**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT 86 DI UPTD KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN
BANGKALAN MADURA
(Studi Kasus Di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)**

Eka Fairuz Izdihar

S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: echa.jihan13@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
e-mail: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Tuntutan masyarakat akan sebuah pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat serta lebih efektif terus diinginkan oleh masyarakat. Untuk itu Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan yaitu menciptakan layanan unggulan yang berada di Pasar Induk Desa Kokop yaitu Samsat 86. Dengan adanya layanan unggulan Samsat 86 ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura pada gerai Samsat 86 di Desa Kokop dengan menggunakan enam indikator dari Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan yang terakhir kompetensi petugas memberikan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebesar 97 dari jumlah populasi yang berjumlah 2.850 wajib pajak yang ada di gerai Samsat 86. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan) dapat dikatakan efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub-variabel efektivitas pelayanan pada Samsat 86 memperoleh nilai efektivitasnya secara keseluruhan dengan presentase lebih dari 61% yaitu prosedur pelayanan 73,4%, waktu penyelesaian 77,7%, biaya pelayanan 79,2%, produk pelayanan 75,7%, sarana dan prasarana 68,2% dan yang terakhir kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 78,9% dimana semua dimasukkan kedalam kategori efektif. Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi, perlunya peningkatan pelayanan terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kelayakan fasilitas. Dimana masih terdapat sebagian wajib pajak yang masih berdiri ketika membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan, samsat 86

Abstrack

Community demands for a public service that makes it easier for the community and more effective will continue to be desired by the community. For this reason, the SAMSAT Joint Office in Bangkalan Regency in providing services that are easier, faster and more transparent is to create superior services in the Kokop Village Main Market, Samsat 86. With the presence of superior services Samsat 86 is expected to increase the number of motor vehicle tax receipts (PKB) which will increase Regional Original Income (PAD). This study aims to find out and analyze the effectiveness of Samsat 86 services in the UPTD at the SAMSAT Joint Office in Bangkalan Madura Regency at Samsat 86 outlets in Kokop Village using six indicators from MENPAN Decree No. 63 of 2003, namely service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and infrastructure, and finally the competence of officers providing services. This research is quantitative descriptive. This study took a sample of 97 of the total population of 2,850 taxpayers in Samsat 86 outlets. Data collection techniques used were observation, questionnaires, documentation, and literature studies. Quantitative data analysis techniques using statistical analysis and descriptive analysis. The results showed that the effectiveness of the Samsat 86 Service in the UPTD of the Joint Office of SAMSAT in Bangkalan Madura Regency (Case Study in Kokop Village, Bangkalan Regency) could be said to be effective. From the testing of validity, reliability, and descriptive-statistical analysis, it was found that the assessment of each service effectiveness sub-variable in Samsat 86 obtained overall effectiveness values with a percentage of more than 61%, namely service procedures 73.4%, completion time 77.7%, costs service 79.2%, service products 75.7%, facilities and infrastructure 68.2% and the last is the competency of employees in providing services at 78.9% where all are included in the effective category. Suggestions given by researchers from the results of this study include, the need for improved services related to the completeness of facilities and the feasibility of facilities. Where there are still some taxpayers who still stand when paying motor vehicle tax (PKB).

Keyword: Effectiveness, Service, Samsat 86

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap warga negara dan suatu negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negaranya, memenuhi hak dan kebutuhan

warga negara merupakan salah satu amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi angan-angan masyarakat, dimana dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini yang patut

dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus pelayanan publik ibarat memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi mendorong warga untuk membayar pungutan liar kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikan sendiri (Dwiyanto, dkk. 2002).

Pendorong bagi instansi publik di Jawa Timur untuk meningkatkan pelayanan yaitu dimulai dengan adanya momentum penyelenggaraan peningkatan pelayanan publik yang digelar di Jawa Timur mulai tahun 2004. Dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan dimensi kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan. Konsep tersebut secara terus menerus telah dikembangkan di instansi pemerintahan Provinsi Jawa Timur, salah satunya oleh UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan.

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang didalamnya terdapat tiga unit kerja yaitu Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA), Polisi Republik Indonesia (POLRI), dan PT. Jasa Raharja (Persero). Dalam hal ini, DIPENDA berkepentingan untuk menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), kemudian POLRI berkepentingan dalam masalah pengidentifikasian kepemilikan dan keamanan, serta penerbitan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK), dan PT. Jasa Raharja (Persero) mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Bersama SAMSAT yang menangani pembayaraan PKB, BBNKB, Pengesahan STNK, dan pembayaran SWDKLLJ akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat saat ini yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi, dengan tujuan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kepastian waktu, dan akurasi data kepada wajib pajak.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum dan tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yang ada yakni pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap Nomor: Ns/03/M/X/1999, Nomor: 29 tahun 1999 dan Nomor: 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.

Proses pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya merupakan proses yang sangat rumit dan kompleks. Dimana setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk menyelesaikan pelayanannya dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Proses ini apabila dilakukan secara manual dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas SAMSAT khususnya Kabupaten Bangkalan Madura. Oleh karena itu sistem yang ada terus dikembangkan dengan menggunakan teknologi yang lebih modern. Ini disebabkan bukan hanya karena semakin meningkatnya jumlah obyek dan subyek pelayanan menurut data jumlah objek yang sampai saat ini sudah hampir mencapai kurang lebih tiga ribu setiap tahunnya (Tercantum dalam buku profil Samsat Bangkalan Tahun 2016), tetapi juga disebabkan tingginya intensitas pengembangan sistem yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga untuk lebih mempermudah para petugas dalam melaksanakan tugasnya dantentunya juga akan lebih mempermudah para wajib pajak.

Kemudian untuk mengurangi beban pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan serta untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena mengalami banyaknya tunggakan serta untuk lebih memudahkan masyarakat telah dimulai dengan adanya pengembangan pada layanan-layanan unggulan, seperti Samsat Keliling, Samsat Tretan, Samsat Siaga Malam, Samsat *Payment Point*, dan Samsat 86. Dari beberapa layanan unggulan tersebut, peneliti lebih memilih Samsat 86 dengan alasan bahwa layanan unggulan Samsat 86 merupakan layanan yang lebih diminati oleh para wajib pajak. Hal ini dikarenakan lokasi Samsat 86 yang terletak di Pasar Induk yang lokasinya tergantung dari hari (pasar). Terlepas dari hal itu, masyarakat yang berkumpul di lokasi pasar sebagian adalah para wajib pajak, yang kemungkinan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya akan memasuki masa jatuh tempo namun tidak sempat pergi ke Kantor Bersama Samsat Bangkalan atau Samsat *Payment Point* untuk membayar PKB.

Pengertian Samsat 86 sesuai dengan buku profil Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan adalah pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di Pasar Induk yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT. Munculnya Samsat 86 ini untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang selama ini mengeluhkan tentang jauhnya jarak Kantor Bersama SAMSAT Induk Bangkalan dengan tempat tinggal masyarakat. Tujuan didirikannya Samsat 86 itu adalah upaya dalam memberikan prosedur yang mudah dijangkau, cepat, lancar dan efisien serta kejelasan dan kepastian menyangkut mekanisme pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor.

Sebelum adanya Layanan Samsat 86 ini masih banyaknya wajib pajak yang selama ini enggan atau

kurang sadar untuk membayarkan kewajibannya karena jauhnya Kantor Samsat Induk Bangkalan dengan tempat tinggal wajib pajak sehingga terdapat banyaknya tunggakan PKB. Dengan adanya Layanan Samsat 86 ini diharapkan dapat mendekatkan jarak antara wajib pajak dengan tempat pembayaran pajak dan mengoptimalkan penerimaan pembayaran PKB dari Wajib Pajak di lokasi pasaran. Selama Layanan Samsat 86 ini berjalan masih belum ditemui kendala, tetapi dengan adanya Layanan Samsat 86 ini dapat membantu kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu para wajib pajak lebih memilih membayarkan pengesahan PKB setiap tahun di Samsat 86. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat saat ini lebih menginginkan pelayanan yang cepat, efisien, mudah dan transparan. Dimana dengan sebelum adanya layanan unggulan ini semua wajib pajak harus membayarkan pajak setiap tahunnya ke Kantor Bersama SAMSAT Induk Bangkalan yang letaknya jauh dari tempat tinggal wajib pajak. Hal itu menyebabkan wajib pajak enggan atau malas untuk membayar kewajibannya. Selain hal itu, pelayanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Induk Bangkalan terkesan ribet karena cukup lama dan banyaknya pintu loket yang harus dituju sedangkan di Samsat 86 hanya membutuhkan waktunya yang singkat.

Inovasi layanan unggulan Samsat 86 yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan khususnya untuk di daerah plosok yang jauh dari kota masih mendasarkan pada masalah perpajakan saja, yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahunnya. Sedangkan untuk masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan bermotor seperti perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap lima tahun, mutasi antar daerah maupun luar daerah, pembayaran terlambat lebih dari satu tahun, dan penggantian data mengenai kendaraan tidak dapat dilakukan pada gerai Samsat 86 harus kembali ke Kantor Bersama SAMSAT Induk Bangkalan. Layanan Samsat 86 ini hanya diperbolehkan untuk kendaraan pribadi, kendaraan milik pemerintah, dan kendaraan umum tidak dapat dibayarkan pada gerai Samsat 86.

Dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT melalui layanan samsat 86, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan dengan judul “Efektivitas Pelayanan Samsat 86 Di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)”

1. Pengertian Efektivitas

Pada dasarnya pengertian efektivitas menunjukkan tercapainya hasil dalam sebuah organisasi. Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting di dalam suatu teori organisasi, karena konsep efektivitas dapat memberikan gambaran tentang keberhasilannya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Kata efektif berasal

dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Sedangkan jika menurut kamus ilmiah populer berarti efektivitas sebagai ketepatan dalam penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Mahmudi (dalam Maylina, 2016) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas tidak dinyatakan dengan seberapa besar biaya yang sudah dikeluarkan agar tercapainya tujuan tersebut. Efektivitas hanya dilihat bagaimana suatu program atau kegiatan untuk bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Steers (dalam Maylina, 2016) menyatakan bahwa efektivitas harus dinilai terhadap tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan terhadap konsep tujuan umum. Sedangkan menurut Pasolong (dalam Anggitayudha, 2014), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan adanya sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Yang dimaksud efektivitas dimana tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran dapat tercapai karena adanya proses suatu kegiatan. Kata dari efektivitas tidak bisa disamakan dengan kata efisiensi, karena dari segi arti sudah berbeda walau dalam berbagai penggunaan kata efisiensi sangat dekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian tentang perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan jika efektivitas langsung berkaitan dengan pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yang mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian pada target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Seperti yang dinyatakan oleh Syamsi bahwa:

“Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya dan kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya disamping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan” (Syamsi dalam Anggitayudha, 2014).

Berdasarkan pendapat diatas, terdapat perbedaan antar efisiensi dan efektivitas, yaitu efisiensi yang cenderung dengan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan, sedangkan efektivitas lebih menekankan pada hasil dari pencapaian tujuan tersebut.

Robbins dalam Anggitayudha (2014) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan suatu tingkat keberhasilan organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat lain, The Liang Gie (dalam Anggitayudha, 2014) yaitu definisi bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu akibat yang dikehendaki. Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan

organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Dengan memperhatikan pendapat para ahli diatas, bahwa suatu konsep efektivitas merupakan konsep yang bersifat multi dimensional yaitu dimana definisi dari efektivitas ini berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki oleh masing-masing. Namu pada akhirnya tujuan dari efektivitas tersebut tetap sama yaitu untuk mencapai tujuan masing-masing.

2. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus memiliki standat pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pelanggan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima dari layanan tersebut." Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003:VB, meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu metode diskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka,

meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan, yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara umum dan sistematis, sesuai dengan fakta, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena-fenomena yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan Samsat 86.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah wajib pajak yang membayarkan PKB pada Samsat 86 di Desa Kokop sebanyak 2.850. Teknik penentuan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Sampling Insidental* yaitu menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

Gambar 1
Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah elemen/anggota sampel.

N = jumlah elemen/anggota populasi.

e = derajat ketelitian 10% (0,10)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 2.850, maka besarnya sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{2.850}{1 + 2.850 (0,10)^2}$$
$$n = \frac{2.850}{1 + 2.850 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.850}{29,5}$$

$$n = 96,61$$

Dibulatkan menjadi 97, jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah 97. Keseluruhan responden tersebut selanjutnya akan diambil secara proporsional dari masing-masing pasar yang berada di Kabupaten Bangkalan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini didapatkan menggunakan instrumen penelitian, yaitu kuesioner, observasi, dan wawancara (Sugiyono, 2011). Pengumpulan data primer dilaksanakan melalui :

a. Kuisisioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya melalui beberapa alternatif jawaban yang tersedia.

b. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi non partisipasi yaitu observasi dimana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen.

c. Wawancara

teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tak berstruktur yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang diperoleh secara tidak langsung baik berupa literatur, arsip atau dokumentasi, penelitian terdahulu dan sebagainya. Data sekunder juga merupakan data yang sudah diolah oleh pihak lembaga atau instansi tertentu, seperti data profil Kantor Bersama Bangkalan.

Untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini maka perlu dilakukan suatu uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal sebagai korelasi *product moment*. Penelitian ini menggunakan rumus korelasi dengan angka kasar.

Gambar 2

Rumus Korelasi *Product Moment*

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan ketentuan:

- r_{hitung} : koefisien korelasi *product moment*
- n : jumlah responden
- X : skor pada butir pertanyaan yang dicari validitasnya
- Y : skor total yang dicari responden
- $\sum X$: jumlah skor item
- $\sum Y$: jumlah skor total seluruh item

Untuk dapat mengetahui interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi dengan memenuhi kriteria valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka item dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik belah dua dari *Spearman Brown* (yaitu belah ganjil-genap). Rumus *Spearman Brown* yang digunakan adalah:

Gambar 3

Rumus *Spearman Brown*

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dengan r_b merupakan indeks korelasi dua belahan instrumen.

Kriteria Reliabilitas jika $r_{11} > r_{tabel}$ maka item dikatakan reliabel.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian biasanya masih dalam bentuk data kasar yang masih memerlukan interpretasi lebih lanjut. Analisis data merupakan hal yang

sangat penting karena dengan melakukan analisa, maka data yang diperoleh dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian (Nazir, 1988). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Analisis statistik, terdiri dari:
 - a. Pengolahan data (editing, coding, dan scoring)
 - b. Pengorganisasian data (menghitung jumlah skor item kuesioner, membuat kelas interval, dan perhitungan skor jawaban dari responden)
 - c. Penemuan hasil.
2. Analisis deskriptif
 Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data responden serta setiap indikator pada variabel yang akan diteliti yaitu efektivitas pelayanan samsat 86 melalui indikator dari KEP. MENPAN No. 63 Tahun 2003.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi Samsat 86 sesuai dengan buku profil Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan adalah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pengesahan STNK untuk setiap tahunnya yang berada di Pasar Induk Desa yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dijumpai di Kantor Bersama SAMSAT.

Adapun tujuan dari Samsat 86 adalah:

- a. Meminimalisasi jumlah Wajib Pajak yang kesulitan membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena kesibukan.
- b. Mendekatkan jarak antara Wajib Pajak dengan tempat pembayaran Pajak.
- c. Memanfaatkan keramaian di lokasi pasaran, untuk menjaring Wajib Pajak yang akan membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Sistem dan Prosedur Samsat 86:

- a. Layanan Samsat 86 dilaksanakan untuk pengesahan STNK setiap tahun, wajib pajak hanya membawa persyaratan KTP asli dan STNK asli.
- b. Layanan Samsat 86 tidak melayani kendaraan yang blokir.
- c. Layanan Samsat 86 menggunakan *database master* Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan.

Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Samsat 86 Di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)” bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan samsat 86 di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan) yang berpedoman pada standar pelayanan oleh Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003. Dimana terdapat 6 (enam) standar pelayanan menurut Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003, antara lain: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu Efektivitas Pelayanan Samsat 86.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada 28 item pernyataan, semuanya dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{hitung} adalah 0,20 sedangkan r_{tabel} untuk jumlah N=100 adalah 0,195 jadi $r_{hitung} (0,20) > r_{tabel} (0,195)$. Kemudian dengan uji reliabilitas yang telah dilakukan

menemukan hasil dari r hitung adalah 1,51 sedangkan r tabel untuk jumlah $N=100$ adalah 0,195, jadi r hitung ($1,51 > r$ tabel ($0,195$)) maka instrumen yang digunakan oleh peneliti dapat dinyatakan reliabel. Karena uji validitas dan reliabilitas keduanya sama-sama valid dan reliabel maka instrumen tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur variabel.

Hasil penelitian selanjutnya adalah melihat tabel 4.29 dimana perhitungan seluruh indikator didapatkan bahwa data keseluruhan dari responden menyatakan bahwa data keseluruhan dari responden menyatakan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat 86 pada setiap sub-variabel. Hal tersebut dibuktikan dengan skor jawaban oleh responden yang sebagian besar menjawab baik (B). Namun dari hasil yang diperoleh terdapat satu indikator yang mendapatkan nilai terkecil dan indikator ini termasuk dalam sub-variabel yang berkategori efektif tetapi memiliki nilai persentase paling rendah diantara 6 (enam) sub-variabel yang ada dengan nilai sebesar 68,2% yaitu pada indikator kelayakan fasilitas pada Samsat 86 yang memperoleh skor sangat baik (SB) sebesar 3%, baik (B) sebesar 2%, cukup baik (CB) sebesar 36%, dan tidak baik (TB) sebanyak 56%. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Samsat 86 terutama tidak adanya kelayakan kelengkapan fasilitas yang ada di gerai Samsat 86. Hal ini dikarenakan letak gerai Samsat 86 yang berada di Pasar Induk Desa Kokop, sehingga kelengkapan fasilitas yang ada dirasa kurang layak salah satunya tidak adanya ruang tunggu untuk wajib pajak menunggu, tidak seperti kelengkapan fasilitas yang berada di Kantor Bersama Samsat Induk Bangkalan. Sehingga hal ini membuat wajib pajak merasa kurang puas.

Hasil penelitian selanjutnya adalah untuk mengukur efektif tidaknya dari pelayanan Samsat 86 di UPTD Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan) peneliti berpedoman pada standar pelayanan Menurut Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003, dimana terdapat 6 (enam) standar pelayanan. Adapun standar pelayanan Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang dimaksud sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya. Dalam Sub-variabel prosedur pelayanan terdapat 5 (lima) indikator antara lain: kesesuaian prosedur yang ditetapkan, kepastian prosedur pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kemudahan pelayanan, ketepatan proses pelayanan.

Prosedur pelayanan mempunyai nilai persentase sebesar 73,4%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel prosedur pelayanan termasuk pada kategori baik karena 5 (lima) indikatornya mendapatkan penilaian baik dari responden. Diantara 5 (lima) indikator tersebut

terdapat 1 (satu) indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu sebanyak 381 dari responden. Indikator tersebut adalah Kepastian Prosedur Pelayanan. Hal ini dapat membuktikan bahwa pelayanan pada Samsat 86 telah memberikan kepastian mengenai prosedur pelayanan kepada wajib pajak.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dalam sub-variabel waktu penyelesaian hanya memiliki 1 (satu) indikator yaitu ketepatan waktu.

Waktu penyelesaian mempunyai nilai persentase sebesar 77,7%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel waktu penyelesaian termasuk pada kategori baik karena hanya ada satu indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu sebanyak 377 dari responden. Indikator tersebut adalah ketepatan waktu penyelesaian. Hal ini dapat dibuktikan bahwa proses pelayanan pada Samsat 86 dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan dalam waktu yang telah ditentukan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu. Dalam Sub-variabel biaya pelayanan terdapat 4 (empat) indikator antara lain: kejelasan tarif pajak, kepastian tarif pajak, kesesuaian tarif pajak dengan ketentuan undang-undang, transparansi tarif.

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui biaya pelayanan memiliki nilai persentase tertinggi diantara 6 sub-variabel standar pelayanan bahwa nilai persentasenya sebesar 79,2%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel biaya pelayanan termasuk pada kategori baik karena hanya ada 1 (satu) indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu sebanyak 415 dari responden. Indikator tersebut adalah Kejelasan Tarif Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak pada Samsat 86 sudah jelas mengenai besarnya tarif pajak kendaraan bermotor (PKB). Sebagian besar wajib pajak sudah mengetahui besarnya tarif pajak kendaraan bermotor (PKB) karena telah tercantumkan di STNK wajib pajak masing-masing.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam sub-variabel produk pelayanan terdapat 4 (empat) indikator antara lain: keamanan, keterbukaan, keadilan, kepuasan wajib pajak.

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa nilai persentase produk pelayanan sebesar 75,5%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel produk pelayanan termasuk pada kategori baik karena hanya ada satu indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu sebanyak 375 dari responden. Indikator tersebut adalah Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat 86.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Dalam sub-variabel sarana dan prasarana terdapat 7 (tujuh) indikator antara lain: ketersediaan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas, kelayakan fasilitas, kenyamanan letak lokasi, kenyamanan ruang, kemudahan menuju lokasi, dan kebersihan lingkungan.

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui sarana dan prasarana memiliki nilai persentase terendah diantara 6 sub-variabel standar pelayanan bahwa nilai persentasenya sebesar 68,2%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel sarana dan prasarana termasuk pada kategori baik karena hanya ada satu indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu sebanyak 436 dari responden. Indikator tersebut adalah kemudahan menuju lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sangat puas terkait dengan kemudahan untuk menuju pada gerai Samsat 86.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Dalam sub-variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan terdapat 7 (tujuh) indikator antara lain: pengetahuan petugas, keahlian petugas, empati petugas, kesopanan petugas, keramahan petugas, petugas tidak diskriminatif dan petugas tidak menghargai wajib pajak.

Dari hasil perhitungan, dapat diketahui sub-variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan memiliki nilai persentase sebesar 78,9%. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 61%-80%

dengan kategori efektif. Persentase yang diperoleh dari sub-variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan termasuk pada kategori baik karena hanya ada satu indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu 420 dari responden. Indikator tersebut adalah empati petugas. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat 86 yang berkaitan dengan empati yang sangat tinggi oleh petugas sudah baik.

Hasil Kategori Penilaian Tiap Sub-Variabel Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)

No.	Sub-Variabel	Persentase Skor Total	Kategori
1.	Prosedur Pelayanan	73,4%	Efektif
2.	Waktu Penyelesaian	77,7%	Efektif
3.	Biaya Pelayanan	79,2%	Efektif
4.	Produk Pelayanan	75,5%	Efektif
5.	Sarana dan Prasarana	68,2%	Efektif
6.	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	78,9%	Efektif

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 4.36 diketahui bahwa sub-variabel Biaya Pelayanan memperoleh nilai tertinggi dengan persentase sebanyak 79,2% sedangkan sub-variabel sarana dan prasarana memperoleh persentase paling sedikit yaitu sebanyak 68,5%, dimana semua sub-variabel masuk dalam kategori **Efektif**.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)” dapat dikatakan efektif. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan responden terhadap masing-masing sub-variabel efektivitas pelayanan dimana sub-variabel prosedur pelayanan memperoleh nilai sebesar 73,4%, dimana nilai ini berdasarkan pada kriteria interpretasi skor dimasukkan ke dalam kategori efektif yaitu 61%-80%. Kemudian untuk sub-variabel waktu penyelesaian mendapatkan nilai persentase tertinggi yaitu 77,7% dengan kategori efektif, sub-variabel biaya pelayanan mendapatkan nilai 79,2% dengan kategori efektif, sub-variabel produk pelayanan mendapatkan nilai 75,5% dengan kategori efektif, sub-variabel sarana dan prasarana mendapatkan nilai 68,2% dengan kategori efektif, dan yang terakhir yaitu sub-variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan mendapatkan nilai sebesar 78,9% dengan kategori efektif. Dari keenam sub-variabel tersebut diperoleh bahwa nilai persentase yang tertinggi

adalah biaya pelayanan dengan nilai sebesar 79,2% dan nilai persentase paling rendah pada sub-variabel sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 68,2%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penilaian efektivitas pelayanan samsat 86 di UPTD Kantor Bersama Samsat 86 Kabupaten Bangkalan Madura yang diukur menggunakan standar pelayanan dari Kep MENPAN No.63 Tahun 2003 yang terdiri dari enam sub-variabel yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dikatakan sudah efektif. Karena rata-rata dari seluruh sub-variabel memperoleh nilai sebesar 74,8%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Samsat 86 di UPTD Kabupaten Bangkalan Madura (Studi Kasus di Desa Kokop Kabupaten Bangkalan)” bahwa peneliti ingin memberi beberapa saran kepada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan khususnya pada Samsat 86 agar lebih memperhatikan beberapa hal mengenai pelayanan yang telah diberikan. Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Perlu adanya perbaikan mengenai program pelayanan yang disediakan agar lebih maksimal lagi, karena pelayanan yang diberikan hanya untuk perpanjangan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang hanya milik pribadi saja.
2. Perlunya peningkatan yang berkaitan dengan kelengkapan fasilitas dan kelayakan fasilitas. Salah satu contohnya harus adanya ruang tunggu untuk wajib pajak, karena peneliti masih melihat wajib pajak yang hendak membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang berdiri.
3. Untuk indikator biaya pelayanan yang sudah adanya transparansi dan banyaknya wajib pajak yang mengerti tarif pajak yang akan dibayarkan hendaknya tetap dipertahankan karena memiliki persentase nilai yang paling tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

RUJUKAN BUKU:

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Pembaharuan
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

RUJUKAN SKRIPSI:

- Anggitayudha, Trisya Andisty. 2014. Efektivitas Pelayanan SAMSAT CORNER Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur: Universitas Negeri Surabaya

RUJUKAN JURNAL:

- Nurwindiarti, Maylina. 2016. Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Universitas Airlangga. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4 No. 1.

RUJUKAN UNDANG-UNDANG:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

RUJUKAN WEBSITE:

Website Resmi Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan (<http://samsatbangkalan.info/>)