

Pelayanan *Walk Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto

## **PELAYANAN WALK THRU DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PEMBAYARAN PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO**

**Renty Yuniar Saputri**

12040674263 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

Email : yuniarrenty@gmail.com

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

0021056804 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

Email :

### **Abstrak**

Inovasi pelayanan *Walk Thru* merupakan salah satu terobosan dari Samsat Mojokerto. Dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor, peran kantor Samsat (Sistem Manunggal Satu Atap) sangat penting karena merupakan unit pelayanan publik dalam menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Alasan pelayanan *Walk Thru* diterapkan di Mojokerto karena jumlah penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun diiringi dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan *Walk Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto.

Metode penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah dengan pengumpulan data kemudian digolongkan dan ditarik kesimpulan hingga dapat disajikan kepada semua yang berkepentingan.

Hasil penelitian ini bahwa pelayanan *Walk Thru* sudah cukup baik karena pelayanan *Walk Thru* ini memiliki unsur-unsur yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN No.63 Tahun 2003) tentang pedoman kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari segi kesederhanaan, Wajib Pajak tidak harus membawa kendaraan yang akan dibayar pajaknya, hanya membawa persyaratan yaitu STNK dan identitas sesuai dengan STNK. Dari segi kejelasan dan kepastian persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *Walk Thru* sudah jelas karena telah dipasang papan informasi. Mengenai kepastian pembayaran pajak setiap tahun jumlah pembayaran pajak yang harus dibayar tetap terkecuali yang mendapatkan denda. Dari segi ketepatan waktu, proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *Walk Thru* sudah dilaksanakan dengan tepat waktu, tidak melebihi standar yang telah ditentukan yaitu 5 menit. Dari segi akurasi Wajib Pajak sudah menerima dengan baik program *Walk Thru* terbukti dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *Walk Thru* dari hari ke hari yang semakin meningkat. Dari segi keamanan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah tersedia tenaga keamanan. Dari segi tanggung jawab petugas memberikan arahan terhadap masyarakat (Wajib Pajak) yang merasa kebingungan atau mengalami masalah. Dari segi kelengkapan sarana prasarana Program *Walk Thru* sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Dari segi kemudahan akses lokasi pelayanan *Walk Thru* saat ini berada di belakang gedung Samsat Induk, dekat dengan parkir. Dari segi kedisiplinan, sopan, dan ramah petugas Samsat selalu berusaha menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa membeda-bedakan status orang. Dari segi kenyamanan pihak Samsat berusaha untuk menciptakan lingkungan yang tertib dan teratur, menciptakan lingkungan yang indah agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Secara keseluruhan sudah cukup baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi lagi agar pelayanan *Walk Thru* menjadi lebih maksimal.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, *Walk Thru*.

## Abstract

Walk Thru service innovation is one of the breakthroughs of SAMSAT Mojokerto . In the case of motor vehicle tax collection , the role of Samsat office (Sistem Manunggal Satu Atap) is very important because it is a public service units in organizing the registration and identification of motor vehicle . Walk Thru service reasons applied in Mojokerto because the population is increasing from year to year, accompanied by the increasing number of motor vehicles annually . This study aimed to describe Walk Thru Services to Improve the Quality of Tax Payments in call centers Mojokerto .

This research method is using descriptive research with a qualitative approach . Data collection techniques such as observation , interviews , documentation . The data analysis is done by collecting data and then classified and conclusions drawn up to be presented to all concerned.

The results of this study that the Walk Thru service is good enough for Walk Thru service has elements in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform of the Republic of Indonesia ( KEPMENPAN 63 of 2003 ) on guidelines for the quality of public service delivery . In terms of simplicity , the taxpayer does not have to bring the vehicle to be paid his taxes, just bring that vehicle registration and identification requirements in accordance with the vehicle registration . In terms of clarity and certainty requirements motor vehicle tax payments by Walk Thru is evident for information boards have been installed . Certainty regarding tax payments every year the amount of taxes to be paid remain the exception that getting fined . In terms of timeliness , the motor vehicle tax payment service through the Walk Thru been implemented on time , does not exceed the specified standard is 5 minutes . In terms of the accuracy of the taxpayer has received well- proven program Walk Thru the payment of taxes on motor vehicles through the Walk Thru from day to day increasing . In terms of security in call centers is already available Mojokerto security personnel . In terms of officer responsibilities to provide direction to the public (taxpayer ) who feel confused or having problems . In terms of completeness of Walk Thru the infrastructure program is already equipped with adequate facilities . In terms of ease of access Walk Thru service locations currently in the rear of the building SAMSAT Parent , close to the parking lot . In terms of discipline , polite , and friendly attendants SAMSAT always try to show discipline, polite and courteous , friendly , and provide services with sincerity without discriminating status . In terms of comfort SAMSAT parties seek to create an environment that is orderly , creating a beautiful environment in order to provide a quality service and to give satisfaction to the community as a taxpayer . Overall it has been quite good , but in practice there are still some shortcomings that need to be addressed again in order to service Walk Thru be maximal .

**Keywords :** Public Service, Walk Thru.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela et.al. 2011). Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat

mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang dikutip dalam berita Analisa Daily oleh Mohammad Sholihul Wafi (23 November 2015),

“Sistem birokrasi atau pelayanan publik selalu menjadi sorotan utama masyarakat luas. Seringkali banyak masyarakat yang mengeluh karena tidak puas dengan proses yang berbelit. Bahkan ada juga yang tidak puas karena tidak tahu bagaimana sistem

pelayanan publik berlaku. Ini tentunya menjadi hal yang perlu dievaluasi bagaimana mungkin pelayanan publik yang tujuannya adalah publik namun publik sendiri tidak puas.”

Gugun Gumilar (Direktur Eksekutif *Institute Democracy and Education*) dalam berita *Analisa Daily* juga menilai secara umum

“Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah demikian ditataran daerah. Berbagai keluhan dan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik masih terus mewarnai dunia pelayanan publik.”

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan sendiri adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan (Yogi dan Ikhsan,2006:12).

Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk jasa tetapi juga lebih menginginkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu pemerintahan. Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik di sektor jasa salah satunya yaitu pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang

merupakan bagian dari Pajak Daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU No. 28 Tahun 2009), definisi Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor, peran kantor Samsat (Sistem Manunggal Satu Atap) sangat penting karena merupakan unit pelayanan public dalam menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan Pasal 67 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Banyak inovasi pelayanan yang dilakukan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor antara lain Samsat *Payment Point*, Samsat keliling, *Drive Thru*, dan *Walk Thru*. Inovasi pelayanan *Walk Thru* merupakan terobosan dari Samsat Mojokerto. Alasan pelayanan *Walk Thru* diterapkan di Mojokerto karena jumlah penduduk yang semakin meningkat dari tahun ke tahun diiringi dengan bertambahnya jumlah kendaraan. Berikut daftar jumlah penduduk dan jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki penduduk Mojokerto tahun 2013 – 2015 :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah penduduk Kota dan Kabupaten**  
**Mojokerto**

Tahun	Kode/provinsi	Kode/kabupaten	Jumlah/jiwa
2013	35/Jawa Timur	3576/Kota Mojokerto	132.945
2013	35/Jawa Timur	3516/Kabupaten Mojokerto	1.075.230
2014	35/Jawa Timur	3576/Kota Mojokerto	133.274
2014	35/Jawa Timur	3516/Kabupaten Mojokerto	1.079.686
2015	35/Jawa Timur	3576/Kota Mojokerto	133.442
2015	35/Jawa Timur	3516/Kabupaten Mojokerto	1.081.127

Sumber : [www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id)  
2013-2015

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kota Mojokerto pada

tahun 2013 sebanyak 132.945 orang, tahun 2014 sebanyak 133.274 orang, dan tahun 2015 sebanyak 133.442 orang. Begitu juga jumlah penduduk di Kabupaten Mojokerto pada tahun 2013 sebanyak 1.075.230 orang, tahun 2014 sebanyak 1.079.686 orang, dan tahun 2015 sebanyak 1.081.127 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah penduduk Kota dan Kabupaten Mojokerto dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 terus meningkat.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota dan Kabupaten Mojokerto pada Tahun 2013-2015**

Tahun	Kendaraan Dinas	Kendaraan umum	Kendaraan pribadi	Jumlah
2013	2.639	7.785	386.424	396.848
2014	2.778	8.834	425.140	436.752
2015	3.352	8.861	454.305	466.518

Sumber : Data Jumlah Kendaraan Samsat Mojokerto tahun 2013-2015

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Mojokerto tahun 2013 sebanyak 396.848 buah, 2.639 buah diantaranya kendaraan dinas, 7.785 buah diantaranya kendaraan umum, 386.424 buah diantaranya kendaraan pribadi. Pada tahun 2014 sebanyak 436.752 buah, 2.778 buah diantaranya kendaraan dinas, 8.834 buah diantaranya kendaraan umum, 425.140 buah diantaranya kendaraan pribadi. Dan pada tahun 2015 sebanyak 466.518 buah, 3.352 buah diantaranya kendaraan dinas, 8.861 buah diantaranya kendaraan umum, 454.305 buah diantaranya kendaraan pribadi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Mojokerto dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 juga terus meningkat.

Program *Walk Thru* mulai berjalan di kantor Samsat Mojokerto sejak tahun 2014. Program ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) karena pembayaran pajak dapat dilakukan pada saat kantor Samsat telah tutup pukul 12.00 WIB. Masyarakat masih bisa membayar pajak melalui program *Walk Thru* karena program tersebut buka pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB sehingga masyarakat dapat membayar pajak sesuai waktu yang mereka miliki. Jumlah petugas *Walk Thru* di kantor Samsat Mojokerto ada dua orang antara lain satu petugas dari Dinas Perhubungan dan satu dari Polisi.

Program *Walk Thru* merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak yang bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah saat melakukan pembayaran pajak kendaraan setiap tahunnya. Namun masyarakat ternyata masih banyak yang belum memahami proses pelaksanaan program *Walk Thru*. Hal ini terbukti melalui pengamatan peneliti secara langsung di kantor bersama Samsat Mojokerto, masyarakat masih kebingungan dengan alur pembayaran pajak tersebut. Selain melalui pengamatan peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat yang membayar pajak di *Walk Thru*, ibu Sri Rahayu berkata,

“saya baru pertama kali membayar pajak di *Walk Thru*, saya terbantu dengan adanya program *Walk Thru* tapi saya kurang mengetahui dengan alur pembayaran pajaknya”.

Tidak jauh berbeda dengan ibu Sri, bapak Nur Hidayat juga mengatakan hal yang senada, beliau berkata,

“prosesnya mudah mbak, tapi waktu pertama kali saya masih bingung dengan alur pembayaran pajak di *Walk Thru* ini. Lalu saya bertanya ke beberapa petugas di Samsat dan mereka menjelaskan kepada saya dengan cukup jelas”.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut, peneliti ingin meneliti mengenai Pelayanan *Walk Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto.

#### **A. Rumusan Masalah**

Terkait dengan permasalahan yang ada di latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah mengenai bagaimana Pelayanan *Walk Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Terkait dengan permasalahan yang ada di latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah mengenai bagaimana Pelayanan *Walk Thru* Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto?

#### **C. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi acuan dan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam pengembangan teori Kualitas Pelayanan Publik

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Bersama Samsat Mojokerto  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Bersama Samsat Mojokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program yang sudah ada.

## b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pemahaman akan pelaksanaan jasa pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

## c. Bagi Universitas Negeri Surabaya

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literatur untuk Universitas Negeri Surabaya pada penelitian selanjutnya yang serupa.

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Kualitas Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Sinambela,dkk (2011) adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Lewis dan Boom (dalam Wijaya, 2011), yang menyebutkan bahwa kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang secara maksimal diberikan oleh penyedia jasa pelayanan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan.

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantukan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menetapkan 12 (dua belas) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat antara lain :

#### a. Kesederhanaan

Pelayanan yang dilaksanakan dengan prosedur sederhana mudah, cepat, lancar, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, ketepatan waktu penyelesaian.

#### c. Ketepatan waktu

Penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.

#### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana prasarana

Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Kemudahan akses, tempat, dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, sopan dan ramah

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

k. Dukungan

Suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima oleh individu dan penyelenggaraan pelayanan publik.

l. Hambatan

Sesuatu yang menghalangi, rintangan, kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian berada di Kantor Bersama Samsat Mojokerto dimana program *Walk Thru* dilaksanakan. Adapun narasumber penelitian ini adalah Adiministrator Pelayanan dan petugas pelayanan *Walk Thru* yang terdiri atas satu orang petugas dari Dinas Pendapatan dan satu orang dari Polri, serta masyarakat (Wajib Pajak) yang telah membayar pajak melalui *Walk Thru*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah teknik *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan melalui

proses pengorganisasian data, menjabarkannya kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan yang dapat diinformasikan kepada orang lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. Sesuai hasil pengamatan dan wawancara dengan enam orang narasumber tersebut, diperoleh hasil yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Walk Thru* di Kantor Bersama Samsat Mojokerto yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian yang terdiri dari dua belas indikator yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Ketepatan waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, sopan, dan ramah, Kenyamanan, Dukungan, dan Hambatan.

### 1. Kesederhanaan

Program *Walk Thru* merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak, salah satu kemudahan yang diberikan dalam program *Walk Thru* ini adalah memiliki prosedur yang sederhana yaitu prosedur yang cepat, lancar, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit. Selain itu Wajib Pajak juga tidak harus membawa kendaraan yang akan dibayar pajaknya, hanya membawa persyaratan yaitu STNK dan identitas sesuai dengan STNK. Prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *Walk Thru* adalah membawa persyaratan ke loket pendaftaran yaitu berupa STNK dan identitas sesuai dengan STNK. Lalu setelah proses pendaftaran selesai dilanjutkan membayar pajak ke loket pembayaran.

### 2. Kejelasan dan Kepastian

Program *Walk Thru* merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program *Walk Thru* dibuat untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu program *Walk Thru* harus memiliki unsur kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti prosedur yang jelas, persyaratan yang jelas serta rincian pembayaran yang jelas.

Mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah jelas walaupun masih ada beberapa Wajib Pajak yang kebingungan dengan prosedur pembayarannya dikarenakan baru pertama kali membayar pajak kendaraan bermotor di Walk Thru. Mengenai persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru sudah jelas karena telah dipasang papan informasi mengenai persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga waktu operasional pelayanan. Mengenai kepastian pembayaran pajak menurut Wajib Pajak setiap tahun jumlah pembayaran pajak yang harus dibayar tetap terkecuali yang mendapatkan denda karena telat membayar pajak, kepastian pembayaran membuat wajib pajak menjadi lebih jelas dan pasti dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **3. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dalam hal ini adalah penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu. Program Walk Thru merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program Walk Thru dibuat untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu program Walk Thru harus memiliki ketepatan waktu dalam proses pelayanannya. Standar waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru adalah lima menit. Mengenai ketepatan waktu, proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru sudah dilaksanakan dengan tepat waktu, tidak melebihi standar yang telah ditentukan.

### **4. Akurasi**

Akurasi dalam hal ini adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah oleh masyarakat. Program Walk Thru adalah salah satu program unggulan di kantor Bersama Samsat Mojokerto. Program Walk Thru bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu kemudahan yang ada dalam pelayanan Walk Thru adalah mengenai waktu operasional pelayanan.

Program Walk Thru awalnya mulai beroperasi pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Namun saat ini pihak Samsat menambah waktu operasional pelayanan menjadi pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB lalu istirahat dan dilanjutkan lagi pukul 13.00 WIB

sampai dengan pukul 16.00 WIB. Berdasarkan hasil wawancara mengenai akurasi, Wajib Pajak sudah menerima dengan baik program Walk Thru terbukti dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru dari hari ke hari yang semakin meningkat. Antusias masyarakat juga semakin bertambah karena Wajib Pajak tidak perlu membawa kendaraan yang akan dibayar pajaknya, cukup membawa STNK beserta identitas yang sesuai STNK. Selain itu jam buka pelayanan Walk Thru juga bertambah dari pagi sampai siang kemudian istirahat dan dilanjutkan kembali sampai sore sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotor sesuai waktu yang mereka miliki. Namun ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya program Walk Thru ini.

### **5. Keamanan**

Keamanan dalam hal ini adalah proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum. Program Walk Thru merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam proses pelayanan Walk Thru pihak Samsat pasti akan berusaha memberikan keamanan demi kenyamanan semua pihak. Keamanan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah cukup baik, terbukti dengan adanya tenaga keamanan antara lain, pihak Kepolisian, Satpam, dan Satpol PP. Namun pada siang hari keamanan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto perlu ditingkatkan lagi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Mengenai calo yang berada di lingkungan Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah berkurang.

### **6. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan atau permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru harus dapat memberikan yang terbaik demi terciptanya kepuasan masyarakat. Cara dan kemampuan petugas dalam penyelesaian keluhan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru kepada Wajib Pajak adalah salah satu hal dapat menunjukkan sisi tanggung jawab. Mengenai cara petugas dalam penyelesaian keluhan

pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru sudah cukup baik. Petugas memberikan arahan terhadap masyarakat (Wajib Pajak) yang merasa kebingungan atau mengalami masalah. Apabila keluhan atau permasalahan pembayaran pajak tidak bisa teratasi oleh petugas Walk Thru maka dapat dialihkan kepada petugas pemandu atau langsung ke Administrator Pelayanan. Selain itu Wajib Pajak juga harus aktif dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **7. Kelengkapan sarana prasarana**

Kelengkapan sarana prasarana dalam hal ini adalah tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru harus dapat memberikan yang terbaik demi terciptanya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Kantor Bersama Samsat Mojokerto memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi petugas Samsat dalam melaksanakan kinerja pelayanan secara optimal kepada Wajib Pajak sehingga dapat memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi petugas Samsat sendiri maupun para Wajib Pajak ketika bertransaksi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program Walk Thru sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai antara lain : 1. Adanya gedung untuk fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru. 2. Peralatan komputer untuk proses pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Gedung Walk Thru juga masih baru. Dengan begitu proses pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan dengan lancar.

#### **8. Kemudahan Akses**

Kemudahan akses dalam hal ini adalah lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat serta sarana pelayanan yang memadai. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam menjalankan program Walk Thru pasti akan memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut, salah satu hal yang dilakukan pihak Samsat adalah dengan mempermudah akses lokasi pelayanan Walk Thru. Lokasi pelayanan Walk Thru saat ini berada di belakang gedung Samsat Induk, dekat dengan parkir. Namun pindahnya lokasi pelayanan Walk Thru sempat

membuat bingung masyarakat karena tidak ada petunjuk yang menginformasikan bahwa gedung pelayanan Walk Thru pindah sehingga masyarakat menjadi kebingungan.

#### **9. Kedisiplinan, Sopan, dan Ramah**

Dalam hal ini pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik agar Wajib Pajak merasa nyaman saat menerima pelayanan dari petugas Samsat. Ketika memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak petugas Samsat selalu berusaha menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa membeda-bedakan status orang.

#### **10. Kenyamanan**

Kenyamanan dalam hal ini adalah lingkungan harus teratur, bersih, dan indah. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak selalu memperhatikan aspek dari segi kenyamanan sehingga Wajib Pajak merasa puas dan nyaman untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru. Maka dari itu pihak Samsat berusaha untuk menciptakan lingkungan yang tertib dan teratur, menciptakan lingkungan yang indah agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak.

#### **11. Dukungan**

Dukungan dalam hal ini adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima oleh individu dan penyelenggaraan pelayanan publik. Demi keberhasilan pelaksanaan pelayanan Walk Thru, pihak Samsat Mojokerto berusaha memberikan dukungannya dengan cara membantu Wajib Pajak yang merasa kesulitan atau kebingungan dan selalu memberikan informasi mengenai syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru. Selain itu Kantor Bersama Samsat Mojokerto menyediakan petugas pemandu simpatik yang bertujuan untuk selalu memberikan informasi apapun yang belum diketahui oleh Wajib Pajak dan juga tersedia Media Sosial yang selalu aktif untuk membantu memberikan informasi kepada masyarakat. Bentuk dukungan tidak hanya diberikan oleh pihak Samsat, namun masyarakat juga mendukung dengan adanya program Walk Thru dengan tindakan berbagi pengalaman

membayar pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru tersebut.

## **12. Hambatan**

Dalam hal ini hambatan adalah sesuatu yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam melaksanakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru pasti mengalami hambatan atau gangguan yang menghalangi. Hambatan atau gangguan tersebut dapat terjadi dari lingkungan eksternal seperti Wajib Pajak. Salah satu hambatan atau gangguan yang dialami Wajib Pajak yaitu kurangnya pengetahuan mengenai adanya program Walk Thru di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. Selain itu apabila tidak membawa persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lengkap akan menjadi hambatan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Walk Thru.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang Pelayanan Walk Thru Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. Program walk Thru merupakan salah satu layanan unggulan yang dimiliki Kantor Bersama Samsat Mojokerto dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program Walk Thru memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari segi kesederhanaan program Walk Thru ini memiliki prosedur yang sederhana, Wajib Pajak juga tidak harus membawa kendaraan yang akan dibayar pajaknya, hanya membawa persyaratan yaitu STNK dan identitas sesuai dengan STNK. Dari segi kejelasan dan kepastian persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru sudah jelas karena telah dipasang papan informasi. Mengenai kepastian pembayaran pajak menurut Wajib Pajak setiap tahun jumlah pembayaran pajak yang harus dibayar tetap terkecuali yang mendapatkan denda karena telat membayar pajak. Dari segi ketepatan waktu, standar waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru adalah lima menit. Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru sudah dilaksanakan dengan tepat waktu, tidak melebihi standar yang telah ditentukan. Dari segi akurasi

Wajib Pajak sudah menerima dengan baik program Walk Thru terbukti dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru dari hari ke hari yang semakin meningkat. Dari segi keamanan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah tersedia tenaga keamanan antara lain, pihak Kepolisian, Satpam, dan Satpol PP. Dari segi tanggung jawab cara petugas dalam penyelesaian keluhan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru yaitu dengan memberikan arahan terhadap masyarakat (Wajib Pajak) yang merasa kebingungan atau mengalami masalah. Dari segi kelengkapan sarana prasarana Program Walk Thru sudah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai antara lain : 1. Adanya gedung untuk fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru. 2. Peralatan komputer untuk proses pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari segi kemudahan akses lokasi pelayanan Walk Thru saat ini berada di belakang gedung Samsat Induk, dekat dengan parkir. Dari segi kedisiplinan, sopan, dan ramah petugas Samsat selalu berusaha menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa membedakan status orang. Dari segi kenyamanan pihak Samsat berusaha untuk menciptakan lingkungan yang tertib dan teratur, menciptakan lingkungan yang indah agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Dari segi dukungan pihak Samsat Mojokerto berusaha memberikan dukungannya dengan cara membantu Wajib Pajak yang merasa kesulitan atau kebingungan dan selalu memberikan informasi mengenai syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Walk Thru. Jadi, pelayanan Walk Thru sudah baik karena pelayanan Walk Thru ini memiliki unsur-unsur yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN No.63 Tahun 2003) tentang pedoman kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi lagi agar pelayanan Walk Thru menjadi lebih maksimal. Kekurangan tersebut antara lain kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya program Walk Thru dan juga mengenai keamanan pada siang hari lingkungan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah sepi jadi rawan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

## SARAN

Dalam pelaksanaan pelayanan Walk Thru tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan yang mengganggu. Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran untuk mengatasi permasalahan tersebut, antara lain :

1. Untuk masalah kurangnya pengetahuan masyarakat dengan adanya program Walk Thru, maka pihak Kantor Bersama Samsat Mojokerto harus lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dengan menyebarkan brosur-brosur tentang Walk Thru dan memberikan informasi melalui media elektronik seperti televisi. Selain itu Kantor Bersama Samsat Mojokerto dapat membuat website mengenai Walk Thru agar masyarakat lebih mengetahui apa itu Walk Thru.
2. Untuk masalah keamanan khususnya di pelayanan Walk Thru, pada siang hari lingkungan di Kantor Bersama Samsat Mojokerto sudah sepi jadi rawan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Maka dari itu pihak Kantor Bersama Samsat Mojokerto harus lebih meningkatkan keamanan tersebut dengan memberikan petugas keamanan untuk menjaga loket Walk Thru, karena jam operasional pelayanan Walk Thru dilaksanakan hingga sore hari.

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Kencana

Data Samsat Mojokerto

Dharmmesta, dkk. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:BPFE

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur ;Buku Saku Pemungutan PKB dan BBN-KB Penerbit Dinas Pendapatan Propinsi JawaTimur 2006

Siswadi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Efektif dan Prima*. Bandung:Mutiar Press

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

[http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://www.ti.or.id/index.php/news/2016/01/04/2015-kualitas-pelayanan-publik-dianggap-masih-rendah&ei=2A9JGJ8R&lc=enID&s=1&m=894&ts=1452139099&sig&ALL1Aj7zdPEy8nWRQRIncO-BSVG82D4G5Q](http://googleweblight.com/?lite_url=http://www.ti.or.id/index.php/news/2016/01/04/2015-kualitas-pelayanan-publik-dianggap-masih-rendah&ei=2A9JGJ8R&lc=enID&s=1&m=894&ts=1452139099&sig&ALL1Aj7zdPEy8nWRQRIncO-BSVG82D4G5Q)

<http://analisadaily.com/news?r=190831>

Hutasoit. 2011. *Pelayanan Prima, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing

Amin, Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.*, Bandung: Mandar maju

Ismail, et.al. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public

Sinambela, et. al., 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No 28 tahun 2009. *Pajak Daerah*

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Graha Ilmu

Wijaya,Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat:PT Indeks

[www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id)

Yogi, S dan Ikhsan, Muhammad. 2006. *Standar Pelayanan Publik Di Daerah*. PKKOD-LAN.