

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT *CORNER* DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SURABAYA TIMUR (STUDI PADA SAMSAT *CORNER* GALAXY MALL SURABAYA)

Trisyah Andisty Anggitayudha

S1 Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Surabaya

Email: trisyah.andisty@gmail.com

Abstrak

Tuntutan masyarakat akan sebuah pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat serta lebih efektif terus diinginkan oleh masyarakat. Untuk itu Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan yaitu menciptakan layanan unggulan yang berada di pusat perbelanjaan yaitu samsat *corner*. Dengan adanya layanan unggulan Samsat *Corner* 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 Layanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur pada gerai Samsat *Corner* yang terjadi di Galaxi Mall Surabaya 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 dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebesar 100 dari jumlah populasi yang berjumlah 15.447 wajib pajak yang ada pada Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya. 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 pada samsat *corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada Gerai Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya dapat dikatakan sudah sangat efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub-variabel efektivitas pelayanan pada samsat *corner* memperoleh nilai efektivitasnya secara keseluruhan dengan persentase lebih dari 81% yaitu Prosedur pelayanan 88,9%, waktu penyelesaian 92%, biaya pelayanan 87,3%, produk pelayanan 88,3%, sarana dan prasarana 88%, dan yang terakhir kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 88% dimana semua dimasukkan kedalam kategori sangat efektif. Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi, perlunya peningkatan pelayanan terkait dengan biaya pelayanan dan lokasi samsat *corner*. Dimana masih terdapat sebagian wajib pajak yang masih belum jelas akan kepastian besarnya biaya pajak dan terdapat wajib pajak yang masih merasa kesulitan untuk menuju lokasi karena terlalu jauh dari tempat parkir.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan, samsat *corner*

Abstract

Society demands a public service that will make it easier for citizen and more effective pleased by the community continues. Therefore Shared Office of SAMSAT East Surabaya in providing services that are easier, fast and transparent creates superior service located in a shopping center is Samsat Corner. With a superior service SAMSAT Corner is expected to increase the number of motor vehicle tax revenues (PKB) that will increase the revenue of the original area (PAD). This study aims to determine and analyzing Service Effectiveness of Samsat Corner in Share Office Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) East Surabaya in the Samsat Corner's outlets. Measurement of effectiveness in this study uses six indicators of minister's decision No. 63 of 2003, namely Service Producer, Completion Time, Cost of Service, Product Services, Facilities and Infrastructure, and the last is Competence in Providing Service Office. This research is descriptive quantitative research. This sample in this study took 100 of population of 15.447taxpayers on Samsat Corner Galaxy Mall Surabaya. Data collection techniques are observation, questioner, documentation and literature study. Quantitative data analysis techniques use descriptive analysis and statistical analysis. The results showed that Service Effectiveness of Samsat Corner in Share Office Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) on Samsat Corner Galaxy Mall Surabaya's outlet can be said to have been very effective of test validity, reliability and descriptive statistical analysis generated that assessment on each sub-variabel effectiveness of service in Samsat Corner obtain a value of effective

ness overall with precentage by more than 81% are Service Produser 88,9%, Completion Time 92%, Cost of Service 87,3%, Product Services 88,3%, Fasilities and Infrastructure 88%, and the last is Competence in Providing Service Officer 88%. Where all the values are categorized into highly effective. The suggestion given by researcher from research result include need to increase service related with service cost and located of samsat corner. Where at least a portion of taxpayers are still unclear certainty the cost of taxes and taxpayers are still found it difficult to get to the location because it is too far from the parking lot.

Key Word: Effectiveness, Service, Samsat Corner

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak warga negara dan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi anangan 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 dewasa ini 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. Ketidak pastian 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).

Fakta-fakta dalam praktik pelayanan publik oleh birokrasi publik seperti yang dipaparkan diatas merupakan fenomena yang menjelaskan kurangnya kesadaran aparat pemerintahan untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya, sehingga menimbulkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dan profesional. Dengan melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya. Tak terkecuali di Provinsi Jawa Timur, yang mana seluruh masyarakat menginginkan sebuah pelayanan baik dan profesional. Oleh karena itu pemerintah provinsi Jawa Timur terus mengupayakan peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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 Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur khususnya pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (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 pengidentifikasiannya 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 pembayaran 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 atau semi elektronik dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas SAMSAT khususnya Surabaya Timur. 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 625 ribu (tercantum dalam buku profil Samsat Surabaya Timur tahun 2013), 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 dan tentunya juga akan lebih mempermudah para wajib pajak.

Pengembangan pelayanan SAMSAT berbasis teknologi informasi sudah sejak lama dikembangkan. Pengembangan teknologi yang terjadi pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur ini juga dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Dimana pada saat ini semua masyarakat dari semua kalangan baik masyarakat kalangan atas hingga masyarakat kalangan bawah yang menginginkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Dalam memulai peningkatan pelayanan yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah dengan membuat jaringan online pada setiap Kantor Bersama SAMSAT. Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap Kantor Bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak karena akan mempermudah wajib pajak dalam hal pengurusan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dapat dibayarkan diluar daerah asal sesuai di STNK.

Dengan keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada wajib pajak yaitu telah dipersembahkan beberapa layanan untuk mempermudah wajib pajak yaitu pelayanan Samsat *Link* sejak Tahun 2004. Pada tahun 2004 tersebut telah dimulai pengembangan Samsat *Link* di zona Gerbangkertasusila (Gersik, Jombang, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan) dan pelayanan *banking system* dengan produk EDC (*Electronic Data Capture*) di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo

(site:dipendajatim.go.id/diakses pada tanggal 30 Januari 2014). Kemudian untuk mengurangi beban pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dan untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena ada banyaknya tunggakan serta untuk lebih memudahkan masyarakat telah dimulai pengembangan pada layanan-layanan unggulan, seperti Samsat *Drive Thru*, Samsat *Delivery*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Keliling*, dan Samsat *Corner*. Dari beberapa layanan unggulan tersebut, peneliti lebih memilih Samsat *Corner* dengan alasan bahwa layanan unggulan Samsat *Corner* merupakan layanan unggulan yang berkarakteristik dan lebih diminati oleh para wajib pajak. Hal ini dikarenakan lokasi Samsat *Corner* yang terletak didalam pusat pebelanjaan, sehingga para wajib pajak dapat membayarkan pajak pada saat hari libur dan tentunya tidak perlu datang ke Kantor Bersama SAMSAT.

Pengertian Samsat *Corner* sesuai buku profil Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur adalah pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di pusat perbelanjaan yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Bersama Samsat. Munculnya Samsat *Corner* untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Tujuan didirikan Samsat *Corner* itu adalah upaya dalam memberikan prosedur mudah, cepat, lancar dan efisien serta kejelasan dan kepastian menyangkut mekanisme pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor sesuai dengan kebijakan pemerintah sebagaimana tercantum pada Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktorat Operasional PT. Jasa Raharja (Perero) Nomor: 8/PB/2007, B/41/X/2007, dan SKEB/5/2007 tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan SAMSAT di Provinsi Jawa Timur yang dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Terdapat 7 (tujuh) gerai Samsat *Corner* di Jawa Timur, 5 (lima) diantaranya terletak di Surabaya, yaitu Samsat *Corner* Royal Plaza, Samsat *Corner* PTC, Samsat *Corner* Carefour Rungkut, Samsat *Corner* Galaxy Mall, dan Samsat *Corner* ITC (site:dipendajatim.go.id/diakses pada tanggal 30 Januari 2014).

Dengan adanya layanan unggulan Samsat *Corner* ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal tersebut karena sebelum adanya layanan unggulan samsat *corner* banyak wajib pajak yang selama ini enggan atau kurang sadar untuk membayarkan kewajiban pajaknya sehingga terdapat banyaknya tunggakan PKB. Namun setelah adanya layanan unggulan Samsat *Corner* ini, para wajib pajak antusias untuk membayarkan kewajibannya, terbukti dari

banyaknya potensi yang diterima pada Samsat *Corner* Galaxy Mall. Layanan Unggulan Samsat *Corner* juga dapat mencegah terjadinya keluhan konsumen akan waktu dan biaya pengurusan surat. Oleh karena itu para wajib pajak lebih memilih membayarkan pengesahan PKB setiap tahun di Samsat *Corner*. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat saat ini lebih menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, dan transparan. Dimana sebelum adanya layanan unggulan ini semua wajib pajak harus membayarkan pajak setiap tahunnya ke Kantor Bersama SAMSAT masing-masing wilayah dan itu yang menyebabkan wajib pajak enggan atau malas untuk membayarkan kewajibannya. Selain itu pelayanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT terkesan ribet karena cukup lama dan banyaknya pintu loket yang harus dituju sedangkan di Samsat *Corner* hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja.

Inovasi layanan unggulan Samsat *Corner* yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur khususnya pada gerai Samsat *Corner* Galaxy Mall tersebut masih mendasarkan pelayanan pada masalah perpajakan saja, yakni Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahunnya. Masalah-masalah lain yang berkenaan dengan kendaraan motor 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 kendaraan tidak dapat dilakukan di gerai Samsat *Corner* harus kembali ke Kantor Bersama SAMSAT asal. Layanan unggulan Samsat *Corner* ini hanya diperbolehkan untuk kendaraan pribadi saja, kendaraan milik pemerintah, dan kendaraan umum tidak dapat dibayarkan di gerai Samsat *Corner*. Samsat *Corner* Galaxi Mall merupakan Samsat *Corner* yang mencapai potensi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terbesar di Surabaya Timur. Hal ini dibuktikan dalam data penerimaan Samsat *Corner* pada Tahun 2013 yakni potensi Samsat *Corner* Galaxi Mall mencapai hingga Rp. 22.825.689.033, 00. Pencapaian potensi besar tersebut dikarenakan wajib pajak yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat *Corner* Galaxi Mall adalah mayoritas pengguna roda empat (R4) yaitu sebanyak 10813 sedangkan roda dua (R2) sebanyak 4634 (Data Penerimaan Samsat *Corner* Galaxi Mall Tahun 2013). Perbandingan wajib pajak pengguna R4 dan R2 yang membayar pajak di gerai Samsat *Corner* Galaxi Mall terlihat tidak signifikan, dimana cenderung lebih banyak wajib pajak pengguna R4.

Dalam pelaksanaan pelayanan Samsat *Corner* Galaxi Mall ini berdasarkan observasi yang telah dilakukan terdapat masalah, yaitu pertama masalah sarana yakni teknis jaringan yang kadang terputus dari pusat dan tidak dapat diperbaiki langsung oleh petugas Samsat *Corner*. Sehingga akan menghambat pelayanan karena jika terdapat *trouble* dalam jaringannya petugas tidak dapat memberahi sendiri harus laporan pusat terlebih dahulu. Hal tersebut akan membuat pelayanan terhambat dan wajib pajak akan tertunda untuk

mengakses pembayaran PKB. Kedua, yaitu masalah sumber daya manusia (SDM) yang terbatas. Dalam hal ini petugas Samsat *Corner* Galaxi Mall terdapat empat orang petugas yakni dua petugas dari kepolisian dan dua petugas dari dinas pendapatan. Dari empat petugas tersebut dibagi menjadi dua *shift* dalam sehari. Dan masalahnya jika salah satu petugas tidak masuk, maka petugas satunya harus menggantikannya sehingga akan membuat pelayanan tidak dapat maksimal.

Dari sinilah penulis ingin mengetahui lebih lanjut dan mencermati fenomena diatas dengan melakukan penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur tepatnya pada gerai Samsat *Corner* yang terletak di Galaxi Mall Surabaya. Dengan judul penelitian **“EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SURABAYA TIMUR (STUDI PADA SAMSAT CORNER GALAXI MALL SURABAYA)”**.

1. Definisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian 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, 1988:2).

Berdasarkan pendapat diatas, terdapat perbedaan antara efektivitas dan efisiensi, yaitu

efektivitas menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi cenderung pada penggunaan sumber daya dalam pencapaian tujuan. Dari definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai. Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka penjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan". Dengan demikian efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan spending wisely. Tingkat efektivitas dapat

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (1995:7) menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu". Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam

diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

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

2. Definisi Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dalam indikator prosedur pelayanan ini dapat diartikan prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Harus adanya kejelasan dan kepastian menngenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif (LAN dalam Hardiansyah:2011).
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu,

- pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan (LAN dalam Hardiansyah:2011).
- c. Biaya
Biaya/tarif pajak termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. LAN (1998) Hardiansyah (2011:48) mengemukakan bahwa dalam biaya bersifat ekonomis yang dapat diartikan sebagai pengenaan biaya harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan koridor-koridor sebagai berikut: (1) nilai barang , jasa pelayanan, dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran; (2) ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku; (3) selain itu harus adanya transparansi, kejelasan dan kepastian tentang rincian biaya atau tarif pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan ini berkaitan dengan keamanan, keterbukaan, keadilan yang merata, dan kepuasan pelanggan atau penerima pelayanan (LAN dalam Hardiansyah:2011). Keamanan mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Keterbukaan yaitu segala hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Keadilan dalam hal ini mencakup pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Gespersz (1997) dalam Hardiansyah (2011:51) menyebutkan bahwa adanya beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu kelengkapan yang menyangkut ketersediaan sarana pendukung; kelengkapan dan kelayakan fasilitas, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan; atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.
- f. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam memberikan pelayanan petugas harus memiliki *empathy* (empati) yang tinggi yaitu dengan mendahulukan kepentingan pemohon atau wajib pajak, petugas

melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas harus melayani dan menghargai setiap pelanggan atau wajib pajak (Zeithmal dalam Hardiansyah:2011).

Standar pelayanan tersebut 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. Dari pemaparan diatas penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada gerai Samsat *Corner* Galaxi Mall Surabaya menggunakan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 yang akan dijadikan indikator penelitian efektivitas pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu alat ukur untuk melakukan penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi pelayanan.

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 *Corner* di Galaxy Mall Surabaya.

Dalam penelitian ini, populasi adalah wajib pajak yang membayarkan PKB pada Samsat *Corner* di Galaxy Mall Surabaya sebanyak 15.447. Pengambilan responden dibatasi guna mempermudah peneliti di dalam melakukan penelitian. Dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Proportional Stratified Random Sampling*. Teknik ini dipilih karena akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang lengkap dan sudut pandang yang berbeda dari masing-masing anggota sampel yang telah dipilih secara acak. Teknik penentuan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2011:93). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Umar, 2004:108) sebagai berikut :

Gambar 1
Rumus Slovin



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

Dengan ketentuan :

- n : Ukuran sampel
N : Ukuran populasi
e : Derajat ketelitian 10 % (0,10)

Pengambilan anggota sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin akan menghasilkan jumlah anggota sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ n &= \frac{15447}{1 + 15447(0,10)^2} \\ n &= \frac{15447}{15548 (0,01)} \\ n &= \frac{15447}{154,48} \\ n &= 99,99 = 100 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka dapat diambil jumlah keseluruhan anggota sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang (Wajib Pajak).

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

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yg terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi nonpartisipan yaitu observasi dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

c. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk

pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Sugiyono (2011:234)

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 institusi tertentu, seperti data profil Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur.

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

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum xy^2 - (\sum y)^2\}}}$$

r_{hitung} : Koefisien korelasi *product moment*

n : Jumlah Responden

x : Skor pertanyaan pada butir pertanyaan yang dicari validitasnya

y : Skor total yang dicapai responden

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah skor total

Kriteria valid: jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{Tabel}}$ item dikatakan valid, dan sebaliknya.

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

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

Dengan r_{XY} merupakan indeks korelasi dua belahan instrumen.

Kriteria Reliabilitas jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{Tabel}}$ 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: 405). 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 deskripif
- Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data responden serta setiap indikator pada variabel yang akan diteliti yaitu efektivitas pelayanan samsat *corner* melalui indikator dari KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Singkat Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Secara historis, keberadaan Samsat di Provinsi Jawa Timur dimulai sejak tahun 1977 tepat satu tahun setelah kebijakan pembentukan pelayanan SAMSAT dikeluarkan. Sebagai Provinsi yang terbanyak penduduknya, jumlah kantor SAMSAT termasuk paling banyak diantara Provinsi lainnya di Indonesia, satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT Manyar Surabaya Timur. Kota Surabaya sebagai penyandang status Ibukota Provinsi dan berpredikat sebagai Kota Metropolis terbesar kedua setelah ibukota negara Jakarta pada awalnya hanya memiliki satu Kantor SAMSAT berlokasi di Jalan Ngemplak yang menangani lima wilayah Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Hanya dalam waktu 11 tahun (1977-1988), Kantor SAMSAT Ngemplak dianggap kurang layak lagi menjadi kantor pelayanan, karena peningkatan jumlah masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pada tahun 1988 Kantor SAMSAT Ngemplak dipindahkan ke kantor baru yang dirancang lebih luas dan lebih representatif yang populer disebut SAMSAT Manyar, karena lokasinya di Jalan Manyar Kertoarjo Nomor 1 Surabaya.

Dua belas tahun kemudian (1988-2000), SAMSAT Manyar juga dianggap tidak lagi mampu menampung ledakan jumlah masyarakat yang mengurus kendaraannya di SAMSAT, meskipun telah dilakukan beberapa kali penyesuaian dan perombakan tata ruang pelayanan. Dengan alasan untuk mengurangi beban pelayanan pada SAMSAT Manyar dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sejak tahun 2000 SAMSAT wilayah Surabaya dimekarkan menjadi 3 (tiga) SAMSAT, yaitu SAMSAT Manyar, SAMSAT Ketintang dan SAMSAT Kenjeran. Dengan pemekaran ini, maka beban pelayanan yang sebelumnya terkonsentrasi pada SAMSAT Manyar akan terdistribusi pada SAMSAT Kenjeran dan Ketintang. Sejak Tahun 2006 untuk mengurangi beban pelayanan pada Samsat Manyar telah dimulai pengembangan pada layanan-layanan unggulan, seperti Samsat *Drive Thru*, Samsat *Delivery*, dan Samsat *Payment Point*.

2. Kondisi Geografis

Letak geografi Kota Surabaya:

- a. Bagian Utara : berbatasan dengan Selat Madura
- b. Bagian Barat : berbatasan dengan Kabupaten Gresik
- c. Bagian Selatan : berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo
- d. Bagian Timur : berbatasan dengan Selat Madura

Wilayah kerja operasional meliputi 6 (enam) Kecamatan:

- a. Kecamatan Gubeng
- b. Kecamatan Sukolilo
- c. Kecamatan Gunung Anyar
- d. Kecamatan Tambaksari
- e. Kecamatan Mulyorejo
- f. Kecamatan Rungkut

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur tanggal 15 Januari 2013 Nomor: 92 Tahun 2013 wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Surabaya Timur mengalami perubahan, yakni dari semula 7 (tujuh) Kecamatan menjadi hanya 6 (enam) Kecamatan. Wilayah Kecamatan Tenggilis Mejoyo menjadi wilayah kerja bagi UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Surabaya Selatan. Berlaku mulai per 01 Februari 2013.

Adapun wilayah operasional sebagaimana tersebut diatas memiliki jumlah obyek pemilik kendaraan bermotor periode 5 tahun pajak dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dapat ditabelkan sebagai berikut :

Gambar 4

Jumlah Obyek Kendaraan

O	TAHUN	JUMLAH OBYEK	
		SK	POTENSI
	2009	42.354	Rp. 214.728.071.829
	2010	91.563	Rp. 247.993.268.429
	2011	77.002	Rp. 283.626.149.865
	2012	87.421	Rp. 292.451.399.573
	2013 (s.d Juni)	23.042	Rp. 357.099.977.408

Sumber: Data diolah peneliti, 2014

3. Dasar Hukum Pembentukan dan Pelaksanaan Pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*integrated public service*) lahir pada tahun 1976. Artinya, eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan Samsat merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan Sistem Satu Atap. Karena kelahirannya jauh sebelum hiruk pikuknya reformasi birokrasi seperti pada era otonomi dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan Samsat

dapat pula dikatakan sebagai inisiatör dan inovator reformasi pelayanan publik di Indonesia, karena dalam perkembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep pelayanan Satu Atap yang sering disebut dengan istilah "*One Stop Service*".

Dari sisi yang lain, lembaga pelayanan samsat juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholders*) yang terlibat terdiri dari unsur-unsur yang sangat berbeda tupoksi dan kulturnya tetapi mampu bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas, yaitu : (1) Kepolisian Daerah (POLDA), mempunyai kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (*fungsi security*), (2) Dinas Pendapatan Provinsi, mempunyai kewenangan dibidang pemungutan PKB dan BBN-KB (*fungsi tax collection*), dan (3) PT. Jasa Raharja (Persero), mempunyai kewenangan dibidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) (*fungsi assurance*).

4. Visi, Misi, Motto, dan Janji

Untuk menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, telah disusun seperangkat nilai, norma dan kaidah penuntun dalam berfikir, bertindak dan berperilaku bagi para petugas dalam menghadapi masyarakat yang disusun dalam bentuk Visi, Misi, Motto dan Janji yang akan mengikat seluruh jajaran petugas yang ada dalam pelayanan SAMSAT, sebagai berikut:

1) Visi

Dalam rangka untuk menyatukan persepsi, fokus arah tindakan, maka Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, menetapkan visi:

"Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat"

2) Misi

Sehubungan dengan rumusan visi tersebut di atas, Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur merumuskan dan menetapkan misi sebagai berikut:

- Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
- Meningkatkan keamanan dan keselamatan serta jaminan kepastian hukum terhadap kepemilikan Kendaraan Bermotor.
- Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Negara.

3) Motto

Dan guna membangun etos kerja yang berorientasi pada visi dan misi Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, maka ditetapkan motto:
"Profesional Jiwaku, pelayanan terbaik tujuanku"

4) Janji

Kami Petugas pelayanan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur berjanji untuk :

- Memberikan pelayanan paling prima (Excellent) kepada masyarakat.

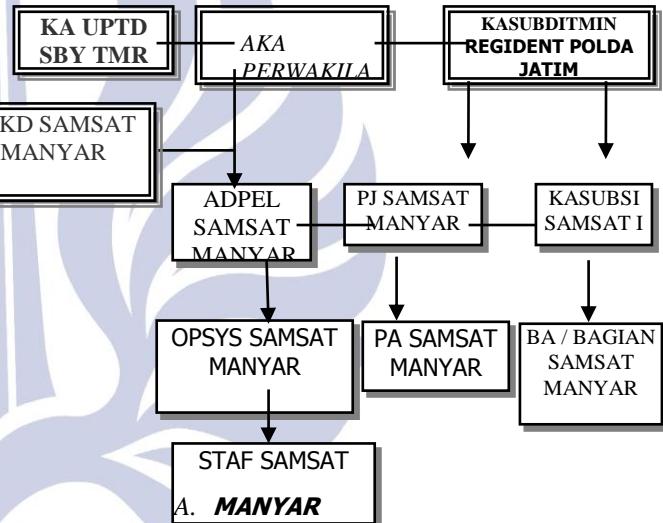
- Melaksanakan tugas secara profesional, jujur, dan transparan.
- Menjamin kepastian administrasi kepemilikan kendaraan bermotor.

5. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur

Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada dasarnya mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku. Struktur organisasi tersebut dapat dibagi menjadi dua model struktur, yaitu struktur organisasi vertikal, yang bersifat struktural yang lebih mengandalkan prinsip perpanjangan (hirarkis) dan struktur organisasi horizontal, yang bersifat fungsional yang mengandalkan prinsip fungsi-fungsi pelaksanaan tugas pelayanan.

Struktur Organisasi Vertikal

Gambar 6
Struktur Organisasi Vertikal Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur



Sumber: Profil Samsat Surabaya Timur, 2013

Keterangan :

- Adpel BBNKB dan PKB: Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pemungutan PKB dan BBNKB di Kantor Bersama Samsat bertanggung jawab langsung kepada Kepala UPTD Pendapatan Propinsi Jawa Timur Surabaya Timur.
- Jasa Raharja: Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pemungutan SWDKLLJ dan IWKU bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perwakilan PT Jasa Raharja.
- Kasubsi SAMSAT: Melaksanakan Penyelenggaraan Pelayanan dibidang pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk- bentuk pelayanan seperti STNKB, TNKB, BPKB, Kartu Induk dan lain sebagainya.

Uji Validitas

Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson, yaitu menghitung koefisien korelasi (r) dengan angka kasar berdasarkan pada Tabel bantu yang telah dibuat. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{100(5502) - (443) \cdot (12350)}{\sqrt{[100(1989) - (443)^2] [100(1533622) - (12350)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{5502200 - 5471050}{\sqrt{[198900 - 196249] [153362200 - 152522500]}}$$

$$r_{XY} = \frac{31150}{\sqrt{2651.839700}}$$

$$r_{XY} = \frac{31150}{47180,9}$$

$r_{XY} = 0,66$ Setelah diperoleh r hitung, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan Tabel r *product moment*. Untuk $N=100$ dan taraf signifikansi (α) = 1%, maka **harga r Tabel adalah 0,256**. Untuk menguji validitas r hitung > r tabel maka dapat dikatakan **valid**. Dari perhitungan tersebut, r hitung adalah (0,66) sedangkan r tabel untuk jumlah $N=100$ adalah (0,256) jadi r hitung (0,66) > r tabel (0,256) maka item 1 dapat dikatakan **valid**. Perhitungan ini berlaku seterusnya hingga item 28.

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen penelitian pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa pada penelitian ini semua instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah valid, dimana r hitung $\geq r$ tabel sehingga seluruh instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian “Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada Gerai Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya”.

Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisiensi korelasi (r_{XY}) dengan mengkorelasikan skor belahan pertama (ganjil) dengan skor belahan kedua (genap) berdasarkan pada tabel bantu yang telah dibuat dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson. Berikut ini adalah perhitungannya.

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{100(762750) - (6207)(6138)}{\sqrt{[100(774823) - (6207)^2] [100(757494) - (6138)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{76275000 - 38098566}{\sqrt{[77482300 - 38526849] [75749400 - 37675044]}}$$

$$r_{XY} = \frac{38176434}{\sqrt{38955451 \cdot 38074356}}$$

$$r_{XY} = \frac{38176434}{38512383,846}$$

$$r_{XY} = 0,991$$

Karena indeks korelasi (r_{XY}) hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrumen, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya (r_{11}), harus menggunakan rumus Spearman-Brown. Bikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{11} = \frac{2(r_{XY})}{(1 + r_{XY})}$$

$$r_{11} = \frac{2(0,991)}{(1 + 0,991)}$$

$$r_{11} = \frac{1,98}{1,991}$$

$$r_{11} = 0,994$$

Setelah diperoleh r_{11} , kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r *product moment*. Untuk $N = 100$ dan taraf signifikansi (α) = 1%, maka harga **r Tabel adalah 0,256**. Dari perhitungan tersebut, r hitung adalah (0,994) sedangkan r tabel untuk jumlah $N=100$ adalah (0,256) jadi r hitung (0,994) > r tabel (0,256) maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini **reliabel**. Karena r hitung (0,994) > r tabel (0,256), maka instrumen penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada Gerai Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya” dinyatakan realibel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Analisis Statisik dan Deskriptif

Gambar 8

Hasil Kategori Penilaian Tiap Sub-Variabel Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Galaxy Mall Surabaya

No	Sub-Variabel	Persentase Skor Total	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	88,9%	Sangat Efektif
2	Waktu Penyelesaian	92%	Sangat Efektif
3	Biaya Pelayanan	87,3%	Sangat Efektif
4	Produk Pelayanan	88,3%	Sangat Efektif
5	Sarana dan Prasarana	88%	Sangat Efektif
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	88%	Sangat Efektif

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4.31 diketahui bahwa sub-variabel waktu penyelesaian memperoleh nilai tertinggi dengan persentase sebanyak 92% sedangkan sub-variabel biaya pelayanan memperoleh persentase paling sedikit yaitu sebanyak 87,3% yang mana kedua-duanya masuk kedalam kategori **sangat efektif**. Dengan melihat Tabel 4.38 diatas sudah terlihat jelas bahwa selisih antar sub-variabel tidak terlalu jauh, masing-masing sub-variabel memperoleh nilai dengan persentase diatas 81%.

PEMBAHASAN

Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur (Studi Pada Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya)” bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan samsat *corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur pada gerai samsat *corner* galaxy mall Surabaya dengan berpedoman pada standar pelayanan oleh Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003. Terdapat 6 (enam) dalam standar pelayanan menurut Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam penelitian ini hanya terdapat variabel tunggal yaitu Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 28 item pernyataan, semuanya dinyatakan valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{hitung} adalah (0,66) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $N=100$ adalah (0,256) jadi r_{hitung} (0,66) $> r_{tabel}$ (0,256). Begitu juga dengan uji reliabilitas yang dilakukan ditemukan hasil dari r_{hitung} adalah (0,994) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $N=100$ adalah (0,256) jadi r_{hitung} (0,994) $> r_{tabel}$ (0,256) maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Karena uji validitas dan uji reliabilitas sama-sama valid dan reliabel sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel.

Hasil penelitian selanjutnya adalah melihat pada tabel 4.32, dimana dari perhitungan setiap indikator didapatkan data dimana hampir keseluruhan responden menyatakan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat *corner* pada masing-masing indikator di setiap sub-variabel. Hal tersebut ditunjukkan melalului skor jawaban oleh responden yang sebagian besar didominasi oleh jawaban SB (sangat baik) dan jawaban B (baik). Namun dari perolehan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang dirasa sangat timpang yaitu pada indikator kemudahan menuju lokasi pada samsat *corner* yang memperoleh skor SB (sangat baik) sebesar 28%, B (baik) 50%, dan skor CB (cukup baik) mencapai 22%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sekian banyak responden yang merasa puas akan pelayanan pada samsat *corner*, namun ternyata masih terdapat beberapa yaitu 22% responden yang merasa kurang puas terkait dengan kemudahan untuk menuju lokasi gerai samsat *corner* galaxy mall. Hal ini karena letak gerai samsat *corner* yang ada di galaxy mall surabaya terlalu masuk dan jauh dari parkiran sehingga membuat wajib pajak merasa kurang puas.

Kemudian dilihat dari persentase indikator yang memperoleh persentase paling rendah yaitu indikator biaya pelayanan sebesar 87,3 %. Indikator ini termasuk

kedalam kategori sangat efektif. Indikator ini terkait dengan kejelasan dan kepastian besar biaya pajak yang harus dibayarkan oleh masing-masing wajib pajak. sebagian besar wajib pajak tidak mengetahui besarnya biaya yang harus mereka bayarkan. Padahal sebenarnya seluruh total jumlah biaya pajak sudah tercantum pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) masing-masing. Kecuali untuk kendaraan yang progresif dan blokir lapor jual, maka akan berubah dengan sendirinya pada saat wajib pajak melakukan pembayaran perpanjangan.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa indikator waktu penyelesaian mendapatkan persentase tertinggi yaitu mencapai hingga 92%. Dalam hal waktu penyelesaian proses pelayanan pada samsat *corner* disini memang dirasa sangat cepat dan tepat, yakni cukup menghabiskan waktu 3-5 menit saja. Hal tersebut yang membuat para wajib pajak cenderung lebih banyak berminat untuk melakukan pembayaran perpanjangan di samsat *corner*. Petugas pada samsat *corner* galaxy mall surabaya selalu mendahulukan kepentingan wajib pajak yang datang, sehingga pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu. Walaupun terkadang jaringan tiba-tiba *trouble* namun dapat segera teratasi, karena petugas langsung menghubungi pusat dan petugas dari pusat dengan cepat segera memperbaiki. Jadi pelayanan tidak akan terhambat semakin lama, dan wajib pajak pun dapat segera menyelesaikan pembayaran perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Persentase tertinggi selanjutnya yaitu indikator prosedur pelayanan yang mencapai hingga 88,9%. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh samsat *corner* galaxy mall surabaya sudah sesuai dengan prosedur yang sebenarnya dan memberikan kejelasan dan kepastian kepada wajib pajak. Kemudian proses pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat *corner* galaxy mall surabaya juga sudah tepat sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan sehingga memberikan kemudahan dan kepuasan bagi wajib pajak yang mendapatkan pelayanan.

Indikator selanjutnya yang memperoleh persentase tertinggi adalah indikator produk pelayanan yaitu 88,3%, indikator sarana dan prasarana, dan indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan mendapatkan persentase sama yaitu sebesar 88%. Dari ketiga indikator tersebut yang perlu diperhatikan yaitu pada indikator sarana dan prasarana terkait dengan letak lokasi yang membuat wajib pajak merasa tidak adanya kemudahan untuk menuju tempat lokasi tersebut. Karena dirasa lokasi samsat *corner* yang ada pada galaxy mall tersebut terlalu masuk ke dalam dan jauh dari parkiran, sehingga wajib pajak harus berjalan jauh dan cukup lama.

Setiap indikator memiliki kategori nilai yang sama yaitu sangat efektif. Dimana didapatkan skor dari masing-masing sub-variabel lebih dari 81%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Samsat *Corner* yang ada pada galaxy mall surabaya sangat baik dan dapat dijadikan contoh instansi pelayanan publik lainnya. Namun dari sebagian

responden yang menjawab sangat efektif ini, juga terdapat beberapa respon yang menjawab kategori yang masih cukup efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden yang masih kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Samsat *Corner* di galaxy mall surabaya ini.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur (Studi Pada Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya)” dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan responden terhadap masing-masing sub-variabel efektivitas pelayanan dimana sub variabel prosedur pelayanan memperoleh nilai sebesar 88,9%, dimana nilai ini berdasarkan pada kriteria interpretasi skor dimasukkan kedalam kategori sangat efektif yaitu 81%-100%. Kemudian untuk sub-variabel waktu penyelesaian mendapatkan nilai persentase tertinggi yaitu 92% dengan kategori sangat efektif, sub-variabel biaya pelayanan mendapatkan nilai 87,3% dengan kategori sangat efektif, sub-variabel produk pelayanan mendapatkan nilai 88,3% dengan kategori sangat efektif, sub-variabel sarana dan prasarana mendapatkan nilai 88% dengan kategori sangat efektif, dan yang terakhir yaitu sub-variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan mendapatkan nilai sebesar 88% dengan kategori sangat efektif. Dari keenam sub-variabel tersebut diperoleh nilai persentase tertinggi yaitu pada sub –variabel waktu penyelesaian yaitu 92% dan didapatkan nilai persentase terendah pada sub-variabel biaya pelayanan dengan nilai 87,3%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penilaian efektivitas pelayanan samsat *corner* melalui standar pelayanan dari Kep MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dikatakan sudah sangat efektif. Karena semua sub-variabel diperoleh nilai lebih dari 81%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Efektivitas Pelayanan Samsat *Corner* di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur (Studi Pada Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya)” peneliti ingin memberikan masukan berupa saran kepada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur khususnya pada gerai Samsat *Corner* Galaxy Mall Surabaya untuk lebih memperhatikan beberapa hal terkait dengan pelayanan yang diberikan. Masukan dan saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Memperbaiki program pelayanan yang ada agar lebih maksimal lagi, mengingat pelayanan yang diberikan hanya untuk

perpanjangan pajak kendaraan bermotor (PKB) milik pribadi saja.

2. Perlunya peningkatan pelayanan terkait dengan biaya pelayanan, dimana masih terdapat sebagian wajib pajak yang masih belum jelas akan kepastian besarnya biaya pajak.
3. Perlunya peningkatan terkait lokasi samsat *corner*, melihat terdapat wajib pajak yang masih merasa kesulitan untuk menuju lokasi karena terlalu jauh dari tempat parkir.

Untuk indikator waktu penyelesaian yang selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak hendaknya tetap dipertahankan karena memiliki persentase nilai yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

RUJUKAN BUKU:

- Dwiyanto, Agus,dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia.
- Hardiansyah, Dr. M.Si. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- Islamy, M. Irfan. 1998. *Agenda Kebijakan Administrasi Negara*
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaharuan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pabundu, Mohammad. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Ridwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Steers, M. Ricard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

RUJUKAN SKRIPSI:

- Afandi, Ahmad.2008.Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat *Link*.Malang:Universitas Brawijaya

Kameswari, Shahnaz.2012.Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Dinas Pemukiman dan Tata Ruang Kabupaten Tana Toraja. Makasar:Universitas Hasanudin.

Putri, Santasari Ndiwa.2011.Efektivitas Pelayanan Pelabuhan oleh PT. ASDP (Persero) Merak Provinsi Banten.Banten:Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

RUJUKAN JURNAL:

Islamy, M. Irfan. 2001. Etika Birokrasi, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. II No. 1 September 2001. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

RUJUKAN UNDANG-UNDANG:

Buku Profil Samsat Manyar Surabaya Timur tahun 2012. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor: 06/MK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap.

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

Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktorat Operasional PT. Jasa Raharja (Perero) Nomor: 8/PB/2007, B/41/X/2007, dan SKEB/5/2007 tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan SAMSAT di Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

RUJUKAN WEBSITE:

Website Resmi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (www.dipendajatim.go.id)

