadaran dari para birokrat sebagai pelaku pelayanan publik;
- b. faktor aturan yang merupakan landasan kerja pelayanan;
- c. faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. faktor keterampilan petugas yang merupakan salah satu kriteria pemenuhan kepuasan pelayan atas pengetahuan dan kecekatan yang dimiliki petugas;
- e. faktor sarana dalam pelaksanaan pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang akan dikaji lebih lanjut adalah pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik ini. Adapun fungsi Samsat adalah sebagai kantor pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan hal-hal lain yang berkaitan dengan keperluan administratif kendaraan bermotor, misalnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan sebagainya. Tentunya diperlukan penanganan yang baik bagi pajak tersebut agar dapat mensukseskan penyelenggaraan otonomi daerah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah itulah penulis merasa perlu mengkaji lebih dalam tentang kepuasan pelayanan publik oleh wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Maka perlu adanya penelitian untuk melihat lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan, yang kemudian dapat memberikan solusi pelayanan publik yang bisa diberikan kepada pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik tersebut.

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi masyarakat tentang terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Grobogan; Apakah terdapat hubungan antara usia, tingkat pendidikan, pekerjaan umum, dan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan; dan Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Kantor Samsat Kabupaten Grobogan dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasinya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT/UP3AD Kabupaten Grobogan; Untuk mengetahui hubungan antara usia, tingkat pendidikan, pekerjaan umum, dan jenis kelamin wajib pajak dengan tingkat kepuasan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan yang diperoleh; dan Untuk memberikan saran atau solusi penyelesaian masalah kepada kantor SAMSAT/UP3AD Kabupaten Grobogan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori sebagai acuan dalam mendukung isi dari penelitian. Teori-teori tersebut antara lain: a) Pelayanan Publik: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Standar Pelayanan publik: Standar pelayanan publik adalah acuan yang dipergunakan oleh unit pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan lebih baik dalam memberikan jaminan kepada masyarakat akan pelayanan yang berkualitas; c) Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal terpenting dalam pelaksanaan pelayanan umum / publik di masyarakat. Kualitas banyak diartikan oleh para pakar, perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*); cocok untuk digunakan (*fit for use*); kesesuaian dengan persyaratan; produk yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan; saat kejujuran (*the moment of truth*), atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan; d) Efektivitas Kinerja Birokrasi: Para birokrat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga masyarakat merasa nyaman untuk melakukan pengurusan kebutuhannya (bersifat administratif) pada instansi atau badan-badan pemerintahan yang menanganinya; e) Pelayanan PKB dan BBNKB: Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau biasa disingkat PKB dan BBNKB adalah salah satu wajib pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor.

Adapula operasional pokok sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini adalah prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain: Prinsip Sederhana, Prinsip Konsistensi, Prinsip Partisipatif, Prinsip Akuntabel, Prinsip Berkesinambungan, Prinsip Transparansi, dan Prinsip Keadilan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dikarenakan penulis ingin memecahkan masalah tentang pelayanan publik di Kantor Samsat Grobogan. Tetapi jika penelitian dilihat dari cara penelitian, maka penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei. Dalam penelitian ini diterapkan tipe penelitian

survei untuk mengukur kepuasan wajib pajak, dalam hal ini yang dimaksud wajib pajak adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kendaraan bermotornya di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan. Survei dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan dari persepsi masyarakat selaku pengguna pelayanan publik khususnya di Kantor Samsat Kabupaten Grobogan. subyek dari penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT/UP3AD Kabupaten Grobogan, yang jumlah sampelnya sudah ditentukan berdasarkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT/UP3AD pada tahun 2012 sebesar 245.157 (UP3AD Kabupaten Grobogan: 2012) menggunakan rumus *Frank Lynch*, didapatkan sampel sebesar 100 responden.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif numerik, perpaduan antara data deskriptif dan numerik. Data deskriptif digunakan karena data yang akan disajikan merupakan deskripsi dari kejadian yang diamati/diteliti. Ada pula data numerik yang disajikan dari hasil berbagai tabel perhitungan dan bagan beserta rumusnya. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Perolehan data dapat dilakukan dengan wawancara secara mendalam terhadap informan dan hasil observasi lapangan. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara langsung dengan aparatur pemerintah di Kantor SAMSAT/UP3AD Kabupaten Grobogan dan pembagian kuesioner kepada wajib pajak untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Sumber data kedua adalah data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber kedua atau secara tidak langsung, melalui laporan-laporan, studi literatur seperti dokumen, brosur, pamflet, jurnal, buku, internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah arsip atau data.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui pembagian kuesioner kepada responden, wawancara mendalam agar mendapat keterangan yang berkaitan dengan penelitian sebanyak-banyaknya kepada informan, dan dokumentasi dengan meneliti dokumen yang dapat menunjang penelitian. Dalam penelitian ini, data yang dihasilkan akan diolah dengan tahap-tahap sebagai berikut. *Recording*, yaitu proses merekam, mendokumentasikan, dan menyimpan semua data yang diperoleh di lapangan, baik merekam semua kejadian dan fakta yang ada, serta mencatat sebagian yang tentu saja berhubungan langsung dengan objek penelitian tersebut. *Editing*, yaitu memeriksa atau mengontrol dan membenahi dari data yang diperoleh untuk menjamin kemantapan dari data tersebut. *Coding*, merupakan proses pemberian kode atau benda yang dimaksudkan untuk mengkategorikan data, serta bertujuan untuk mengolah data mentah dalam bentuk simbol. *Tabulating*, merupakan proses perhitungan frekuensi jawaban masing-masing kategori, yang diwujudkan dalam tabel pengaturan data yang sejenis. Pengolahan data berikutnya adalah tahapan penganalisaan data itu sendiri. *Presenting*, menampilkan data yang telah diperoleh dan diperiksa untuk lebih mempermudah dalam penyusunan dan penyajian data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan atau menjelaskan data angka yang diolah melalui statistik, dimana data tersebut menggambarkan frekuensi jawaban responden dari pertanyaan yang sudah diselesaikan oleh responden. Analisis statistik dilakukan karena data yang berupa angka diolah dengan statistik untuk menghasilkan suatu hasil yang dapat dideskripsikan, sementara deskripsi dilakukan untuk menjelaskan pendapat, ide atau gagasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

Langkah-langkah yang ditempuh adalah Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang terkumpul. Aspek yang direduksi adalah persepsi masyarakat terhadap standar pelayanan yang diberikan kantor Samsat Kabupaten Grobogan. Penyajian Data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dengan cara deskriptif yang didasarkan kepada aspek yang diteliti, dengan demikian kemungkinan dapat mempermudah gambaran seluruhnya atau bagian tertentu dan aspek yang diteliti. Simpulan/verifikasi, yaitu sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh, kesimpulan ini dibuat berdasarkan pada pemahaman terhadap data yang telah disajikan dan dibuat dalam pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu kepada pokok permasalahan yang diteliti.

## **2. Pembahasan**

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak dengan beberapa kategori, antara lain umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan utama. kategori-kategori tersebut nantinya akan menjadi tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

### **A. Kualitas Pelayanan Publik**

Pengukuran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan dilakukan dengan cara pembagian kuesioner kepada responden untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap prinsip pelayanan publik sederhana, konsistensi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, transparansi, dan keadilan.

#### **(1) Sederhana**

Sederhana berarti bahwa standar pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, dan mudah dilaksanakan. Prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan juga harus jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Seluruh pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan umumnya sudah berjalan dengan baik, hanya saja terkadang ada beberapa kendala administratif dan fasilitatif yang disebabkan karena aspek sarana dan prasarana yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan prinsip sederhana adalah pendapat responden mengenai fasilitas sarana informasi sebagai penunjang pelayanan, sarana informasi untuk kebutuhan pelayanan, mekanisme pelayanan, serta kemudahan pemenuhan persyaratan pengajuan pelayanan.

Dari hasil kuesioner tentang prinsip sederhana dalam pelayanan publik, Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah memenuhi prinsip sederhana dalam pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB untuk menjadikan pelayanan ini sebagai pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan tanpa adanya keluhan mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan sukar dimengerti.

#### **(2) Konsistensi**

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari ketentuan persyaratan, prosedur, dan biaya ditetapkan secara terjangkau untuk masyarakat harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Pejabat bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang sudah ada. Menjamin konsistensi persyaratan, menjamin terlaksananya pelayanan sesuai prosedur,

hingga menjamin biaya yang dibebankan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang ada. Beberapa pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berkaitan dengan prinsip konsistensi adalah pendapat responden mengenai ketepatan waktu pelayanan, efektivitas waktu pelayanan, keterjangkauan biaya, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta keramahan petugas pelayanan.

Dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai prinsip konsistensi dalam pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan adalah petugas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah menjalankan standar operasional prosedur pelayanan secara baik mulai dari ketentuan biaya pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan sikap petugas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Akan semakin baik pula bahwa pelayanan prima tersebut dapat diberikan setiap saat dan semakin membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

### **(3) Partisipatif**

Dalam prinsip partisipatif, masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Prinsip partisipatif pelayanan publik dalam penelitian ini meliputi ketersediaan sistem pengaduan, mekanisme komplain, keikutsertaan wajib pajak dalam memberi saran atau keluhan pelayanan, efektivitas sistem pengaduan, dan partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan. Beberapa pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan prinsip partisipatif adalah pendapat responden mengenai ketersediaan sistem pengaduan, mekanisme komplain, keikutsertaan wajib pajak dalam memberi saran atau keluhan pelayanan, efektivitas sistem pengaduan, dan partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan.

Kesimpulan yang didapat dari hasil kuesioner masyarakat dan wawancara informan pada prinsip partisipatif adalah masyarakat kurang masih kurang memaksimalkan penggunaan fasilitas pengaduan yang ada guna peningkatan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

### **(4) Akuntabel**

Akuntabel dimaksudkan sebagai hal-hal yang diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Dalam penelitian ini, meliputi tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan responden dan kepuasan wajib pajak. Tingkat kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat (wajib pajak). Beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan prinsip akuntabel dalam kuesioner adalah pendapat responden mengenai kesesuaian pelayanan dan kualitas pelayanan.

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden yang melakukan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari para petugas pelayanan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pelayanan prima kepada para wajib pajak yang melakukan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

### **(5) Berkesinambungan**

Dalam arti bahwa pelayanan yang diberikan harus berkesinambungan, berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan perkembangan kebutuhan masyarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Hal ini bisa dilihat dari ada tidaknya perubahan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten

Grobogan. Perubahan yang dimaksudkan adalah perubahan pelayanan untuk peningkatan pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan prinsip berkesinambungan dalam pelayanan publik adalah pendapat responden mengenai ada tidaknya perubahan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

Dari hasil kuesioner yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah menjalankan prinsip berkesinambungan dengan baik yaitu memberikan pelayanan secara berkelanjutan dengan melihat kekurangan-kekurangan yang ada dan membuat pemecahan masalah pelayanan dengan baik sehingga perubahan dalam pelayanan dirasakan oleh para wajib pajak yang melakukan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

#### **(6) Transparansi**

Semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat. Baik tata cara/prosedur pelayanan, persyaratan pengajuan pelayanan, ketetapan waktu penyelesaian pelayanan, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan publik harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengakses segala informasi dan tidak mengalami kendala dalam mengajukan pelayanan, baik diinformasikan secara langsung maupun tidak langsung. Beberapa pertanyaan dalam kuesioner masyarakat mengenai prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan adalah pendapat responden mengenai ketersediaan sarana informasi pelayanan, kemudahan akses informasi pelayanan, dan kejelasan persyaratan pengajuan pelayanan.

Dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden didapatkan kesimpulan bahwa keseluruhan pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah sesuai dengan prinsip transparansi pelayanan publik, seluruh informasi dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat dan wajib pajak pada khususnya, jika informasi yang diberikan kurang, bisa ditanyakan secara langsung kepada bagian informasi yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

#### **(7) Keadilan**

Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental, dalam artian pelayanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa terkendala masalah ekonomi, jarak lokasi, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental. Pertanyaan yang ada dalam kuesioner masyarakat berkaitan dengan prinsip keadilan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan adalah mengenai keadilan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki perbedaan kapabilitas fisik dan mental di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah dilakukan secara adil, dibuktikan berdasarkan hasil survei 57 persen responden menjawab adil dan 12 persen menjawab sangat adil. Sisanya sebesar 14 persen responden menjawab kurang adil, 11 persen menjawab tidak tahu, dan 6 persen menjawab tidak adil.



## B. Faktor Penghambat dan Pendukung

### a. Faktor Penghambat

- Kurangnya sarana yang mendukung kinerja pelayanan
- Jumlah petugas pelayanan yang masih kurang dalam melaksanakan tugas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan
- Kurangnya kesadaran dari para wajib pajak pada peraturan yang berlaku

### b. Faktor Pendukung

- Aspek teknologi, semua prosedur pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan sudah menggunakan teknologi dalam pemrosesannya
- Aspek SDM, seluruh pegawai memiliki kapabilitas yang baik dan diadakan diklat dan pelatihan sebelumnya jika terdapat alat baru untuk pelayanan
- Aspek organisasi birokrasi, selalu diadakan rotasi pekerjaan setiap tahunnya. Hal itu dilakukan untuk menghindari kejenuhan dan meningkatkan kinerja petugas pelayanan

## C. Hasil Analisis Tabulasi Silang

Sebelum penulis mengungkapkan hasil tabulasi silang dari survei kuesioner terhadap responden yaitu para wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan, akan disajikan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Jadi bisa dibandingkan antara hasil tabulasi silang dan indeks kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan apakah berkorelasi atau tidak. Berikut ini adalah tabel IKM Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan tahun 2012:

**Tabel 2.1**  
**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan**  
**Tahun 2012**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	NRR per Unsur	Nilai per Unsur*
U1	Prosedur pelayanan	490	3,26667	0,2333
U2	Persyaratan pelayanan	487	3,24667	0,2319
U3	Kejelasan petugas pelayanan	537	3,5800	0,2557
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	493	3,28667	0,2348
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	495	3,300	0,2357
U6	Kemampuan petugas pelayanan	511	3,40667	0,2433
U7	Kecepatan pelayanan	501	3,3400	0,2386
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	496	3,30667	0,2362
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	501	3,3400	0,2386
U10	Kewajaran biaya pelayanan	544	3,62667	0,259
U11	Kepastian biaya pelayanan	544	3,62667	0,259
U12	Kepastian jadwal pelayanan	511	3,40667	0,2433
U13	Kenyamanan lingkungan	510	3,400	0,2429
U14	Keamanan pelayanan	517	3,44667	0,24619
<b>Jumlah</b>				3,39849
<b>IKM Unit Pelayanan</b>				<b>84,96225</b>

Sumber: Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan Tahun 2012

Keterangan:

U1 s.d U14	= Unsur-unsur Pelayanan
NRR	= Nilai Rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner terisi
NRR Tertimbang Per Unsur	= NRR per unsur x 0,071

Mutu Pelayanan

A ( Tidak Baik )	: 25,00 – 43,75	skor	1
B ( Kurang Baik )	: 43,76 – 62,50	skor	2
C ( Baik )	: 62,51 – 81,25	skor	3
D ( Sangat Baik )	: 81,26 – 100,00	skor	4

Dalam analisis tabulasi silang ini taraf signifikan ( $\alpha$ ) adalah 5%, dengan ketentuan jika hasil lebih dari Alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 berarti tidak ada kaitan (tidak signifikan), sebaliknya jika hasil kurang dari Alpha ( $\alpha$ ) berarti ada kaitan (signifikan) antara variabel X (usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin) dengan variabel Y (kepuasan wajib pajak). Berikut ini tabel hasil uji *Chi-Square* untuk tabulasi silang antara usia, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan responden di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan:

**Tabel 2.2**  
**Hasil Analisis Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan Usia Pekerjaan dan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

No	Variabel	Hasil Chi-Square	Tabel Taraf Uji $\alpha=5\%$ peubah=1	Kesimpulan
1	Usia dan Kepuasan Wajib Pajak	95,235	3,94	Signifikan
2	Pendidikan dan Kepuasan Wajib Pajak	25,677	3,94	Signifikan
3	Pekerjaan dan Kepuasan Wajib Pajak	19,032	3,94	Signifikan
4	Jenis Kelamin dan Kepuasan Wajib Pajak	5,286	3,94	Signifikan

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS v.16 Mei 2013

Jika hasil perhitungan yang didapat lebih besar dari nilai dalam tabel dengan  $\alpha= 5\%$  dan peubah 1 sebesar 3,94. Variabel usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin para wajib pajak dapat diartikan sebagai variabel X, sedangkan tingkat kepuasan wajib pajak dimaksudkan sebagai variabel Y. Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan variabel didapatkan hasil perhitungan lebih besar dari nilai dari tabel taraf uji signifikansi. Dapat disimpulkan  $H_0$  (tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y) ditolak dan  $H_1$  (ada hubungan antara variabel X dan variabel Y) diterima. Didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel usia, tingkat pendidikan, pekerjaan utama, dan jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi angka usia maka tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin baik pula penilaian terhadap kualitas pelayanan dan tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin baik pekerjaan utama maka

semakin baik pula penilaian kualitas pelayanan, dan jenis kelamin laki-laki cenderung lebih responsif terhadap pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapat.

### 3. Penutup

Masyarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan memiliki persepsi yang positif dan baik dalam menilai pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Meskipun masih terdapat kendala-kendala dalam melakukan pelayanan, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas yaitu pelayanan yang tepat, mampu menciptakan kepuasan masyarakat, serta sikap dan kemampuan petugas yang ramah, sopan, berpengalaman. Jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang baik, dapat memunculkan keluhan. Keluhan tersebut disampaikan baik secara langsung melalui loket informasi dan pengaduan maupun langsung dengan petugas pelayanan atau secara tidak langsung melalui media massa maupun melalui kotak saran dan pengaduan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi keinginan masyarakat, dilakukan sesuai dengan standar pelayanan, dan memberikan kepuasan atas pelayanan tersebut.

Sekiranya perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut dan lebih intensif kepada wajib pajak tentang penggunaan dan pemanfaatan kotak pengaduan dan saran yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Hasil pengamatan di lapangan juga menunjukkan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai mekanisme penyelesaian pengaduan dan letak kotak saran di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas bagi wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan tentu saja akan mengalami kendala-kendala yang ditemukan di lapangan, misalnya saja seperti sarana yang kurang mengakomodasi kepentingan para wajib pajak yang akan melakukan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan ataupun kurang mendukung kinerja pelayanan oleh petugas. Beberapa *calo* juga masih terlihat di depan pintu masuk Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan ataupun di lahan parkir. Berbagai upaya telah dilakukan dengan maksimal agar kendala-kendala tersebut dapat teratasi. Upaya tersebut antara lain, pertama dengan melengkapi fasilitas penunjang pelayanan, misalnya menambah komputer pada ruang tunggu wajib pajak untuk mengecek jumlah PKB dan BBNKB oleh masing-masing nomor kendaraan. Kedua dengan mengupayakan pemberantasan *calo* yang ada disekitar Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan dengan memberikan sosialisasi mengenai kemudahan dan efisiensi pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan jika dilakukan sendiri tanpa *calo*. Ketiga selalu mengadakan pembaharuan dalam pelayanan salah satunya dengan rotasi pegawai agar petugas pelayanan tidak mengalami kebosanan dan kinerja petugas pelayanan dapat meningkat dan sesuai dengan harapan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan. Saran-saran tersebut antara lain:

- Peningkatan pelayanan yang sudah ada, agar tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi dan menjaga komitmen pelayanan prima oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan.
- Penambahan *speed* jaringan internet dan penambahan perangkat komputer pada ruang tunggu wajib pajak agar akses internet tidak terhambat oleh kecepatan akses agar wajib

- pajak lebih memaksimalkan guna perangkat komputer yang disediakan untuk mengecek besaran PKB dan BBNKB para wajib pajak.
- Sarana dan prasarana yang ada sebaiknya ditambahkan pendingin ruangan (AC) karena jika sedang ramai pembayaran pajak (biasanya pada awal bulan), ruangan akan penuh dengan wajib pajak dan hal ini mengakibatkan kurangnya kesejukan dan kesegaran di ruang tunggu wajib pajak.
  - Tata ulang letak kotak saran beserta informasi penyelesaian pengaduannya, dengan meletakkan kotak saran di tempat yang strategis dan dapat dijangkau oleh seluruh wajib pajak.
  - Lebih mengintensifkan sosialisasi kepada wajib pajak / masyarakat untuk melakukan pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan secara pribadi dan tidak melalui calo.
  - Melakukan evaluasi kinerja petugas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan secara rutin agar selalu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada meskipun saat ini sudah baik.
  - Lebih meningkatkan peran masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Grobogan dengan cara mengefektifkan kotak pengaduan dan saran yang ada dan mensosialisasikan peran penting masyarakat.

#### **4. Daftar Pustaka**

##### **Buku**

- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. (1986). *Statistik Non Parametrik*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- James F, Cortado. (1996). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gaya Media
- Kurniawan, Agung. (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance (Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, Matthew. Huberman. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Rohman, Ahmad Ainur. (2008). *Reformasi Pelayan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Setiyono, Budi. (2004). *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Semarang: Puskodak UNDIP.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.  
Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Taufiq, Ahmad. (2011). *Modul Sampling dan Analisis Data*. Semarang: Puskodak UNDIP.  
Yuwono, Teguh. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah*. Semarang: Clo GAPPS.

### **Produk Hukum**

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
Keputusan Menpan Nomor 24 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
Peraturan Bersama Dirlantas Polda Jawa Tengah, Kepala DPPAD Provinsi Jawa Tengah, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Tengah Nomor: 01 Tahun 2012, Nomor: 041.7/0077 dan Nomor: P/1/SP/2012.  
Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.  
Peraturan Menpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.  
Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.  
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

### **Jurnal**

Oliver, R. (1993). "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concept", *Advance in Service Marketing and Management*, Vol 49.

### **Internet**

[www.dppad.jatengprov.go.id](http://www.dppad.jatengprov.go.id)  
[www.polri.go.id](http://www.polri.go.id)