

PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK

Dr. Budi Rianto, Drs. M.Si

# PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK



Dr. Budi Rianto, Drs. M.Si

**Strategi Pengembangan Standar Akuntabilitas Kinerja  
Birokrasi Pemerintah untuk Meraih Kepercayaan Publik  
di Era Demokrasi**

**JAUDAR PRESS**

## PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK



Budi Rianto, Drs. M.Si Dilahirkan di Trenggalek tepat pada tanggal 30 april 1963. Saat ini berdomisili di Sidoarjo. Beliau adalah Dosen FISIP UBHARA SURABAYA, selain itu juga dosen Luar Biasa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Beliau menyelesaikan jenjang pendidikan S1 di Universitas Brawijaya pada Fakultas Ilmu Administrasi lulus pada tahun 1985, lalu Program Magister (S2) pada program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu-ilmu Sosial, Lulus 1997 dan Sedang menempuh Program Doktor Ilmu Administrasi, kekhususan Administrasi Publik,

Universitas Brawijaya Malang. Jabatan terakhir yang disandang adalah Pembantu Rektor 1 UBHARA. Sudah banyak penelitian dan karya ilmiah yang telah dibuat dan dipublikasikan demi kepentingan masyarakat Indonesia juga tidak sedikit yang dipublikasikan pada majalah dan jurnal ilmiah.

PELAYANAN PRIMA SEKTOR PUBLIK

Dr. Budi Rianto, Drs. M.Si



**JAUDAR PRESS**  
PERCETAKAN DAN PENERBITAN  
JL. JEMUR WONOSARI LEBAR 61  
SURABAYA 60237  
TELP & FAX : (031) 8491461



# **BAGIAN PERTAMA**

## **PENDAHULUAN**

Buku ini ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan atas dukungan pembiayaan dari DIKTI melalui Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Nomor: 193/SPPP/PP/DP3M/IV/2005 Direktorat Pembinaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Sedangkan riset yang dilakukan adalah di kantor bersama Samsat Jatim, yang pada waktu itu merupakan kantor Samsat yang telah mampu menunjukkan kinerja pelayanan Prima terhadap publik khususnya para pemilik kendaraan bermotor.

Sebagai buku referensi, buku ini menjelaskan kaitan antara latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan dari penelitian. Terkait dengan konsep teori serta membahas Metode ilmiah untuk mendapatkan jawaban-jawaban atas permasalahan yang ada, selanjutnya dalam pembahasan hasil penelitian dilakukan kajian terhadap teori dan empiric dengan tujuan untuk membedakan dan menghasilkan karya tulis yang orisinal terkait antara teori dan praktek di lapangan.

### **1.1 Latar Belakang Masalah.**

Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kinerja untuk dapat memberikan pelayanan pada publik yang lebih baik dan lebih bermutu di berbagai negara berkembang termasuk di Indonesia, di era global saat ini sudah tidak dapat ditunda lagi. Hal ini mengingat efisien, efektivitas, ekonomis dan sustainability pemerintahan dan negara saat ini, sangat dipengaruhi oleh kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Di era global saat ini, publik yang dimaksud dapat masyarakat dan bangsanya sendiri, dan dapat pula berbagai elemen bisnis dan

politik yang terkait dengan kepentingan global. Oleh karena itu, sebagaimana yang disampaikan oleh Islamy (2000) sebagai berikut: “Keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, khususnya birokrasi garis depan, perlu dicermati dan diupayakan jalan keluarnya supaya kepentingan dan kebutuhan masyarakat terlindungi dan terpuaskan” (Islamy, 2000).

Berbagai pemikiran tentang perbaikan pemerintahan untuk dapat melayani masyarakat misalnya *Reinventing Government* (Osborne), *Banishing Birokrasi* (Osborne & Platrick), *Creating A Government That Work Better & Cost Less* (Al Gore) dll. Menunjukkan bahwa tuntutan realisasi pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat tersebut, telah menjadi tidak dapat ditahan lagi untuk menjadi perhatian utama seiring dengan kebutuhan demokratisasi dan transparansi pemerintahan di berbagai belahan bumi ini.

Reformasi di Indonesia sebagai akumulasi tuntutan tentang perbaikan kinerja birokrasi tersebut kiranya di sebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menciptakan adanya pemerintahan yang bersih, bertanggungjawab, professional dan bebas KKN serta transparan.
2. Semakin tajamnya kritik masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang dirasakan masyarakat semakin merosot.
3. Kuatnya tuntutan agar aparat pelayanan lebih mampu bekerja keras, lebih produktif, lebih jujur walaupun hanya dimodali dengan sarana-prasarana kerja yang terbatas.
4. Keinginan yang kuat agar aparat pelayanan bekerja lebih professional, dalam arti bahwa mereka tidak hanya diminta untuk dapat bekerja demi tercapainya tujuan secara efektif, efisien, dan ekonomis tetapi juga bekerja lebih bertanggung jawab, adil dan jujur.

5. Tuntutan agar aparat pelayanan memperhatikan dengan sungguh-sungguh kebutuhan, keinginan, aspirasi masyarakat dan sejauh mungkin bisa memenuhinya.

Hal yang tidak boleh dilupakan, seiring dengan perbaikan pemerintahan dan pelayanan publik di lingkungan birokrasi pemerintah tersebut adalah bahwa birokrasi daerah selama 32 tahun pemerintahan orde baru, mengalami ketinggalan yang jauh dengan daerah perkotaan. Pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik yang dikembangkan oleh pemerintah orde baru telah menimbulkan perbedaan kemajuan dan kesejahteraan rakyat yang sangat timpang antara masyarakat perkotaan dan masyarakat daerah, begitu pula dengan pembangunan berbagai infratraktur masyarakat lainnya.

Proses reformasi, serta diundangkannya UU no. 22 tahun 1999, hal paling urgen untuk segera dilakukan adalah mengurangi perbedaan yang mencolok antara pemerintah pusat dan daerah. **Revitalisasi Manajemen Pembangunan** di daerah untuk mengejar ketinggalan pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat, akan sangat strategis bagi kepentingan penyebaran penduduk, peningkatan sumber daya manusia di daerah, pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, peningkatan penyerapan tenaga kerja di daerah, demokratisasi dan lain-lainnya.

Semangat pemberian pelayanan yang lebih baik pada masyarakat, dapat dilihat dari upaya peletakan otonomi dititik beratkan di Kabupaten/Kota, ketika di jaman Orde Baru Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 dianggap tidak efektif untuk membangun pemerintahan yang baik dan dapat merespon perkembangan masyarakat di era Globalisasi, serta persaingan bebas dunia. Mendagri Rudini saat itu, mengusulkan kemungkinan dihapusnya DPRD Tingkat I.dan otonomi diletakkan di Dati II saja. Senada dengan usulan tersebut, Prof. Selosumardjan telah pula mengusulkan : ”agar propinsi hanya menjadi wilayah administratif, bukan daerah otonom. Dengan demikian, DPRD Tingkat I perlu

dihapuskan dan otonomi diletakkan di daerah tingkat II, serta desa agar dijadikan daerah otonom” (Surya, 2/4-1990). Pemikiran tersebut kiranya sangat beralasan karena Kabupaten/Kota merupakan *“focal point”* atau muara terdepan berbagai macam pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan yang paling dekat dan langsung berhadapan dengan rakyat (Sofian Effendi, 1991).

Di lingkungan Pemerintahan Propinsi Jawa Timur telah ada upaya perbaikan pelayanan masyarakat tersebut, yaitu Instruksi Gubernur Jatim nomor: 12/1998 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat; antara lain menegaskan bahwa mutu pelayanan aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu terus diperbaiki dan ditingkatkan. Kepada semua pimpinan badan, lembaga dan dinas di lingkungan Pem Prop. Dati I Jatim dan Bupati/Walikota/Walikota Kepala Daerah Tingkat II di Jatim, antara lain untuk:

1. Mengambil langkah-langkah secara koordinatif dengan badan/lembaga/instansi di lingkungan pemda untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. a.l dengan cara : menyederhanakan pelayanan perijinan dan pelayanan umum lainnya dengan mengurangi mata-rantai birokrasi dalam prose pelayanan ; meningkatkan mutu pelayanan dengan proses yang mudah, lancar, tepat waktu serta menciptakan pelayanan sebaik mungkin ; menerapkan pelayanan yang ramah, suka membantu dan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat ; aparat harus mengenal dan mampu berkomunikasi secara baik dengan masyarakat sehingga keberadaannya terasa nyata bagi masyarakat yang dilayani ; merintis dan meningkatkan pelayanan terpadu pola satu atap.
2. Membuat program kerja dan menyusun kegiatan yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat. a.l dengan cara: mengarahkan proyek-proyek pembangunan kepada

pemberdayaan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat; melakukan pembinaan, bimbingan dan pelatihan ketrampilan yang dapat menumbuhkan produktivitas dan mengembangkan potensi menuju kemandirian masyarakat; menciptakan peluang yang lebih mendorong keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan proyek pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan; mengembangkan bentuk kemitraan masyarakat dengan pemerintah dalam rangka meningkatkan dan memanfaatkan hasil produk masyarakat.

3. Meningkatkan produktivitas aparatur pemerintah agar melakukan penataan dan pembinaan intern organisasi, yang meliputi : pembinaan personil secara terus-menerus agar para pegawai dapat menjadi unsur yang mampu menggerakkan organisasi dan melaksanakan dengan baik tugas yang menjadi tanggung jawabnya; system pembinaan pegawai harus dapat menciptakan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mencurahkan segala tenaga, potensi dan kemampuannya dalam pelaksanaan tugas; meningkatkan kesejahteraan pegawai baik materiil maupun non materiil serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi; dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan terus berupaya untuk meningkatkan disiplin pegawai dalam pelaksanaan tugas.

Ketiga hal tersebut di atas, merupakan dorongan dan sekaligus harapan dari pemerintah agar aparatnya dapat bekerja lebih professional (efektif dan efisien), mampu memperdayakan masyarakat dan mempunyai akuntabilitas publik yang tinggi. Untuk itu kiranya perlu diciptakan suatu suasana lingkungan kerja yang kondusif bagi semua aparatur pemerintah sehingga muncul atensi dan motivasi di kalangan mereka untuk bekerja lebih keras, lebih professional, berdedikasi dan disiplin. Apabila hal itu bisa tercipta maka di masyarakat akan muncul simpati dan keinginan yang besar

untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, kemasyarakatan, dan pembangunan.

Kantor Samsat Surabaya dan Malang, keduanya merupakan kantor pelayanan publik yang dikelola dalam suatu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), dalam pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kinerja Pelayanan di lingkungan Kantor Samsat tersebut, sebagai instansi pemerintah yang langsung berhadapan dengan publik, sangat berpengaruh pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pelayanan publik. Perbedaan kinerja dari kedua kantor ini, sekalipun keduanya merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Propinsi Jawa Timur, Direktorat Polda Jatim dan Cabang Jawa Timur PT. Jasa Raharja. Kinerja keduanya menunjukkan perbedaan yang signifikan, dimana di lingkungan Surabaya semuanya telah mendapatkan sertifikasi dari ISO 9001-2000 dan bahkan Samsat Surabaya Selatan telah mendapatkan Piala Citra Pelayanan Prima Tingkat Nasional, sedangkan di lingkungan Samsat Kota Malang belum menunjukkan prestasi tersebut.

Hal ini kiranya menjadi latar belakang yang penting untuk dikaji secara lebih lanjut sebagai studi perbandingan dari keduanya untuk mendapatkan prototipe model yang dapat disusun suatu model standar akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Samsat Propinsi Jatim. Selain itu hal yang perlu diingat bahwa keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak yaitu aparat pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu pentingnya standar pelayanan, yang dapat diterima oleh kedua pihak tersebut, menjadi sangat penting untuk pedoman dalam mencapai kualitas layanan yang sesuai dengan masyarakat yang dilayani.



## **1.2 Masalah Penelitian**

Adanya berbagai tuntutan dan masalah yang mendera birokrasi garis depan kita tersebut, telah mendorong pelbagai pihak terutama pimpinan birokrasi pemerintah sendiri untuk melakukan redefinisi, reposisi, dan reaktualisasi peran birokrasi publik dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Usaha itu biasanya dikenal dengan istilah profesionalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut di atas maka dapat dikemukakan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana standar akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Samsat Surabaya dan Samsat Malang Kota sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang profesional dan dapat dipertanggungjawabkan guna mewujudkan *Good Governance* ?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengembangkan model standar akuntabilitas pelayanan publik di kantor Samsat Surabaya dan Malang , sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan birokrasi pemerintah di daerah. Model standar akuntabilitas pelayanan publik yang dikembangkan, didasarkan pada *need assessment* di lapangan dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan masyarakat di mana Kantor samsat itu berada, serta menekankan pada efektifitas pertanggungjawaban pelayanan publik bagi upaya memperoleh kepercayaan pada publik secara lebih efisien dan efektif pada masyarakat.

Dengan melakukan identifikasi faktor determinan standar akuntabilitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka diharapkan terjadi kepercayaan publik yang efektif pada masyarakat pengguna layanan di lingkungan Samsat Surabaya dan Malang. Pengembangan model standar akuntabilitas pelayanan publik, dengan cara penyusunan pedoman dan standar

akuntabilitas pelayanan yang *aplicable* akan dapat memberikan kemudahan bagi pimpinan dan staf pelaksana maupun masyarakat pengguna layanan tersebut.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Melakukan identifikasi standar akuntabilitas pelayanan publik di Samsat Jatim (Surabaya dan Malang) dengan melakukan *need assessment* guna memperoleh data tentang minat dan kebutuhan serta keinginan masyarakat pengguna layanan publik yang memungkinkan untuk dikembangkan.
2. Melakukan identifikasi faktor determinan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Samsat Jatim (Surabaya dan Malang)
3. Memperoleh model standar akuntabilitas pelayanan publik yang efektif, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.
4. Melakukan identifikasi faktor determinan standar akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan Samsat Jatim (Surabaya dan Malang)
5. Tersusunnya standar akuntabilitas pelayanan publik di Samsat Jatim (Surabaya dan Malang), sesuai dengan paradigma "*Civil Society*", melalui reposisi visi dan misinya dari pelayanan pejabat ke pelayanan publik.

#### **1.4. Manfaat Penelitian.**

Berdasarkan obyek studi yang dilakukan terhadap Standardisasi pelayanan publik di lingkungan Samsat Jatim, maka beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi institusi birokrasi lainnya, dalam menstransplasikan sistem Standardisasi akuntabilitas pelayanan publik, untuk sektor pelayanan khususnya dan sektor pelayanan publik lainnya.

2. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian bagi kalangan pemerhati, praktisi dan peminat studi manajemen pelayanan di sektor publik, sehingga dapat berguna bagi upaya-upaya *benchmarking* di lingkungan kerja lainnya.



# ***BAGIAN KEDUA***

## ***KONSEP DAN TEORI***

### **2.1. Pengertian Standar Dalam Pelayanan Publik.**

Kata “standar” dapat diartikan sebagai “ukuran, norma, atau patokan” (Echols & Shadily, 1988, 552). Peranan Standar sebagai pedoman kerja sangat penting dalam upaya untuk mengukur efektivitas dalam memberikan kualitas produk (baik barang maupun jasa) yang baik seperti yang diinginkan. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap pekerjaan dalam proses produksinya perlu menggunakan standar untuk mengukur kinerjanya. Standar dapat dijadikan sebagai ukuran tentang kualitas produk seperti yang diinginkan. Standar dapat pula dipakai sebagai pedoman produksi, baik produksi barang maupun jasa, dalam penelitian ini produksi jasa dalam pelayanan publik. Standar atau tolok ukur, dapat pula dipahami sebagai perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Dalam era demokrasi saat ini, telah banyak organisasi publik yang menetapkan standar pelayanan atau produk yang dihasilkan sebagai ukuran keberhasilan; seperti International Standard Organization (ISO), Standar Nasional Indonesia (SNI) oleh Badan Standar Nasional (BSN), kehalalan produk yang dikeluarkan Majelis Ulama Indonesia (MUI), dan sebagainya.

Pelayanan publik disebut juga sebagai pelayanan umum. Menurut Moenir (1998) pelayanan publik adalah: “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”. Menurut Lembaga Administrasi Negara/LAN (1998) seperti dikutip oleh Widodo (2001), pelayanan umum diartikan sebagai:

Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-perundangan.

Selain itu, Moenir (1998) menyatakan bahwa: “Pelayanan umum tidak selalu bersifat kolektif sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, dapat juga disebut sebagai pelayanan umum”.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikemukakan bahwa pelayanan umum merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan oleh alat kelengkapan negara (birokrasi) dalam rangka pemenuhan kebutuhan rakyat sesuai yang diamanatkan dalam peraturan maupun perundang-undangan yang berlaku. Sehingga Pelayanan umum bisa bersifat individual: misalnya pengaman pejabat publik, keluarga pejabat publik maupun kolektif pelayanan pada masyarakat pada umumnya.

Dengan demikian hakekat dari pelayanan umum adalah usaha untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas serta fungsi Instansi Pemerintah, dalam upaya mendorong efektivitas system dan tata laksana pelayanan, guna mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa maupun peran serta masyarakat dalam pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Pada umumnya dalam pelaksanaan pelayanan publik, para administrator publik tidak hanya dituntut untuk mampu bekerja secara lebih profesional, efisien, ekonomis dan efektif akan tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif dan kreatif, guna menjawab tantangan baru yang timbul di lapangan selaras dengan tuntutan perkembangan demokrasi dan

transparansi. Hal ini, secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik, di era demokrasi saat ini telah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat dikesampingkan lagi. Kinerja aparat pemerintah yang professional, serta perlindungan kepentingan publik akan hak-hak dan kewajibannya telah mengemuka dalam perkembangan akhir-akhir ini.

Di sisi lain karena begitu besar dan kuatnya birokrasi telah memberikan implikasi terabaikannya kepentingan publik, bahkan birokrasi itu sendiri telah menjadi beban masyarakat karena birokrasi tidak lagi melayani masyarakat pembayar pajak, akan tetapi telah terjebak pada birokrasi yang melayani pejabatnya. Dalam kondisi seperti ini, perlu adanya reposisi birokrasi dari pelayan pejabat untuk menjadi pelayan masyarakat. Dalam memberikan layanan publik, aparat dituntut untuk dapat memberikan “*serves the public with respect, concern, courtesy, and responsiveness, recognizing that service to the public is beyond service to oneself*” (Denhardt, 1991). Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan kepada publik merupakan hal yang sangat penting dan mulia yang harus dilaksanakan dengan penghormatan penuh kepada publik, dan mengutamakan kepentingan mereka di atas kepentingan pribadi.

Dari berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa, pelayanan di sektor publik, umumnya memiliki dimensi kualitatif karena lahir dari rahim sistem politik. Pelayanan di sektor publik lebih sukar dirumuskan dan mengukurnya, karena syarat dengan nilai-nilai politik dan ideologi. Searah dengan perkembangan demokratisasi di Indonesia, akhir-akhir ini kiranya telah ada konsensus di antara para pakar bahwa pada akhirnya hal itu ditentukan oleh para pengguna jasa layanan publik itu sendiri. Sebab: “*Satu-satunya ukuran atas kualitas pelayanan publik adalah apakah ia memberikan kepuasan tertentu pada diri konsumen*”.

(Solichin, 1999). Dengan kata lain kualitas pelayanan publik tergantung kepada persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterimanya, karena salah satu tolok ukur bagi pelayanan publik yang baik (*good service*) adalah “*the ability to meet the needs of each individual served*” (Morgan and Bacon, 1996).

Revitalisasi pelayanan publik, menyangkut di dalamnya desentralisasi manajemen pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU nomor 22 tahun 1999, merupakan tuntutan dari upaya perwujudan “*good governance*” dalam era demokratisasi pemerintahan, di segala bidang. Di mana rakyat diberikan tempat terhormat, sebagai unsur utama yang harus dilayani oleh birokrasi pemerintah. Seiring dengan semangat tersebut, beberapa hal yang perlu menjadi sorotan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik antara lain, sebagai berikut:

1. Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang terdesentralisasi, akan dapat menjamin terwujudnya pelayanan publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat daerah setempat. Hal ini karena Indonesia sebagai negara yang sangat pluralis dari aspek *socio-cultural*, dengan berbagai ragam perbedaan geografis dan demografis, sangat memerlukan keberagaman manajemen pelayanan publik tersebut.
2. Revitalisasi pelayanan publik di daerah, untuk mengisi desentralisasi manajemen pemerintahan dan pembangunan, hendaknya lebih mengaktualkan pada pelayanan publik yang berbasis masyarakat setempat yang harus dilayani. Hal ini untuk lebih menjamin adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan pada masyarakat tersebut. Sehingga konsep “pembangunan berdasarkan komunitas” (*Community Based Development*) benar-benar dapat terwujud dan slogan pembangunan dari rakyat oleh rakyat dapat mewujudkan dalam pelaksanaannya di lapangan. (Korten, 1986)



3. Urgensi kebutuhan akan profesionalisme aparat, dalam pelayanan publik dengan standar pelayanan yang modern, tetap menjadi kebutuhan mutlak yang tidak dapat ditunda lagi. Profesionalisme itu sendiri harus tetap bertumpu pada pengembangan sumber daya manusia birokrasi, sebagai inti dari pembaharuan pelayanan publik tersebut. Karena substansi layanan serta gerak birokrasi itu sendiri sangat tergantung pada para aparat pelaksana yang ada di dalamnya.
4. Hal yang tidak kalah pentingnya dalam peningkatan pelayanan publik ini, adalah standardisasi pelayanan publik. Agar setiap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi garis depan memiliki pedoman yang jelas tentang kriteria pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan pada publik hingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.
5. Begitu pula dengan pengembangan pelayanan dan berbagai sarana dan prasarana serta sumber daya penunjang lainnya, untuk meningkatkan kinerja birokrasi. Pengembangan dan pencanggihannya (penyerapan teknologi) hendaknya tetap bertumpu pada upaya peningkatan kinerja aparat yang bermain di dalamnya, sehingga dirasakan sesuai dengan kebutuhan aparat pelayanan itu sendiri serta masyarakat yang dilayaninya.

Dengan demikian apabila telah terjadi keselarasan antara aparat birokrasi sebagai pelayan di satu pihak dan masyarakat sebagai yang dilayani di pihak lain, akan terjadi standar pelayanan publik, yang dapat diterima oleh semua pihak. Sehingga tujuan pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan yang demokratis itu akan menjadi realitas kehidupan yang dapat dirasakan publik, dalam bermasyarakat dan berbangsa di seluruh wilayah negara Indonesia.

Untuk mencapai cita-cita yang luhur tersebut, kiranya perlu adanya berbagai upaya pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, melalui standar pelayanan yang jelas, mulai dari yang sifatnya

kebijakan strategis sampai pada tataran yang sifatnya taktis dan teknis.

## **2.2. Standar Pelayanan Publik Dalam Kebijakan Publik**

Dalam suatu negara yang modern (demokratis) suatu hal yang absurd bila negara ingin terus memonopoli kekuasaan dan mengabaikan partisipasi rakyat atau publik. Menurut Islamy (1997) : “kebijakan negara tidaklah hanya berisi cetusan dan pendapat para pejabat yang mewakili rakyat, tetapi opini publik (*public opinion*) harus pula tercermin dalam kebijakan negara”. Atau dengan perkataan lain, ”setiap kebijakan negara harus selalu berorientasi pada kepentingan publik” (*public interest*) (Islamy, 1997). Sementara itu, Knox dan Mc Alister (1995) seperti dikutip oleh Solichin (1997) menyatakan, bahwa: “Para pengguna pelayanan publik dapat dilibatkan secara aktif pada tiap tahapan dan tingkatan proses kebijakan, mulai dari formulasi kebijakan, implementasi kebijakan, monitoring kebijakan hingga evaluasi, mulai dari tingkatan strategi hingga tingkatan program yang lebih spesifik dan bersifat lokal.”

Sementara itu, Solichin (1997) menyatakan bahwa: “Dalam maknanya yang paling abstrak, setiap warga negara, setiap pembayar pajak dan pengguna jasa-jasa pelayanan publik baik yang aktual, potensial ataupun yang kelak kemudian hari bakal menjadi pengguna, dianggap berkepentingan atas hasil akhir evaluasi (kebijakan) yang dilakukan terhadap pelayanan publik”.

Dalam berbagai diskusi para pakar administrasi negara, menunjukkan bahwa berbagai pengertian administrasi tidak lagi dimaknai semata-mata dari segi kelembagaan (negara) namun bagaimana saling pengaruh antara lembaga dengan kepentingan publik. Menurut Islamy (1997) negara memang tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya masyarakat, yang selengkapnya dikatakan sebagai berikut :

Memang administrator negara (publik) dibedakan dengan administrator- administrator lainnya semata-mata karena ia bekerja untuk kepentingan rakyat (publik). Dalam keadaan bagaimanapun, organisasi publik (negara, pemerintah) harus tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik. Tindakan korupsi, penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang, pemerintahan yang tidak bersih dan sebagainya dapat mempertebal antipati masyarakat pada organisasi publik dan pada gilirannya masyarakat tidak percaya lagi pada birokrat publik sehingga masyarakat sulit diharapkan partisipasi politiknya.

Menyangkut hubungan antara pelayanan publik dengan kebijakan publik Goerl (seperti dikutip oleh Islamy 1997) memberikan gambaran tentang adanya tiga perbedaan administrator publik sebagai : birokrat, sebagai pemain (aktivis) dan sebagai profesional. Secara lebih rinci Goerl (seperti dikutip oleh Islamy 1997), menyebutkan,

Administrator publik sebagai “birokrat” (*bureaucrats*) mempunyai karakteristik sebagai pelaksana kebijakan, yang telah dirumuskan oleh superior politiknya (pembuat kebijakan). Dengan demikian ia tidak memiliki peran politik, tetapi semata-mata instrumental yang mempunyai tanggungjawab administratif (*administrative responsibility*). Ia hanya pelaksana kepentingan publik dan buakn yang berperan dalam menerjemahkan/ merumuskan kepentingan publik tersebut. Administrator publik sebagai “pemain politik” (*politico*) dalam artian bahwa ia berusaha bekerja untuk memuaskan kepentingan publik atas dasar nilai-nilai kemanusiaan dan selalu mempertahankan kepentingan orang tidak punya. Dengan demikian ia terlibat dalam proses perumusan kebijakan negara. Dan dalam memainkan peran

politiknya tersebut ia selalu disemangati dengan kepentingan publik (*public spirited administrator*). Dan administrator publik sebagai “profesional” (professional) mempunyai pengertian bahwa ia memiliki kemampuan teknis (spesialis) dalam menjalankan tugas-tugasnya dan selalu berorientasi pada pemberian pelayanan yang baik pada masyarakat. Sesuai dengan profesionalismenya ia berfungsi dan mempunyai posisi sebagai perumus kebijaksanaan negara yang berorientasi pada kepentingan publik. Peran administrator publik sebagai profesional ini adalah merupakan potret administrator yang benar-benar berfungsi sebagai abdi masyarakat (*public servant*), di mana didalam melayani kepentingan publik didasarkan pada etika profesionalnya.

Dari pendapat tersebut, menunjukkan bahwa pada dasarnya publik menaruh harapan besar pada administrator publik agar mereka melakukan pelayanan yang terbaik. Untuk menjadi pelayan Publik yang baik, administrator publik senantiasa harus memperhatikan kepentingan publik, oleh karena itu administrator Publik harus memiliki “semangat kepublikan” (*the spirit of publicness*), (Islamy , 1984). Semangat tanggung jawab administratif maupun politis harus melekat pula pada diri administrator publik, sehingga ia dapat menjalankan peranannya secara profesional.

Michael A. Harmon (seperti dikutip Islamy, 1997) menyatakan bahwa: “tugas utama administrator publik mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepentingan publik”, tetapi sayangnya jarang sekali mereka mengenal teori tentang kepentingan publik tersebut. Selanjutnya Harmon (seperti dikutip oleh Islamy, 1997) menyarankan “pentingnya suatu model pembuatan kebijakan negara, yang menunjukkan hubungan peran administrator publik dengan kepentingan publik”. Model tersebut

yaitu "*Policy formulation grid*". Pandangan dari Harmon tersebut, menggambarkan keterlibatan administrator baik secara implisit maupun eksplisit dalam pemilihan kebijakan negara, yang ditunjukkan dengan tingkat kaitan/hubungan antara suatu kebijakan negara dengan kepentingan publik.

Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa organisasi publik dan administrator publik itu mempunyai tanggungjawab administratif dan politis. Untuk melaksanakan kedua tanggungjawab tersebut administrator publik harus dapat menghubungkan antara kepentingan publik dengan perumusan kebijakan negara. Begitu pula dalam kerangka evaluasi kebijakan publik, menurut Solichin (1997), hendaknya dalam evaluasi kebijakan yang menyangkut implementasi berbagai program pelayanan publik, para pengguna atau penerima pelayanan publik, tidak lagi ditempatkan di luar arena, melainkan masuk ke dalam menjadi informan-informan kunci (*key informants*) dari kebijakan tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka pelayanan publik, baik dalam pembuatan standar pelayanan maupun implementasinya, maka para aktor yang terlibat dalam formulasi standar pelayanan, hingga munculnya standar pelayanan (*standard output*) serta dalam rangka evaluasi standar pelayanan publik, tidak mungkin steril dari publik atau kepentingan publik. Hal ini karena untuk mengimplementasikan standar pelayanan publik, khususnya dalam rangka penyusunan dan implementasi standar pelayanan berkualitas., seharusnya berorientasi pada kepentingan publik, baik pelanggan yang sudah ada, pelanggan baru maupun calon pelanggan serta berbagai representasi kelompok masyarakat yang akan dilayani oleh institusi pelayanan publik tersebut. Birokrasi pemerintah harus menyediakan akses partisipasi publik dan mendistribusikan standar yang ditetapkan tersebut, kepada masyarakat (*target group*) melalui melalui birokrasi publik (*public service delivery*).

### **2.3 Standar Kinerja Pelayanan Untuk Akuntabilitas Publik**

Standar akuntabilitas pelayanan biasanya dioperasikan di organisasi-organisasi privat dan organisasi publik. Di mana pada kenyataannya memformulasikan standar kualitas yang baik yang dapat memenuhi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tanpa adanya diskriminasi itu ternyata tidak mudah. Lebih rumit lagi dalam pengaplikasiannya terutama yang berkaitan dengan pemenuhan kepentingan publik. Untuk itu birokrasi dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam mewujudkan pelayanan berkualitas, yaitu pelayanan yang selaras dengan tuntutan yang dikehendaki masyarakat. Berbagai detail mengenai pembentukan standar semua ditujukan agar “*service provider*”, baik dari organisasi sektor publik ataupun organisasi sektor privat dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan tersebut.

Pelayanan birokrasi garis depan pada sektor publik, sangat terkait dengan desentralisasi pemerintahan dan manajemen pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam UU nomor 32 tahun 2004. Upaya mewujudkan “*good governance*” dalam era demokratisasi pemerintahan di segala bidang, rakyat diberikan tempat terhormat, sebagai unsur utama yang harus dilayani oleh birokrasi pemerintah. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik tersebut, sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang terdesentralisasi, akan dapat menjamin terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat daerah setempat. Hal ini karena Indonesia sebagai negara yang sangat pluralis dari aspek *socio-cultural*, dengan berbagai ragam perbedaan geografis dan demografis, sangat memerlukan keberagaman manajemen pelayanan publik tersebut

Revitalitas akuntabilitas pelayanan sektor Publik di Daerah, untuk mengisi desentralisasi manajemen pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tersebut, hendaknya lebih mengaktualkan pelayanan yang berbasis masyarakat setempat

(*Community Based Services*). Hal ini untuk lebih menjamin serta mendorong adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan publik bagi pembangunan masyarakat itu sendiri, serta pertanggung jawaban atau akuntabilitas pelayanan birokrasi pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang dilayani.

Untuk itu birokrasi garis depan sebagai pelaksana dari pelayanan yang langsung berhadapan dengan publik, harus menjadi perhatian dalam standardisasi pelayanan publik, khususnya dari aspek akuntabilitas kinerjanya pada publik. Akuntabilitas sangat terkait dengan responsibilitas, menurut Islamy (1997): “akuntabilitas pada hakekatnya adalah merupakan standar profesional yang harus dicapai dan dilaksanakan setiap aparat birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Menurut Wiltshire (dalam Hariandja 1999) akuntabilitas publik berarti: “penilaian yang dilakukan oleh kelompok masyarakat maupun individu atas tingkat tanggung jawab dalam tindakan-tindakan atas keputusan-keputusan (termasuk pembelanjaan dan penggunaan uang publik) yang diambil oleh pejabat Negara”.

Jabbara dan Dwivedi (1989) menyebutkan: “*Accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring instead that power is directed toward the achievement to broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity, and prudence.*” Dengan demikian, akuntabilitas publik dapat dijadikan sebagai landasan bagi proses penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan sangat diperlukan oleh aparat pemerintah, karena aparat harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya pertama kepada publik dan kedua kepada organisasi tempat kerjanya. Dalam organisasi publik, standar dapat dijadikan sebagai pedoman kinerja oleh aparat tentang apa yang ingin dicapai dari institusinya. Sekalipun standar saja, tidak cukup untuk

dapat memberikan motivasi kerja bagi aparat untuk melakukan pekerjaannya. Namun demikian bila tidak ada standar, dapat dikatakan aparat bekerja tanpa arah atau bahkan melakukan pekerjaan yang sia-sia.

Di era demokrasi saat ini, umumnya sasaran setiap pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan itu sendiri menurut Sianipar (1998), “dipengaruhi berbagai variabel atau dapat dilihat dari beberapa dimensi”. Secara umum kepuasan publik terhadap pelayanan birokrasi dapat dilihat dari dimensi sikap personil yang melayani, kualitas atau spesifikasi khas atas jasa layanan, ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan dan biaya (ekonomis). Selanjutnya dinyatakan bahwa ada berbagai macam standar yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kinerja organisasional, antara lain:

1. *Standar sikap personil*, adalah sikap atau profil personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan. Sikap personil harus merefleksikan sikap senang melayani (santun), kepekaan (responsif), serta kerelaan (iklas dan tulus dalam melayani).
2. *Standar kualitas pelayanan*, terlihat dari: ketepatan atau kesesuaian (konformasi) dengan spesifikasi atau ketentuan yang khas dari setiap jasa layanan yang disepakati. Ketepatan (kesesuaian) dengan ukuran, model, desain. Ketepatan kegunaan ; nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima dan digunakan. Ketepatan kapasitas saat dioperasionalkan dan ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan.
3. *Standar waktu*, menyangkut ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan serta kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan maupun tuntutan (*claim*).
4. *Standar kemudahan*, kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan tidak berbelit-belit.



5. *Standar kenyamanan*, kenyamanan saat menunggu, saat menikmati, saat memakai jasa layanan.
6. *Standar keamanan*, keamanan saat menunggu, saat memakai jasa layanan.

Menurut Supranto (1997), dalam menentukan kebutuhan pelanggan harus memperhatikan “dimensi mutu” (*quality dimensions*), yaitu menentukan kebutuhan pelanggan, untuk membentuk suatu daftar semua dimensi mutu yang penting dalam menguraikan barang atau jasa. Dimensi mutu berlaku untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, meliputi keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), menyenangkan (*convenience*) dan tepat waktu (*time lines*). Setiap organisasi mempunyai dimensi mutu yang sangat unik mendefinisikan barang dan jasanya.

Ada beberapa dimensi mutu standar yang dapat digeneralisasikan, pada jenis produk barang dan jasa, namun beberapa dimensi hanya akan berlaku pada jenis produk tertentu. Setiap organisasi hendaknya dapat mengidentifikasi semua dimensi mutu untuk menjamin pemahaman definisi tentang mutu untuk jasanya. Menganalisis barang dan jasa akan memberikan suatu gambaran yang komprehensif dari dimensi mutu. Ada beberapa karakteristik dari kepuasan yang dapat dijadikan sebagai orientasi penyusunan standar pelayanan publik. Supranto (1997) mengemukakan karakteristik sebagai berikut:

- “1. Ketanggapan (*responsiveness*),
2. Keberadaan (*availability*),
3. Profesionalisme (*professionalism*).”

Sedangkan Zethaml (1990), seperti dikutip oleh Widodo, (2001) mengajukan sepuluh dimensi berikut ini :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang di janjikan dengan tepat.

3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kriteria-kriteria dalam pelayanan publik tersebut merupakan standar patokan untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Kepentingan pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi kepentingan rakyat akan tetapi merupakan kepentingan birokrasi agar mendapatkan dukungan dari publik, karena kepuasan masyarakat akan melahirkan dukungan.

Dengan adanya standardisasi yang dapat dipertanggung jawabkan pada Publik, maka setiap aparat birokrasi dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Masyarakat dapat menilai kinerjanya dengan tepat, begitu pula organisasi dan instansi tempat kerjanya,

kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Dengan standar pelayanan yang jelas, aparat birokrasi publik memiliki pedoman yang jelas, bagaimana mempertanggungjawabkan kegiatan yang dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989), sebagai berikut: *"Public service accountability involves the methods by which a public agency or a public official fulfills its duties and obligations, and the process by which that agency or the public official is required to account for such actions"*. Standardisasi pelayanan Publik untuk akuntabilitas publik, memiliki jenis-jenis yang sangat diperlukan dalam menyusun standardisasi pelayanan publik. Menurut Chandler and Plano (1982) akuntabilitas meliputi 5 elemen sebagai berikut:

1. ***Fiscal accountability***, merupakan tanggungjawab atas dana publik yang digunakan
2. ***Legal accountability***, tanggungjawab atas ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.
3. ***Program accountability***, adalah tanggungjawab atas pelaksanaan program
4. ***Process accountability***, tanggungjawab atas pelaksanaan prosedur
5. ***Outcome accountability***, tanggungjawab atas pelaksanaan tugas.

Sedangkan Jabbara dan Dwivedi (1989), mengemukakan jenis-jenis akuntabilitas tersebut meliputi :

### **2.3.1. Administrative/Organizational Accountability.**

Seperti dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989), *Administrative/Organizational Accountability*, ini menyangkut: *"An agency's organizational accountability requires a clear-cut hierarchical relationship between the centers of responsibility and the units where such commands are acted upon"*. Berdasarkan

pendapat tersebut, dapat dikemukakan bahwa administrative/organisasional ini, menyangkut pertanggung-jawaban birokrasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, baik berjenjang secara hierarkhis maupun bidang-bidang tugasnya secara horizontal kepada Publik. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap bertindak menurut perintah yang diberikan. Pelanggaran terhadap perintah akan diberikan peringatan dari yang paling ringan hingga pemecatan.

### **2.3.2. Legal Accountability.**

Menyangkut akuntabilitas legal ini Jabbra dan Dwivedi (1989), mengemukakan bahwa: *“While bureaucratic accountability relies on internal means of control, legal accountability relates actions in the public domain to the established legislative and judicial process”*. Sehingga dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas Legal, merupakan pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di depan legislative dan atau di depan yudikatif. Pertanggung jawaban tindakan aparat atas kegiatannya, dapat dilakukan didepan pengadilan maupun revisi peraturan yang bertentangan dengan undang-undang melalui lembaga *judicial review*.

### **2.3.3. Political Accountability.**

Seperti dikemukakan oleh Jabbra dan Dwivedi (1989) : *“The legitimacy of a public program, and eventually the survival of the organization responsible for it, are matters of political accountability”*. Dengan demikian, para administrator Publik dalam menjalankan kewajiban terikat dengan pertanggung jawabannya pada kekuasaan pejabat politik serta harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan mendistribusikan sumber-sumber dan

menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Di lain pihak, para pejabat politik itu juga harus menerima tanggungjawab administratif dan legalitas birokrasi, karena mereka mempunyai kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

#### **2.3.4. Professional Accountability.**

Jabbara dan Dwivedi (1989) mengemukakan sebagai berikut:  
*With the advent of professionalism in public sector organizations, professionally trained public servants (such as physicians, engineers, lawyers, economists, social workers, and accountants) expect to receive wide latitude in performing their tasks and in determining the public interest, and if they are unable to accomplish their jobs, they expect some reprimand.*

Dengan kata lain, dengan semakin luas dan bervariasinya profesi pada organisasi publik, para profesional (dokter, insinyur, pengacara, akuntan, ekonom dan sebagainya) diharapkan, dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Bila terdapat konflik kepentingan antara kode etik profesi dan kepentingan publik maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

#### **2.3.5. Moral Accountability.**

Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakan pada prinsip-prinsip moral dan etika, sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya yang diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu wajar bila publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral tersebut. Untuk menghindari

tindakan koruptif masyarakat menuntut para aparat pemerintah mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Di sisi lain, sebenarnya Ide yang terkandung dalam konsep akuntabilitas publik menurut Hariandja (1999) adalah: “penolakan terhadap konsep birokrasi netral”, yaitu model birokrasi legal formal rasional Weberian. Hal ini karena dalam konsep Weberian, birokrasi dianggap netral, sehingga suatu tindakan atau keputusan birokrasi yang mendengar prinsip-prinsip kepentingan umum biasanya dilemparkan pada kesalahan-kesalahan manajerial, misalnya kesalahan prosedural atau *human error*. Dengan menempatkan birokrasi pada titik netral, birokrasi berdiri di atas semua kepentingan masyarakat, kebijakan-kebijakan yang menguntungkan suatu kelompok dalam masyarakat disembunyikan dibalik alasan-alasan rasional yang ekonomis-deterministik tersebut.

Oleh karena itu menurut pandangan ini, maka setiap penyusunan standardisasi pelayanan publik, bagaimanapun harus dikaitkan dengan akuntabilitasnya terhadap Publik yang akan dilayani oleh birokrasi. Oleh karena itu langkah-langkah konkrit penyusunan standar akuntabilitas, selain diukur dari kepentingan unit organisasional di atasnya, harus pula mempertimbangkan aspek kepentingan Publik yang dilayani, baik lembaga-lembaga pemerintah lainnya yang terkait, lembaga-lembaga swasta (LSM) maupun masyarakat (*costumer*) yang menerima manfaat pelayanan tersebut. Oleh karena itu, standardisasi pelayanan publik ini menjadi sangat penting dikaitkan dengan akuntabilitasnya terhadap publik.

Usaha-usaha mengisi reformasi administrasi Publik dengan menyusun standar kinerja pelayanan publik, tidak semata-mata hanya pada seputar birokrasi yang tidak efisien, lamban, korup, arogan dan lain-lain, melainkan juga persoalan-persoalan mendasar yang menyentuh wilayah keadilan pada sektor ekonomi, sosial

politik, bahkan kebudayaan. Dimensi keadilan tersebut menurut Abdul Wahab (1999) sangat penting: “karena berkaitan dengan perubahan menuju struktur ekonomi domestik yang kapitalistis”, yang makin berkembang dan proaktif terhadap pasar. Untuk itu, standardisasi pelayanan publik harus terus diupayakan agar birokrasi tetap berada pada rel humanitarnya, dan tetap berpihak pada rakyat kecil sebagai mayoritas komunitas, dalam pertanggung jawaban publik.

### **3.4. Standar Ideal, Mudah Dicapai dan Standar Minimal**

Untuk memberikan standar yang terukur bagi aspek-aspek yang ada dalam pelayanan publik, agar dapat memenuhi setiap kepentingan masyarakat, maka dibutuhkan suatu standar yang cukup dan dapat memenuhi harapan mereka untuk melaksanakan pelayanan tersebut. Dalam birokrasi pemerintahan yang memiliki hierarki yang masih bersifat hierarki tradisional, pemahaman terhadap kualitas kebijakan yang berlaku sangatlah penting, karena dalam pengoperasiannya, organisasi membutuhkan sebuah kepercayaan di antara para anggotanya dan membutuhkan komunikasi yang intensif antara staf dan para pimpinannya. Dengan demikian diharapkan dalam melakukan tugas-tugasnya, para staf tersebut memahami sepenuhnya kebijakan yang dibuat oleh pimpinan, selain itu dalam pelaksanaan tugasnya para staf memiliki keyakinan yang cukup jelas akan apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, sehingga tidak bekerja separuh hati, dalam artian tidak hanya tampak baik di depannya saja.

Publikasi masalah standar ini menjadi hal yang sangat penting, terutama bagi mereka yang tidak terlibat pada pembentukan standar pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, karena dikhawatirkan akan terjadi kesalahpahaman antara penerima dan pemberi layanan, serta agar masyarakat

mendapat pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pilihan masyarakat akan penyedia layanan yang memiliki standar merupakan nilai lebih yang dimiliki organisasi dan yang kemungkinan organisasi ini bisa dijadikan prioritas oleh masyarakat. Jika masyarakat tetap memilih *provider* pelayanan yang memiliki standar dalam memberikan pelayanannya, maka masyarakat tidak hanya akan familiar dengan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut, akan tetapi juga akan familiar dengan budaya organisasi yang ada dan juga etika profesionalnya. Hal ini baik untuk memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang bagaimana pelayanan itu semestinya diberikan.

Konsep-konsep pelayanan publik lainnya yang perlu diperhatikan oleh pemerintah, misalnya "*Citizen's Charter*" (piagam kewarganegaraan). Sebelum kontrak tersebut diformulasikan, terlebih dahulu dilakukan pula konsultasi publik tentang prioritas-prioritas yang harus dilakukan dan juga mengaudit bentuk-bentuk pelayanan yang telah ada. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menyusun target-target yang harus dilakukan pada tahun-tahun berikutnya, dan hasilnya diterbitkan secara tahunan.

Setiap *stakeholders* memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai standar, tetapi tidak semua keinginan para *stakeholders* dapat terpenuhi. Untuk itu, *service provider* perlu mengidentifikasi apa yang menjadi prioritas tiap-tiap kelompok masyarakat. Dari sini penerapan kualitas dapat dilakukan untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kekurangan terdahulu, meskipun telah disadari bahwa hal itu tidaklah mudah. Melalui cara-cara tersebut maka berbagai tingkatan dapat dibuat. Pertama, sebuah organisasi dapat dikatakan ideal apabila telah menerapkan standarnya selama 5 tahun, kedua, tingkatan kedua ini merupakan tingkatan di mana organisasi harus sudah bisa mencapai tingkatan dasar minimum di mana pelayanan yang dilakukan organisasi tidak boleh gagal.



# ***BAGIAN KETIGA***

## ***METODE PENELITIAN***

Penelitian ditargetkan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan publik dan Akuntabilitasnya dalam Pelayanan Publik di Samsat Jatim. Selain itu juga ditargetkan untuk mengidentifikasi determinan faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Samsat Jatim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pendekatan ini maka diharapkan dapat mengkaji masalah secara komprehenship dan holistik.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Samsat Jatim (Samsat A, B, C Surabaya dan Samsat Kota Malang). Adapun data yang diambil sebagai fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Standar kinerja pelayanan publik di Samsat Jatim (Kota Surabaya dan Kota Malang).
- b. Landasan standar kinerja pelayanan publik di Samsat Jatim (Kota Surabaya dan Kota Malang).
- c. Pelaksanaan Standar Kinerja Pelayanan Publik di Samsat Jatim (Kota Surabaya dan Malang).

Sedangkan yang menjadi subyek penelitian pada tahun pertama adalah aparat birokrasi yang terkait dengan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Samsat Jatim, termasuk masyarakat pengguna layanan kantor pelayanan tersebut. Dengan sampel aparat berdasarkan jenjang atau hierarkhi kewenangannya secara proporsional dan masyarakat pengguna layanan di Kantor Samsat Jatim, berdasarkan kriteria jenis layanan kendaraannya secara proporsional pula, namun demikian juga didasarkan pada hasil observasi yang mendalam ketika survei awal berlangsung.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan *Focus Group Discussion* (FGD), observasi dan

dokumentasi. FGD yang didukung dengan wawancara digunakan untuk mengidentifikasi minat dan kebutuhan aparat serta warga masyarakat, serta berbagai potensi akan akuntabilitas pelayanan publik yang memungkinkan untuk dikembangkan. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi dan potensi yang dapat melalui teknologi yang dikembangkan dan digunakan sebagai sarana peningkatan kinerja organisasional akuntabilitas pelayanan publik di Samsat tersebut. Metode dokumentasi digunakan untuk menjangkau data yang berhubungan dengan data yang tersimpan dalam dokumen-dokumen Kantor Samsat Jatim, guna mendukung proses penelitian.

Dalam menentukan sampel untuk menggali data dalam need assesment ini, adalah ditentukan para *public servant* yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan publik di Kantor Samsat tersebut. Untuk itu dimulai dari *key person*, manajemen pelayanan publik di Samsat Jatim, dan secara *snow ball* berdasarkan rekomendasi dari *key person* tersebut. Para *public servant* yang lain, ditentukan beberapa orang untuk secara aktif dilibatkan dalam FGD, sebagaimana metode yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Selain itu sebagai variable kontrol terhadap tindakan para pelaku, manajemen pelayanan publik tersebut, dilibatkan pula beberapa pengguna layanan publik tersebut, dalam FGD untuk dapat memperoleh gambaran yang komprehensif tentang manajemen pelayanan publik di mata *user* (pengguna) layanan tersebut. Dengan metode tersebut, diharapkan dapat dihasilkan prototipe model Standardisasi Akuntabilitas Pelayanan Publik, berupa prototipe pedoman-pedoman atau modul Standardisasi Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat yang diteliti.

# ***BAGIAN KEEMPAT***

## ***HASIL PENELITIAN DAN***

### ***PEMBAHASAN***

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Karakteristik Situs Penelitian**

Pembahasan tentang Kantor Bersama Samsat Jatim tidak terlepas dari Organisasi Induk yang membawahinya, khususnya Dipenda Jatim. Dipenda Jatim ini pada awalnya didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 Nopember 1960 Nomor: P/361/A/Drh, embrio ini kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jl. Karet No. 90 Surabaya.

Langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur dilaksanakan pada tahun 1962, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, yang kemudian disempurnakan melalui Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor: Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, yang kemudian tanggal pemberlakuan ini diperingati sebagai hari jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Kantor bersama Samsat di Jatim merupakan kantor pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur, yang telah dilengkapi dengan teknologi informasi. Sehingga merupakan kantor pelayanan yang dapat memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pemilik kendaraan yang ingin membayar pajak kendaraannya di kantor-kantor yang tersedia di lingkungan Kantor Samsat yang

terdiri dari 3 Kantor Samsat yang ada di Surabaya dan 1 Kantor Samsat di Kota Malang yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Kantor Samsat di Kota Surabaya
  - a. Kantor Samsat A Manyar Surabaya.
  - b. Kantor Samsat B Ketintang Surabaya, dan
  - c. Kantor Samsat C Kenjeran Surabaya.

2. Kantor Samsat di Kota Malang

Berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Bersama Dirlantas Jatim, Dispenda dan Jasa Raharja Nomor: B/11770/X/2004/Ditlantas, Nomor: 970/155/SK/101.21/2004, Nomor P/05/2004 tentang Tata Laksana Proses Pelayanan Samsat Link di Surabaya telah dilaksanakan pelayanan secara link diantara ketiga Samsat di kota tersebut. Kebijakan ini dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan pada publik, Pemerintah Propinsi Daerah Jawa Timur pada tanggal 07 Oktober 2004 telah membuat kebijakan tentang pelayanan link untuk ketiga Kantor Samsat di Seluruh Surabaya serta beberapa kota di Jawa Timur termasuk Kota Malang dan mulai efektif berlaku pada tanggal 11 Oktober 2004. Yang kemudian dipertegas dengan dikeluarkannya Surat Dinas Tanggal 14 Oktober 2004, Nomor: 970/8176/101.21/2004 perihal Petunjuk Pelaksanaan Penetapan, Pembayaran dan Penyetoran PKB pada proses pelayanan Samsat Link Surabaya.

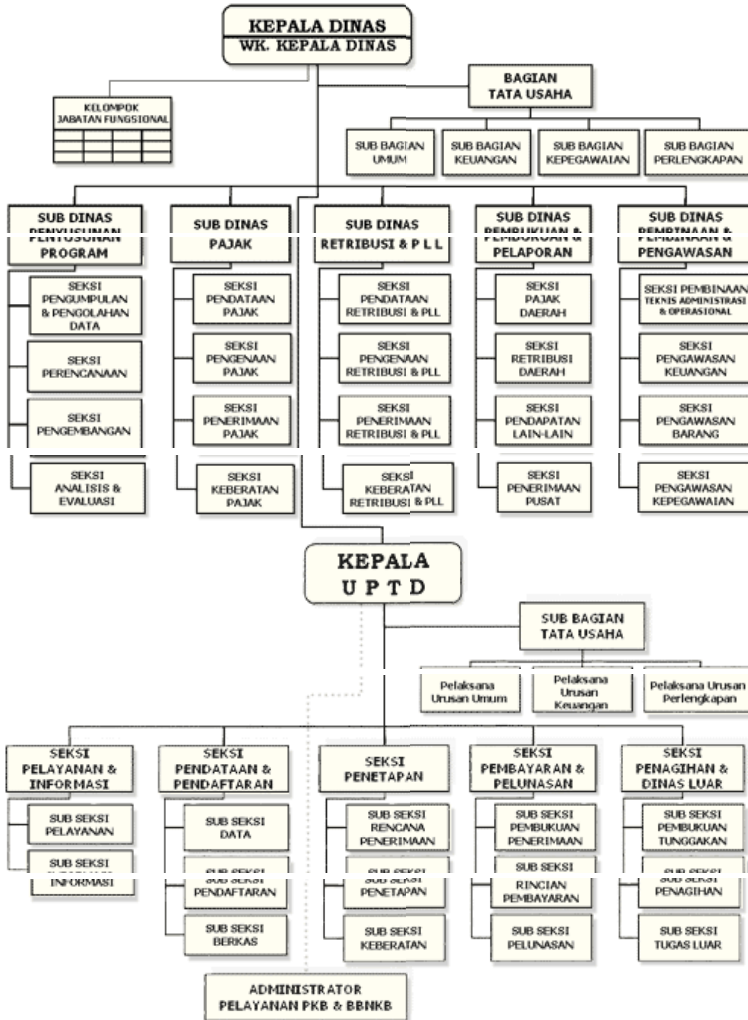
Pelaksanaan pelayanan secara link tersebut, sebenarnya ditandai dengan mulainya operasionalisasi Kantor Bersama Samsat C Kenjeran Surabaya, pada tanggal 7 Oktober 2004. Dengan pelayanan melalui proses link tersebut, berarti telah merubah pola pelayanan public sebelumnya, yang hanya berdasarkan domisili semata, akan tetapi telah berubah menjadi tidak tergantung pada domisili para pembayar pajak kendaraan bermotor yang dilayani.

#### **4.1.1.1. Struktur Organisasi**

Ketiga Kantor Samsat tersebut, sebagai bagian Koordinasi Dipenda Propinsi untuk wilayah Surabaya dan dalam kesatuan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur pengembangan kinerjanya dibawah kewenangan dan tanggung jawab Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Adapun dasar pemikiran dalam penyusunan organisasi di lingkungan Dipenda di lingkungan Propinsi Jawa Timur adalah berdasarkan fungsi karena kegiatan pada kantor Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur ini, dititik beratkan pada penyusunan kebijakan bidang Pendapatan Daerah.

Kantor Samsat dalam memberikan kemudahan pada masyarakat untuk memperoleh layanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya. Sebagai gambaran tentang kejelasan organisasi yang membawahi serta membina dalam pengembangan pelayanan terpadu tersebut, dapat dikemukakan struktur organisasi Dipenda yang disusun berdasarkan fungsi sebagaimana dalam gambar 5.1 sebagai berikut:

**Gambar 4.1.**  
**STRUKTUR ORGANISASI**  
**DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA TIMUR**



*Sumber: Dipenda propinsi, 2008*

## **SUSUNAN ORGANISASI PENDAPATAN**

- a. Kepala Dinas
- b. Wakil Kepala Dinas
- c. Bagian Tata Usaha
  - 1. Sub Bagian Umum
  - 2. Sub Bagian Keuangan
  - 3. Sub Bagian Kepegawaian
  - 4. Sub Bagian Perlengkapan
- d. Sub Dinas Penyusunan Program
  - 1. Seksi Pengumpulan dan Pengolahan Data
  - 2. Seksi Perencanaan
  - 3. Seksi Pengembangan
  - 4. Seksi Analisis dan Evaluasi
- e. Sub Dinas Pajak
  - 1. Seksi Pendataan Pajak
  - 2. Seksi Pengenaan Pajak
  - 3. Seksi Penerimaan Pajak
  - 4. Seksi Keberatan Pajak
- f. Sub Dinas Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
  - 1. Seksi Pendataan Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
  - 2. Seksi Pengenaan Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
  - 3. Seksi Penerimaan Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
  - 4. Seksi Keberatan Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
- g. Sub Dinas Pembukuan dan Pelaporan
  - 1. Seksi Pajak Daerah
  - 2. Seksi Retribusi Daerah
  - 3. Seksi Pendapatan Lain-lain
  - 4. Seksi Penerimaan Pusat
- h. Sub Dinas Pembinaan dan Pengawasan
  - 1. Seksi Pembinaan Teknis Administrasi dan Operasional
  - 2. Seksi Pengawasan Keuangan
  - 3. Seksi Pengawasan Barang
  - 4. Seksi Pengawasan Kepegawaian

i. Kelompok Jabatan Fungsional

*Sumber: Dipenda Propinsi Jatim, 2008.*

Struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) disusun berdasarkan proses (*by proses*) dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja kegiatan operasional dan pelayanan pada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan ujung tombak kegiatan pemungutan dan pelayanan pada masyarakat, sehingga Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) mempunyai fungsi :

1. **Pemungutan**, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pemungutan Pendapatan Daerah meliputi teknis administrasi dan operasional lapangan;
2. **Pelayanan**, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pemungutan Pendapatan Daerah.
3. **Koordinasi**, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi yang berhubungan dengan pemungutan Pendapatan Daerah.

#### **SUSUNAN ORGANISASI UPTD**

- a. Sub Bagian Tata Usaha;
- b. Seksi Pelayanan dan Informasi;
- c. Seksi Pendataan dan Pendaftaran;
- d. Seksi Penetapan;
- e. Seksi Pembayaran dan Pelunasan;
- f. Seksi Penagihan dan Dinas Luar.

#### **4.1.1.2. Lokasi Kantor Samsat Dan UPTD Koordinator.**

Lokasi tempat pelayanan berikut Lokasi UPTD Koordinator yang membawahnya akan sangat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kinerjanya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal penting menjadi perhatian mengingat kemudahan jangkauan dari masyarakat terhadap kantor pelayanan



yang disediakan oleh pemerintah akan mempengaruhi kemudahan maupun kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani. Di sisi lain, bagi institusi itu lokasi kantor yang memiliki kaitan langsung dalam pelayanan tersebut, akan lebih mudah melakukan koordinasi menyangkut pembinaan, pengembangan maupun peningkatan pelayanan sebagaimana yang diperlukan dalam meningkatkan kinerjanya untuk kepentingan pelayanan tersebut. Adapun alamat dari Kantor Samsat sebagai ujung tombak bagi pelayanan maupun institusi di atasnya yang langsung mengkoordinir atau membawahi ketiga kantor samsat tersebut dapat dilihat pada table 5.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**DAFTAR ALAMAT KOORDINATOR DINAS**  
**PENDAPATAN, UPTD DAN SAMSAT SURABAYA DAN**  
**MALANG**

NO.	NAMA DISPENDA DAN UPTD	KODE	TELPON SAMSAT		ALAMAT
		SLJJ			
1	Dinas Pendapatan	31	5947953		Jl. Manyar Kertoarjo 1 Sby
2	UPTD Surabaya I	31	5941574	5947951	Jl. Menur No.31B Sby
3	UPTD Surabaya II	31	8439612	8295394	Jl. Kerto Menanggal II/1 Sby
4	UPTD Surabaya III	31	7341904	8295394	Jl. Raya Tandes 1 Sby
5	UPTD Surabaya IV	31	5320883	5459800	Jl. Embong Sawo 36 Sby

6	Kantor Samsat A				Jl. Manyar Kertoarjo 1 Sby
7	Kantor Samsat B				Jl. Ketintang Surabaya
8	Kantor Samsat C				Jl. Kenjeran Surabaya
9	Kantor Samsat Malang Kota	341	802669	801303	Jl. Raya Kebonsar No. 80, Malang

*Sumber : Dipenda Prop. Jatim, 2008*

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa alamat Kantor Pelayanan Samsat tersebut, secara geografis Kantor tersebut dapat dijangkau secara merata oleh warga Surabaya dan malang yang ingin mendapatkan layanan dari Kantor tersebut, karena:

- a. Letak Kantor Samsat A Manyar Surabaya, berada pada posisi ditengah-tengah Ibu Kota Surabaya.
- b. Letak Kantor Samsat B Ketintang Surabaya, berada pada posisi kota Sebelah selatan di Surabaya, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Surabaya bagian Selatan.
- c. Letak Kantor Samsat C Kenjeran Surabaya, berada pada posisi kota Surabaya bagian Utara, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat Surabaya bagian Utara.
- d. Letak Kantor Samsat Kota Malang, berada pusat kota Malang sehingga mudah di Jangkau oleh Masyarakat dari seluruh wilayah kota Malang.

Sejak diberlakukannya layanan pengurusan PKB dan BBNKB secara *link*, maka domisili warga tidak terlalu terpengaruh dengan letak geografis dari ketiga Kantor Samsat tersebut, karena masyarakat kota Surabaya bagian Selatan yang bekerja (berkantor)

di Surabaya bagian Utara dapat mengurus, dimana saja dari ketiga Kantor Samsat tersebut, tanpa dipengaruhi oleh letak domisili maupun letak kerjanya. Mereka dapat memilih mana yang paling mudah dijangkau, untuk mengurus PKB dan BBNKB sesuai dengan keinginannya.

Namun untuk pengurusan PKB dan BBNKB di Kota Malang belum tersambungkan pelayanan secara link sepenuhnya, sehingga warga Kota Malang atau Kendaraan dengan Tanda Nomor Kendaraan Kota Malang masih harus mengurus PKB dan BBNKBnya di Kota Malang.

#### **4.1.2. Standar Kinerja Pelayanan Untuk Akuntabilitas Publik di Samsat Jatim**

Seiring dengan berbagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan pada publik, di lingkungan Kantor Samsat Jatim telah pula dilakukan upaya-upaya tersebut. Hal ini dimungkinkan karena Undang-Undang serta peraturan lain tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah.

##### **4.1.2.1. Landasan Standar Kinerja Pelayanan Publik di Samsat Jatim**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses, pelayanan itu berlangsung secara rutin

dan berkesinambungan, meliputi kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Jatim dilakukan dengan mendasarkan dan berpedoman Samsat adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Samsat, Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999
3. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor SKEP/03/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT).
4. Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976, Nomor Pol : Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 169S/MK/IV/12/1976 dan Nomor 311 Tahun 1976.
5. Instruksi Bersama MENHANKAM/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tanggal 1 Oktober 1988 Nomor Ins/03/1988, Nomor 05/IMK/103/1988 dan Nomor 13 A Tahun 1988 tentang Penetapan/Penunjukan koordinator SAMSAT dan terbentuknya tim pembina SAMSAT pusat maupun daerah Propinsi.
6. Instruksi bersama MENHANKAM/Panglima ABRI, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri tanggal 7 September 1993, Nomor Ins/02/1993, Nomor 5/IMK/01/1993 dan Nomor 2A tahun 1993, tentang tata cara pemberian STNKB (Perubahan Masa Laku STNKB dari 1 Th menjadi 5 Th).

7. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD dan Direksi PT.Jasa Raharja (Persero) tanggal 1 Juni 1994 Nomor Pol Juklak/09/VI/1994, Nomor 937/1818/PUOD dan nomor: Juklak/01/JR/VI/1994, tentang penyempurnaan Tata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor pada kantor bersama Samsat.
8. Petunjuk pelaksanaan bersama Gubernur Kepala Daerah Propinsi Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala PT Jasa Raharja (persero) Wilayah Jawa Timur, tanggal 1 April 1997, Nomor 970/4009/045/1997, Nomor Juklak/06/IV/1997 dan Nomor Kep/02/JR/IV/1997 tentang pelaksanaan pendaftaran STNK, pembayaran PKB atau BBN-KB dan SWDKLLJ pada kantor bersama SAMSAT.
9. Instruksi bersama Menhankam atau panglima ABRI, Menteri dalam negeri dan Menteri Keuangan tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan pelayanan Samsat, Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999.
10. Petunjuk pelaksanaan bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT Jasa Raharja (persero), Nomor SKEP/03/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah melalui Kepmenpan No. 62 tahun 2003 telah menetapkan Pedoman Umum Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, melalui "6 Azas Kualitas Pelayanan, yang meliputi :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak

6. Keseimbangan hak dan kewajiban. (Sumber: Dipenda Pemprop, 2008)

Dan menetapkan 10 Sendi Kualitas Pelayanan sebagai Standar Nasional Pelayanan Publik yang berlaku secara umum bagi seluruh institusi pemerintah birokrasi pelayanan publik yang tercermin pada :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan. (Sumber: Samsat Kota Malang, 2008)

### **Pelaksanaan Standar Kinerja Pelayanan Publik Di Samsat Jatim**

Selanjutnya berdasarkan Standar Nasional Kualitas Pelayanan Publik yang tertuang dalam 10 sendi kualitas pelayanan tersebut, sesuai dengan Visi, Misi dan Strategi yang telah ditetapkan oleh pihak Manajemen Kantor Samsat Jatim, menuangkan dalam suatu standar kualitas pelayanan yang berlaku dan dilaksanakan di lingkungan Samsat Jatim sebagai berikut:

1. *Kesederhanaan*, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hal tersebut tercermin pada, dari tersedianya pelayanan dengan dua loket yaitu
  - a. Loket I : pelayanan pendaftaran dan penetapan
  - b. Loket II : pembayaran dan penyerahan
  - c. Khusus untuk WP perpanjangan satu tahun setelah penetapan bisa langsung dibayar (tanpa melalui korektor).

2. *Kejelasan,*

- a. Besar biaya TNKB, BPKB, dan Biaya administrasi didasarkan pada Skep Kapolri
- b. Besar PKB dan BBNKB didasarkan pada SK Gubernur
- c. Besar SWDKLLJ didasarkan pada Keputusan Men Keu
- d. Tersedia papan alur mekanisme proses pengurusan

3. *Kepastian waktu,* penyelesaian setiap jenis proses pengurusan mempunyai standart waktu maksimal

- a. Bagi proses tertentu yang melewati batas standar waktu maksimal, Wajib Pajak yang bersangkutan dapat menanyakan kepada petugas termasuk kendaraan bermotor dan dokumen pendaftaran yang bermasalah
- b. Wajib Pajak dapat memantau melalui TV monitor informasi atau melalui komputer monitoring sampai di mana proses penyelesaiannya

4. *Akurasi,* Seluruh proses pada KB samsat mempergunakan satu database yang dioperasikan secara *On-line* dalam satu jaringan LAN sehingga akurasi data dapat di pertanggung jawabkan

5. *Keamanan,* Memberikan kepastian perlindungan hukum:

- a. Aman STNK divalidasi sehingga SAH
- b. Semua data Kendaraan Bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer
- c. Pembayaran dapat menggunakan uang giral atau transfer antar bank

6. *Tanggung Jawab;*

- a. Tanggung jawab Pelayanan publik pada KB Samsat diselenggarakan secara bersama oleh tiga instansi
- b. Tanggungjawab dan wewenang penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pada KB Samsat dilaksanakan oleh masing-masing instansi sesuai dengan bidang tugasnya.

7. *Kelengkapan sarana dan prasarana,*

- a. seluruh kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan sarana pendukung lainnya (untuk kenyamanan Wajib Pajak) dilengkapi oleh Dinas (APBD) maupun bantuan dari pihak ke tiga.
- b. Jaringan Komputer telah dilengkapi dengan *wave line* untuk menghubungkan KB Samsat dengan PDE Dinas

8. *Kemudahan Akses,*

- a. Lokasi KB Samsat B dekat dengan jalan utama sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat
- b. Untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayar wajib pajak dapat menggunakan sarana informasi berupa : Layanan SMS, HALLO SAMSAT atau Sarana Telepon Langsung ke Pusat Informasi

9. *Disiplin, Sopan dan Ramah Tamah* adalah sesuatu yang wajib hukumnya bagi setiap petugas pelayanan yang ada pada KB Samsat B sesuai dengan penataran peningkatan SDM tentang etika pelayanan yang telah diterima.

10. *Nyaman*, kenyamanan Lingkungan pelayanan yang ada pada KB Samsat ditata sedemikian rupa sehingga wajib pajak merasa mudah dan nyaman. Fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, tempat parkir, Musholla juga disediakan dan dijaga agar tetap bersih. (Dipenda, Manyar Kertoarjo, 2008).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat, kantor Samsat di Jatim juga dikembangkan pelayanan yang lebih transparan menyangkut berbagai proses layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat di lingkungan Jatim pada publik khususnya pemilik kendaraan bermotor, berupa informasi tentang berbagai proses jenis layanan sebagai berikut::

- a. Untuk proses pengesahan STNK setiap tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB apabila semua lengkap



- maka kemudian akan diterbitkan Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Untuk STNK setelah disahkan, identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- b. Untuk proses penelitian ulang ganti STNK 5 tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor dan kemudian akan diterbitkan STNK serta Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
  - c. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.
  - d. Untuk proses BBN satu wilayah atas dasar jual beli, Wajib Pajak menyerahkan kuitansi jual beli, BPKB, STNK dan Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport), serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, kemudian akan diterbitkan STNK dengan identitas pemohon, dan Bukti Pembayaran Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.
  - e. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada wajib pajak.
  - f. Untuk proses pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna tanpa bayar pajak, wajib pajak menyerahkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, atau Pasport) BPKB, dan surat keterangan ganti warna dari bengkel, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, untuk selanjutnya diterbitkan STNK dengan identitas warna yang baru. (Sumber: Samsat, 2008).

Secara lebih rinci pelaksanaan standar kinerja di lingkungan Samsat Jatim tersebut, dari hasil penelitian lapangan dapat diuraikan sebagai berikut:

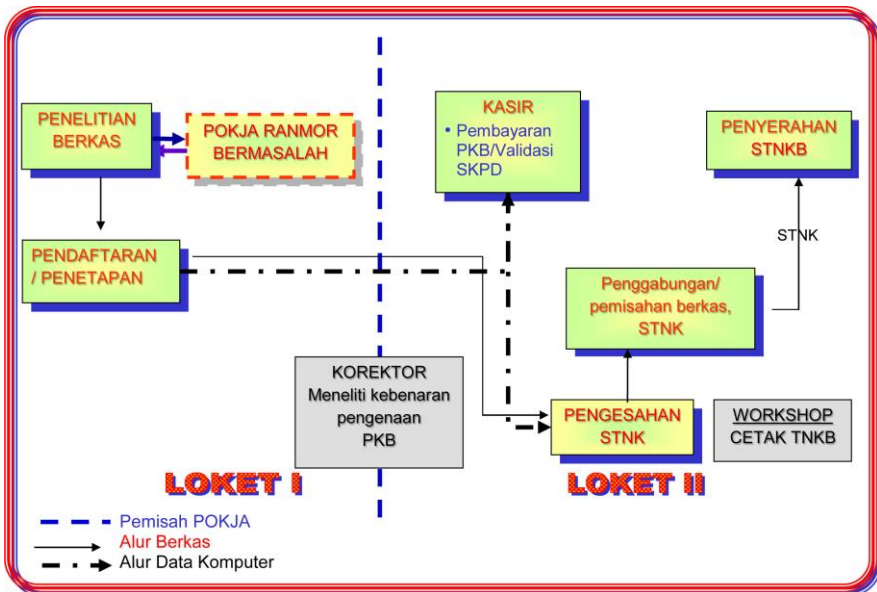
#### **5.1.2.2.1. Kesederhanaan**

Prinsip kesederhanaan ini diartikan sebagai prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hal ini tercermin dari penyederhanaan prosedur pelayanan serta teknis pelayanan yang dilakukan melalui dua loket yaitu Locket I untuk pelayanan pendaftaran dan penetapan dan Locket II untuk pembayaran dan penyerahan serta Khusus untuk WP perpanjangan satu tahun setelah penetapan bisa langsung dibayar (tanpa melalui korektor). Hal lain tercermin dari penginformasian Persyaratan Pelayanan Kendaraan Bermotor yang sederhana dan transparan/terbuka. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh informan 2, Dipenda Propinsi sebagai berikut:

Dipenda Propinsi Jawa Timur dalam memberikan tugas pelayanan terhadap Kantor Samsat telah memberikan informasi persyaratan yang dilakukan secara terbuka terhadap seluruh objek pajak yang harus dilayani oleh Kantor Samsat di maksud. Keterbukaan ini jelas memberikan informasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh subyek pajak terhadap pajak yang akan dibayarkan pada Kantor Samsat tersebut. Kejelasan informasi tersebut tentunya dapat memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak kendaraan bermotor, yang akan menggunakan layanan yang disediakan oleh Kantor Samsat Surabaya. Dengan adanya informasi yang jelas tersebut maka di lain pihak hal ini telah berimplikasi pada: Pemberdayaan Masyarakat, Meningkatkan hak-hak konsumen (pembayar pajak kendaraan bermotor yang memanfaatkan pelayanan Kantor Samsat Surabaya), Membuktikan adanya konsistensi institusi tersebut dalam pemberian pelayanan pada masyarakat secara menyeluruh. Adanya tolok ukur pelayanan, pengukuran dan regulasi dalam pelayanan beberapa jenis objek kendaraan bermotor yang dilayani,

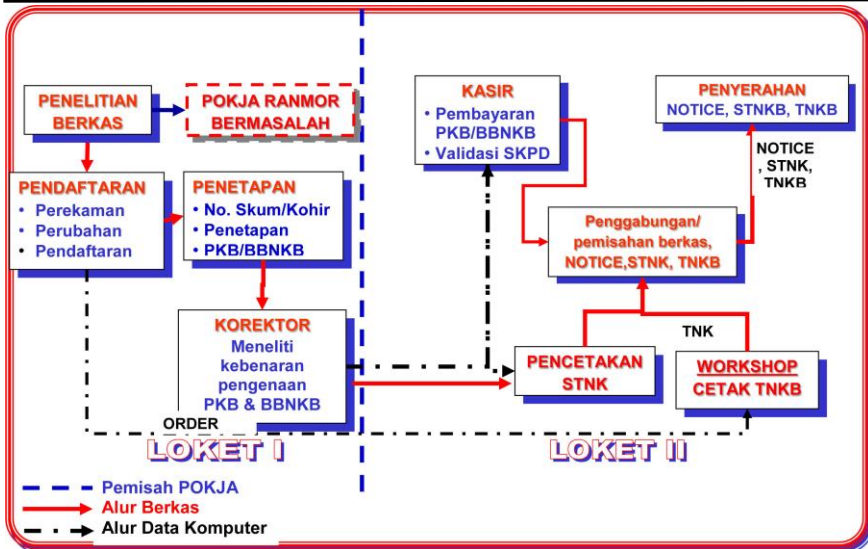
Memberikan batasan ataupun ketentuan yang jelas bagi staf kantor Samsat terhadap layanan yang harus diberikan pada masyarakat (FGD, 3 Juni 2008).

Wujud dari penyederhanaan prosedur tersebut, di lingkungan Samsat Jatim, yang semula prosedur pengurusan pembayaran pajak kendaraan, STNK dan Sumbangan Jasa Raharja, melalui masing-masing loket ke tiga institusi selanjutnya disederhanakan menjadi 2 loket saja, mencakup ke tiga institusi tersebut. Sehingga alur atau prosedur pengurusan pelayanan menjadi lebih sederhana di mata para *customer*. Adapun alur prosedur pengurusan 2 loket dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Data Samsat Ketintang, 2005

**Gambar 4.2 Alur Mekanisme Pendaftaran Ulang TiapTahun/ Pengesahan STNK**



Sumber : Daftar Samsat Ketintang, 2005

**Gambar 4.3** Alur Mekanisme Pendaftaran Kendaraan Baru/Mutasi Masuk/ 5 Tahun

Bedasarkan gambar tersebut, prosedur internal proses administrasi pelayanan pada publik berjalan tetap sebagaimana ketentuan yang ada, dan secara administratif maupun hukum dapat dipertanggungjawabkan. Di lain pihak bagi masyarakat (*Customer*) berdasarkan pembagian kelompok kerja menjadi 2 saja, telah memudahkan mereka untuk melakukan pengurusan cukup melalui 2 loket saja. Sehingga bagi publik proses tersebut, terasa tidak berbelit-belit, tidak banyak loket dan sederhana.

Berbagai persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor yang diinformasikan secara terbuka pada masyarakat antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut:

#### 4.1.2.2.1.1. Pendaftaran Kendaraan Baru

Persyaratan pendaftaran kendaraan baru di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi formulir SPPKB

- 2) Identitas Pemilik yang sah
- 3) Faktur
- 4) Sertifikat uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, Sertifikat NIK (VIN) dan tanda pendaftaran tipe
- 5) Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat ijin
- 6) Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan
- 7) Bukti pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 11, salah satu anggota masyarakat yang melakukan pendaftaran mobil barunya memberikan komentar berikut ini.

Pendaftaran kendaraan baru di kantor Samsat di lingkungan Surabaya menurut saya termasuk sederhana, karena memang tidak berbelit-belit dan kita sebagai masyarakat dapat mengetahuinya secara langsung karena diumumkan pada papan pengumuman dan iklan. Jadi memang sangat membantu dan sederhana kok. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.2. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/Polri**

Persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/Polri di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi formulir SPPKB
- 2) Identitas Pemilik yang sah
- 3) Surat Keputusan Penghapusan
- 4) Surat Keputusan Penghapusan dari Menteri Pertahanan Keamanan/ Panglima Tentara Nasional Indonesia
- 5) Surat Keputusan Penjualan dari Kepala Staf Angkatan/Kepala Kepolisian Republik Indonesia

- 6) Daftar kolektif kendaraan yang dilegalisir oleh kesatuan yang melaksanakan Dump/Penghapusan
- 7) Berita Acara Penjualan
- 8) Kwitansi pembayaran yang bermaterai cukup
- 9) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 8, salah satu anggota Polri yang melakukan pendaftaran mobil barunya memberikan komentar berikut ini.

Pendapat saya yang sudah sangat membantu dan sederhana, karena pendaftaran kendaraan saya ini tidak berbelit-belit dan mudah, tidak birokratis dan terbuka informasinya. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.3. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Lelang Negara**

Persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor eks Lelang Negara di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi formulir SPPKB
- 2) Identitas pemilik yang sah
- 3) Bagi kendaraan bermotor dengan fasilitas penangguhan Bea Masuk terlebih dahulu harus melunasi Bea Masuk, kecuali ditentukan lain oleh Menteri Keuangan
- 4) Surat Keputusan Lelang dari Instansi yang berwenang
- 5) Risalah/berita acara penyerahan barang
- 6) Kwitansi pembelian
- 7) STNK dan BPKB atau Surat Keterangan dari Polisi atau Instansi berwenang tentang asal usul kendaraan bermotor

Menurut informan 14, salah satu anggota Polri yang melakukan pendaftaran motor barunya memberikan komentar berikut ini.

Pengurusan dan pelayanan di Samsat Surabaya saat ini sangat membantu dan sederhana mas. Sehingga pendaftaran kendaraan saya ini tidak berbelit-belit dan mudah, tidak

birokratis dan terbuka informasinya. Saya bisa melihatnya di papan pengumuman di kantor ini (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.4. Pendaftaran Kendaraan Bermotor CD/CC berdasarkan PP Nomor 8 Tahun 1957**

Persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor CD/CC di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB
- 2) Surat Pengantar dari Kedutaan yang bersangkutan
- 3) Formulir B dari Bea Cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan bea masuk
- 4) Pemberitahuan Import Barang (PIB)
- 5) Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri
- 6) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 12, salah satu pelanggan yang melakukan pendaftaran motor barunya di Kantor Samsat Kota Surabaya Barat (Samsat Manyar) memberikan komentar berikut ini.

Pelayanannya cukup bagus, semua dilakukan dengan tanpa pamrih mereka melayani sesuai dengan ketentuan yang ada, mereka tidak ada kesan mencari-cari kesalahan serta semaksimal mungkin diselesaikan tepat waktu seperti komitmen yang dicantumkan, pelayanan dengan syarat lengkap diselesaikan maksimal 60 menit (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.5. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Impor dalam Keadaan utuh (CBU)**

Persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor CD/CC di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB
- 2) Identitas/Tanda jati diri pemohon/Pemilik yang sah
- 3) Pemberitahuan Import Barang
- 4) Formulir A dari Bea Cukai

- 5) Faktur
- 6) Sertifikat Registrasi Uji Tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala
- 7) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 12, salah satu pelanggan yang melakukan pendaftaran motor barunya memberikan komentar berikut ini.

Pelayanan di sini tidak njlimet dan sangat membantu mas tidak berbelit-belit dan mudah, tidak birokratis dan terbuka informasinya. Saya bisa melihatnya di papan pengumuman di kantor ini dan mendapatkan pelayanan tepat waktu. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.6. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Badan Internasional lainnya berdasarkan PP No.19 Tahun 1955**

Persyaratan pendaftaran kendaraan di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB
- 2) Surat Keterangan /Surat Pengantar dari Sekretariat Negara Republik Indonesia
- 3) Formulir B dari Bea Cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan Bea Masuk dan faktur untuk kendaraan assembling
- 4) Pemberitahuan Import Barang (PIB)
- 5) Surat Pengantar dari Badan Internasional dan atau Paspor Pemilik dengan 1 (satu) eksemplar foto copy
- 6) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 11, salah satu anggota masyarakat yang melakukan pendaftaran mobil barunya memberikan komentar berikut ini.

Pendaftaran kendaraan baru di kantor Samsat menurut saya termasuk sederhana, karena memang tidak berbelit-belit dan



kita sebagai masyarakat dapat mengetahuinya secara langsung karena diumumkan pada papan pengumuman dan iklan. Jadi memang sangat membantu dan sederhana kok. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.7. Pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Putusan Pengadilan**

Persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB
- 2) Identitas /Tanda jati diri pemohon/Pemilik yang sah
- 3) STNK dan BPKB atau Surat Keterangan Polisi tentang asal usul kendaraan bermotor
- 4) Salinan Putusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan Hukum pasti dan dilegalisir

Menurut informan 10, salah satu anggota masyarakat yang melakukan pendaftaran mobil barunya memberikan komentar berikut ini.

Pelayanan di lingkungan kantor Samsat Ketintang ini menurut saya bagus, lancar dan mudah semua jelas apa yang harus disiapkan. Kalau ada yang tidak jelas mereka siap menjelaskan dengan enak, dan ramah, sehingga cukup menyenangkan mengurus STNK di sini, di bandingkan dengan ditempat lain. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.8. Pengesahan STNK setiap Tahun**

Persyaratan pendaftaran untuk pengesahan STNK setiap tahunnya di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor
- 2) Identitas/Tanda jati diri pemohon/Pemilik yang sah
- 3) STNK asli
- 4) BPKB asli

- 5) Bukti pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir

Menurut informan 9, salah satu anggota masyarakat yang perpanjangan STNK memberikan komentar berikut ini.

Dengan ada pengumuman tentang persyaratan pengurusan serta waktu pelayanan maksimal kami merasa ada kepastian yang jelas untuk mengurus STNK di sini. Semua diberitahukan pada papan papan pengumuman yang dapat dilihat oleh siapa saja sehingga semua prosedur pelayanan menjadi mudah dan sederhana. Segala persyaratan yang dibutuhkan dapat diketahui sendiri melalui pengumuman yang disediakan di sin. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.1.9. Perpanjangan STNK setelah 5 Tahun**

Persyaratan pendaftaran untuk pengesahan STNK setiap tahunnya di Samsat Jatim termasuk sederhana, yaitu:

- 1) Mengisi Formulir SPPKB
- 2) Identitas/Tanda jati diri pemohon/Pemilik yang sah
- 3) STNK asli atau Surat Keterangan dari Kepolisian apabila tidak dapat menyerahkan STNK
- 4) BPKB asli
- 5) Bukti pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir
- 6) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Menurut informan 8, salah satu anggota masyarakat yang perpanjangan STNK memberikan komentar berikut ini.

Prosedur pelayanan STNK sangat mudah dan sederhana. karena memang tidak berbelit-belit dan kita sebagai masyarakat dapat mengetahuinya secara langsung karena diumumkan pada papan pengumuman dan iklan. Jadi memang sangat membantu dan sederhana kok. (FGD, 7 Juni 2008)

Berdasarkan beberapa contoh pelayanan di atas terlihat bahwa memang Samsat Jatim telah memiliki prosedur yang sangat membantu dan memuaskan.

Hasil FGD dengan Informan 7, bagian PPKPP Samsat mengemukakan bahwa:

Standar persyaratan tersebut, sifatnya sebagai pedoman umum yang harus dipenuhi oleh masyarakat pemilik kendaraan bermotor dalam mengurus STNK dan BBNKBnya. Namun dalam pelaksanaan ada saja pemilik kendaraan bermotor yang tidak sepenuhnya memenuhi persyaratan yang telah ditentukan tersebut. Dalam hal ini kami harus flexibel dalam memberikan pelayanan, biasanya kami mengkonsultasikan pada pihak manajemen untuk kelancaran pengurusan/prosesnya. Bila kekurangannya tidak terlalu mendasar dan tidak mencurigakan biasanya ada diskresi dari pimpinan untuk kelancaran pengurusannya. (FGD, 30 Juni 2008).

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Informan 7 bagian PPKPP sebagai berikut:

Kami berusaha menekankan pada para pemilik kendaraan agar persyaratan yang telah ditentukan dipenuhi. Hal ini sebetulnya untuk memberikan jaminan terhadap pemilik kendaraan itu sendiri agar tidak disalah gunakan dan aman. Selain itu kami juga memahami bahwa banyak pemilik kendaraan bermotor yang tidak melakukan proses balik nama, sehingga masalah kekurangan persyaratan seringkali muncul. (FGD, 30 Juni 2008).

Selain itu berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa diskresi untuk persyaratan tersebut, umumnya sering terjadi pada masalah kelengkapan Kartu Penduduk (KTP). Biasanya untuk kekurangan KTP, dapat diganti dengan

”menembak”, dengan uang sebesar antara Rp. 30.000,- sampai dengan Rp. 50.000,-.

Dengan adanya standar persyaratan yang telah diinformasikan pada publik tersebut, secara terbuka melalui media informasi internet papan pengumuman di lingkungan kantor Samsat setempat yang dapat diakses secara mudah oleh publik. Hal ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna jasa layanan Samsat Surabaya untuk mengurus kepentingan pembayaran pajak kendaraan bermotornya maupun penerbitan surat-surat atau berbagai keperluan yang menyangkut kendaraan bermotor yang dimilikinya.

#### **4.1.2.2.2 Kejelasan**

mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Untuk hal ini, informan 7, bagian PPKPP menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan sedemikian rupa memberikan informasi dan prosedur yang jelas, berikut kutipan FGDnya:

Prinsip kejelasan yang kami tawarkan adalah persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (FGD, 12 Juni 2008)

Demikian juga informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat pengguna layanan yaitu informan 15, berikut.

Kalo dibilang jelas ya memang jelas mas pelayanannya. Misalnya saja tentang besar biaya TNKB, BPKB, dan Biaya administrasi didasarkan pada Skep Kapolri; Besar PKB dan BBNKB didasarkan pada SK Gubernur; Besar SWDKLLJ didasarkan pada Keputusan Men Keuangan; dan juga didukung dengan tersedia papan alur mekanisme proses pengurusan. (wawancara, 10 Juni 2008)

Prinsip kejelasan ini bermakna bahwa semua jenis pelayanan yang ditawarkan oleh Samsat Jatim dilaksanakan dengan terbuka, transparan dan jelas/ sederhana. Hal ini tercermin dari kejelasan prosedur pelayanan berupa:

1. Besar biaya TNKB, BPKB, dan Biaya administrasi didasarkan pada Skep Kapolri
2. Besar PKB dan BBNKB didasarkan pada SK Gubernur
3. Besar SWDKLLJ didasarkan pada Keputusan Men Keu
4. Tersedia papan alur mekanisme proses pengurusan

Besarnya biaya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama (BBN), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan dan Sumbangan Wajib Dinas Lalu Lintas Jalan (SWDLLJ) dapat diperoleh informasinya langsung pada saat pengurusan kendaraan di Kantor Samsat Jatim secara terbuka melalui komputer yang dapat diketahui langsung oleh Pemilik Kendaraan Bermotor. Selain itu informasi tersebut dapat diperoleh melalui *website* yang disediakan baik oleh Dipenda Jatim yaitu di [http://www.Dipenda/Biaya PKB, BBN, Jasa Raharja Pokok.htm](http://www.Dipenda/Biaya_PKB,_BBN,_Jasa_Raharja_Pokok.htm), cukup dengan memasukkan nomor kendaraan yang dimaksud sebagaimana pada gambar di bawah ini.



Sumber: Samsat Jatim, 2008.

**Gambar 4.4 Akses Informasi tentang Biaya PKB, BBN SWDLLJ**

Biaya pengurusan STNK dan TNK Dirlantas Polda Jatim dapat diakses melalui <http://www.PoldaJatim.go.id> dan dapat diakses oleh siapa saja melalui internet. Kejelasan tersebut, meliputi urutan proses pengurusan yang dapat diketahui oleh masyarakat antara lain adalah Persyaratan, Prosedur dan Mekanisme Pendaftaran Ranmor di Samsat yang terdiri dari:

#### 1. Pendaftaran Baru

##### a. Ranmor Complit Built Up (CBU)

##### 1). Persyaratan :

- a. Formulir A.
- b. Faktur
- c. VIN dan PIB

d. KTP / Akte Pendirian

e. Cek Fisik

2). Prosedur :

a) Mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB) dan formulir pendaftaran kendaraan bermotor (Wajib Pajak)

b) Menyerahkan Berkas ke loket II (Wajib Pajak)

c) Penelitian dokumen dan hasil cek fisik (Polri dan Dipenda)

d) Membayar Biamin STNK, BPKB dan TNKB (Putor)

e) Penetapan dan Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ (Dipenda dan JR)

f) Cetak STNK dan Tanda Pelunasan PKB / BBNKB (Polri dan Dipenda)

g) Penyerahan STNK dan TNKB (Polri)

3). Biaya Administrasi :

Berdasarkan PP no.31 tahun 2004, tentang tariff atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, sebagai berikut:

a. Biaya Administrasi STNK :

(1) Roda 2/3/Angkutan Umum : Rp. 25.000,-

(2) Roda 4 : Rp. 50.000,-

b. Biaya Administrai TNKB

(1) Roda 2/3/Angkutan Umum : Rp. 15.000,-

(2) Roda 4 : Rp. 20.000,-

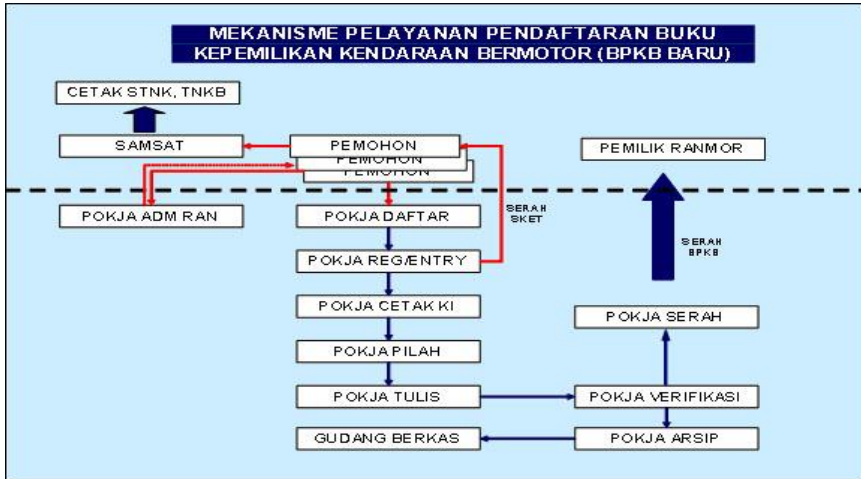
c. Biaya Administrasi BPKB

(1) Roda 2/3/Angkutan Umum : Rp. 70.000,-

(2) Roda 4 : Rp. 80.000,-

4. Waktu Penyelesaian 60 Menit. (Sumber: <http://www.Poldajatim.go.id>)

Prosedur proses pembayaran secara khusus terkait dengan pembayaran STNK dan TNK tersebut, website Polda Jatim juga menginformasikan prosedur dan mekanismenya sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut di bawah ini:



Sumber: <http://www.Poldajatim.go.id>

**Gambar 4.5 Mekanisme Pelayanan Penerbitan BPKB Baru**

Kejelasan besarnya biaya pengurusan tersebut, selain membatasi aparat pelayanan publik di Samsat Jatim, untuk menentukan harga sesuai dengan kehendak mereka, juga memberikan kesempatan pada para pemilik kendaraan bermotor untuk dapat memantau sendiri biaya yang harus dibayar untuk pengurusan pajak kendaraannya.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa setelah disediakannya pembayaran melalui electronic data capture, pembayaran menjadi lebih mudah dan lebih cepat, serta lebih akurat karena dapat secara langsung terekam dalam komputer yang telah *on-line*.

Untuk kemudahan dalam pembayaran dapat dilakukan baik melalui E-banking maupun secara tunai di Samsat Jatim sebagaimana gambar berikut:





Sumber : [Http://www.dipenda.jatim.go.id](http://www.dipenda.jatim.go.id)

Gambar 4.6 Pembayaran Melalui banking System

#### 4.1.2.2.3. Kepastian Waktu

Maksud dari prinsip ini adalah bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini seperti yang dikemukakan Administrator Kantor Samsat Malang Kota berikut.

Kami melakukan pelayanan optimal dengan memberikan jaminan kepastian waktu untuk semua pelayanan yang kami berikan. Penyelesaian setiap jenis proses pengurusan mempunyai standart waktu maksimal. (FGD 12 Juni 2008)

Hal ini terbukti dari beberapa hal berikut;

- a. Bagi proses tertentu yang melewati batas standart waktu maksimal, Wajib Pajak yang bersangkutan dapat menanyakan kepada petugas termasuk kendaraan bermotor dan dokumen pendaftaran yang bermasalah
- b. Wajib Pajak dapat memantau melalui TV monitor informasi atau melalui komputer monitoring sampai di mana proses penyelesaiannya.

Standar waktu untuk berbagai jenis Layanan diberikan untuk memberikan jaminan kepastian bagi wajib pajak. Pada tahun 2005, sebelum diterapkannya ISO 9001: 2000 tentang Penjaminan Mutu di lingkungan Samsat Jatim. Telah ditetapkan masing-masing layanan tersebut sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.2 Standar Waktu Maksimal Penyelesaian Pelayanan**

<b>Proses</b>	<b>Waktu</b>
Kendaraan Baru	60 menit
Mutasi Masuk/BBN	60 menit
Perpanjangan 5 th	60 menit
Pengesahan STNK	30 menit

*Sumber: Data Samsat Jatim, (2005).*

Menyangkut standar waktu. proses untuk berbagai jenis pelayanan yang disediakan di lingkungan Samsat Jatim, setelah disertifikasikannya pelayanan berbasis ISO 9001: 2000 proses penetapan Standar Waktu maksimal beberapa jenis pelayanan tersebut ditetapkan secara lebih rinci sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Standar Waktu Maksimal Penyelesaian Pelayanan Berdasarkan Jenis Layanan**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jenis Kegiatan</b>	<b>Waktu (Menit)</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Pengesahan Tiap Tahun	Pendaftaran & Penelitian	2	Persyaratan Lengkap
		Entry data & Penetapan otomatis	2	Persyaratan Lengkap
		Penetapan khusus terlambat	2	Persyaratan Lengkap
		Pembayaran	2	Membayar dengan uang pas
		Embossing	2	Persyaratan Lengkap

No	Jenis Layanan	Jenis Kegiatan	Waktu (Menit)	Keterangan
		Penyerahan	5	Persyaratan Lengkap
		<b>Total</b>	<b>15</b>	
2.	Penul ganti STNK 5 Tahun	Pendaftaran & Penelitian	3	Persyaratan Lengkap
		Putor	5	Membayar dengan uang pas
		Penomoran	3	Persyaratan Lengkap
		Entry data & penetapan otomatis	3	Persyaratan Lengkap
		Penetapan khusus terlambat	5	Persyaratan Lengkap
		Pembayaran	3	Membayar dengan uang pas
		Cetak STNK	8	Persyaratan Lengkap
		Penyerahan	5	Persyaratan Lengkap
		<b>Total</b>	<b>40</b>	
3.	BBN Satu Wilayah	Pendaftaran & Penelitian	5	Persyaratan Lengkap
		Putor	5	Membayar dengan uang pas
		Penomoran	4	Persyaratan Lengkap

No	Jenis Layanan	Jenis Kegiatan	Waktu (Menit)	Keterangan
		Entry data	3	Persyaratan Lengkap
		Penetapan	4	Persyaratan Lengkap
		Korektor	3	Persyaratan Lengkap
		Pembayaran	5	Membayar dengan uang pas
		Cetak STNK	8	Persyaratan Lengkap
		Penyerahan	5	Persyaratan Lengkap
4.	Ganti Warna Tanpa Bayar Pajak	Pendaftaran & penelitian	4	Persyaratan Lengkap
		Putor	5	Membayar dengan uang pas
		Penomoran	4	Persyaratan Lengkap
		Entry data	3	Persyaratan Lengkap
		Opdat	2	Apabila tidak bisa dientry
		Cetak STNK	8	Persyaratan Lengkap
		Penyerahan	5	Persyaratan Lengkap
		<b>Total</b>	<b>31</b>	

Sumber: Samsat Jatim, (2008).

Sesuai dengan pendapat Informan 6 Staf loket SKF mengatakan bahwa:

Target waktu tersebut, harus kami penuhi dengan benar karena telah diumumkan di beberapa papan pengumuman di depan. Sehingga kalau tidak dapat kami penuhi pasti akan dikomplen oleh para pemilik kendaraan bermotor yang sedang mengurus pajak STNK. Selain itu di loket juga disediakan angket, yang sewaktu-waktu bisa diisi oleh pemilik kendaraan bermotor tentang keluhan pelayanan yang kami lakukan. Sehingga mau tidak mau kami harus melayani sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dalam standar yang telah dipublikasikan tersebut. (FGD, 30 Juni 2008)

Senada dengan Informan 6, mengatakan:

Pengumuman target waktu pelayanan yang dipasang di ruang tunggu tersebut, mau tidak mau mendorong kami untuk berusaha mengerjakan tepat waktu agar tidak dikomplain oleh mereka yang sedang mengurus pajak kendaraannya pada kami. Dengan demikian mau tidak mau kami juga semakin disiplin. (FGD, 30 Juni 2008)

Begitu pula dengan pengarsipan berkas-berkas dari berbagai jenis layanan yang disediakan, masing-masing jenis layanan ditetapkan waktunya sebagaimana tersebut pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Standar Waktu Pengarsipan Jenis Layanan yang disediakan oleh Samsat Jatim**

No	Jenis Layanan	Jenis Kegiatan	Waktu (Menit)	Keterangan
1.	Pengesahan satu Tahun	-	-	Tidak diarsipkan
2.	Penul ganti	Penerima	-	Dikerjakan

	STNK 5 Thn			sesudah jam pelayanan
		Penataan	-	Dikerjakan sesudah jam pelayanan
		Pengambilan	10	Persyaratan Lengkap
3.	BBN Satu Wilayah	Penerima	-	Dikerjakan sesudah jam pelayanan
		Penataan	-	Dikerjakan sesudah jam pelayanan
		Pengambilan	10	Persyaratan Lengkap
4.	Ganti Warna Tanpa Bayar Pajak	Penerima	-	Dikerjakan sesudah jam pelayanan
		Penataan	-	Dikerjakan sesudah jam pelayanan
		Pengambilan	10	Persyaratan Lengkap

*Sumber: Samsat Jatim, (2008).*

#### **4.1.2.2.4. Akurasi**

Maksud dari prinsip ini adalah bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Berbagai upaya untuk meningkatkan akurasi ini telah dilakukan di lingkungan Kantor Samsat Jatim dengan pemanfaatan teknologi informasi yang ada. Proses pelayanan dilakukan dengan menggunakan jaringan *on-line* dengan memanfaatkan data base yang lengkap tentang berbagai jenis kendaraan bermotor yang ada di lingkungan Surabaya.

Sebagaimana diketahui pelayanan di lingkungan Samsat Jatim ini telah tersambung dengan jaringan sistem informasi dengan seluruh Samsat di lingkungan Surabaya. Sehingga sekalipun ada masyarakat dari wilayah Surabaya Utara yang menjadi wilayah administrasi Samsat Perak, dapat saja melakukan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Jatim. Dengan Samsat *link* datanya dapat dilihat melalui komputer dengan akurat dari Samsat Jatim. Hal ini seperti dijelaskan oleh Bagian Informasi Samsat Jatim informan 3, yang menjelaskan berikut ini.

Akurasi selalu kami jaga agar tetap secara konsisten terlaksana. Hal ini paling tidak kami buktikan pada seluruh proses pada KB Samsat mempergunakan satu database yang dioperasikan secara On-line dalam satu jaringan LAN sehingga akurasi data dapat di pertanggung jawabkan.(FGD, 12 Juni 2008)

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, memang masih ada beberapa kekeliruan dalam pemberian pelayanan misalnya seperti yang di alami oleh Wahyono, SH., ternyata tulisan nama pemilik yang tercantum dalam STNK yang diberikan ada kekeliruan. Identitas lain sudah tepat, biaya juga sudah tepat dan akurat, namun mungkin nama belum sempat diganti dari pengurus yang sebelumnya. Namun hal tersebut, bagi Wahyono tidak menjadi masalah karena baginya yang penting cepat selesai dan segera bisa bekerja kembali. Hal ini sesuai dengan hasil FGD sebagai berikut:

Pencantuman nama saya di STNK ini keliru, tapi nomor kendaraan dan identitas lainnya tidak salah, ya saya biarkan saja kalau sampai ke tilang kan bukan salah saya. Bagi saya yang penting cepat selesai dan dari pada komplain terus ngurus lagi biar saya nanti tahun depan kan bisa ngurus lagi dan bisa dirubah namanya. (FGD, 7 juni 2008)

#### **4.1.2.2.5. Keamanan**

Maksud dari prinsip ini adalah bahwa proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hal ini direalisasikan antara lain dalam hal:

- a. Aman STNK divalidasi sehingga SAH
- b. Semua data Kendaraan Bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer
- c. Pembayaran dapat menggunakan uang giral atau transfer antar bank.

Prinsip keamanan ini dilakukan guna memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat kantor Samsat Jatim, juga dikembangkan pelayanan yang lebih transparan menyangkut berbagai proses layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Jatim.

Untuk prinsip keamanan ini dibuktikan dalam hal komitmen untuk Aman STNK divalidasi sehingga SAH. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1, Administratur pelaksana berikut ini.

Komitmen dan jaminan layanan kami salah satunya adalah Aman STNK divalidasi sehingga SAH, disini kami memberikan jaminan bahwa proses pengurusan STNK. Jadi tidak akan ada lagi ketidakpuasan dari masyarakat jika mereka mendapatkan layanan STNK dari kami. (FGD, 2 Juni 2008)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh informan 5, ketika mengurus STNK motornya pada tanggal 5 Juni 2008.

Sekarang untuk mengurus STNK lebih mudah dan aman. Aman karena kita tidak perlu khawatir prosesnya akan lama ataupun berbelt-belit. Kita bahkan bisa menunggu hingga STNK kita sah untuk digunakan. Tidak perlu khawatir lagi akan menunggu sampai pengesahan, karena prosesnya sekarang sudah langsung dan dapat ditunggu, karena tidak



ada lagi calo-calo ataupun pihak-pihak yang mengambil keuntungan secara sepihak. (FGD, 5 Juni 2008)

Hal lain yang menjadikan prinsip keamanan sangat mendasar keberadaannya dalam memberikan jaminan keamanan atas semua pelayanan yang diberikan adalah bahwa semua data Kendaraan Bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh informan 2, staf loket informasi sebagai berikut:

Upaya peningkatan kualitas pelayanan selalu kami lakukan karena semua data kendaraan bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer. Hal ini kami lakukan guna terorganisirnya data base pelayanan serta keamanan data yang terjamin. Karena saat ini kami telah memiliki jaringan komputer yang handal. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.6. Tanggung Jawab**

Maksud dari prinsip ini adalah bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini seperti dijelaskan oleh informan 1, berikut ini.

Prinsip pelayanan yang kami berikan di kantor ini adalah tanggung jawab yang artinya bahwa kami sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keluhan ini kami tampung yang kemudian kami tindaklanjuti (FGD, 10 Juni 2008)

Realisasi di lapangan membuktikan bahwa :

- a Tanggung jawab Pelayanan publik pada KB Samsat diselenggarakan secara bersama oleh tiga instansi
- b Tanggungjawab dan wewenang penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pada KB Samsat dilaksanakan oleh masing-masing instansi sesuai dengan bidang tugasnya.

Salah satu anggota masyarakat yang merasakan makna prinsip tanggung jawab ini adalah informan 6, berikut.

Saya secara pribadi merasa bahwa keluhan kami sebagai penikmat layanan memang ditampung tetapi untuk realisasinya saya masih meragukan jika langsung direalisasikan. Karena memang secara teknis saya tidak dapat langsung melihat perubahan itu. (FGD, 7 Juni 2008)

#### **4.1.2.2.7. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Makna dari prinsip ini adalah bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Hal ini seperti penjelasan dari informan 2, staf loket informasi berikut ini.

Selama ini kantor kami termasuk salah satu kantor Samsat yang sangat lengkap sarana dan prasaranya. Kami sudah memulai pelayanan online sebelum yang lain melakukannya. Belum lagi sarana penunjang lainnya. (FGD, 13 Juni 2008)

Untuk sarana dan prasarana kantor Samsat Jatim sekarang ini telah merealisasikan hal ini dengan :

- a. seluruh kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan sarana pendukung lainnya (untuk kenyamanan Wajib Pajak) dilengkapi oleh Dinas (APBD) maupun bantuan dari pihak ke tiga.

- b. Jaringan Komputer telah dilengkapi dengan wave line untuk menghubungkan KB Samsat dengan PDE Dinas.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di lingkungan kantor Samsat Jatim, telah lengkap untuk suatu pelayanan yang nyaman dan memenuhi selera publik. Berbagai fasilitas sarana dan prasarana yang ada dapat dilihat dari keberadaan sarana pelayanan misalnya desain gedung yang cukup representatif dan nyaman, adanya ruang tunggu yang luas, model pelayanan yang dapat langsung berhadapan yang aparat dan tidak tertutup dalam loket, sistem pelayanan berdasarkan komputer dan lain-lain. Selain itu juga prasarana pendukung juga telah lengkap, misalnya lahan parkir yang cukup memadai sekalipun pada waktu-waktu ramai kadang-kadang terasa kurang luas, tempat foto copy berkas, foto dan lain-lain juga tersedia.

Kelengkapan sarana prasarana ini sebagaimana dikemukakan oleh informan 5, yang sedang mengurus STNK dapat diketahui sebagai berikut:

Sarana dan prasarana di kantor Samsat ini lebih lengkap dari pada di tempat lain (kantor Samsat lainnya), tata ruang untuk pelayanan juga bagus, ada yang untuk para lansia, ibu hamil dan lain-lain disediakan secara cukup dan luas. Sehingga masyarakat kalau mengurus surat-surat di sini tidak harus berdesakan dan rasanya cukup nyaman sekalipun belum ada AC-nya. Adanya sarana foto copy dan tempat foto, memudahkan kita bila ada beberapa yang kurang dari persyaratan pengurusan di sini. (FGD, 2 Juni 2008).

#### **4.1.2.2.8. Kemudahan Akses**

Prinsip kemudahan akses ini memiliki arti bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Hal ini dibuktikan dengan:

- a. Lokasi KB Samsat B dekat dengan jalan utama sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat
- b. Untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayar wajib pajak dapat menggunakan sarana informasi berupa : Layanan SMS, HALLO SAMSAT atau Sarana Telepon Langsung ke Pusat Informasi

Hal ini diperkuat dengan ungkapan dari Administratur Pelaksana Kantor Samsat Manyar informan 1, sebagai berikut.

Kemudahan akses kami buktikan dengan emberikan layanan SMS, Online melalui internet, layanan telpon Hallo Samsat dan sarana telepon langsung kepusat informasi. (FGD, 12 Juni 2008)

Selanjutnya, guna memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat kantor Samsat Jatim, juga dikembangkan pelayanan yang lebih transparan menyangkut berbagai proses layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Jatim pada publik khususnya pemilik kendaraan bermotor, berupa informasi tentang berbagai proses jenis layanan sebagai berikut::

- a. Untuk proses pengesahan STNK setiap tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB apabila semua lengkap maka kemudian akan diterbitkan Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Untuk STNK setelah disahkan, identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- b. Untuk proses penelitian ulang ganti STNK 5 tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor dan kemudian akan diterbitkan STNK serta Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
- c. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.

- d. Untuk proses BBN satu wilayah atas dasar jual beli, Wajib Pajak menyerahkan kuitansi jual beli, BPKB, STNK dan Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport), serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, kemudian akan diterbitkan STNK dengan identitas pemohon, dan Bukti Pembayaran Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.
- e. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada wajib pajak.
- f. Untuk proses pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna tanpa bayar pajak, wajib pajak menyerahkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, atau Pasport) BPKB, dan surat keterangan ganti warna dari bengkel, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, untuk selanjutnya diterbitkan STNK dengan identitas warna yang baru.

#### **4.1.2.2.9. Disiplin, Sopan dan Ramah Tamah**

Prinsip disiplin, sopan dan ramah tamah memiliki arti bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Dan hal ini adalah sesuatu yang wajib hukumnya bagi setiap petugas pelayanan yang ada pada KB Samsat B sesuai dengan penataran peningkatan SDM tentang etika pelayanan yang telah diterima. Hal ini senada dengan ungkapan dari informan 2, staf loket informasi berikut ini.

Kami memberikan service excellent dengan terus berupaya menekankan kedisiplinan, kesopanan dan ramah tamah dalam setiap pelayanan yang kami berikan. Dan secara khusus hal ini terus kami pantau efektivitasnya. (FGD, 12 Juni 2008)

Berdasarkan hasil observasi dapat dikemukakan bahwa, berbagai upaya dan usaha telah dilakukan demi menjaga dan

memelihara hubungan dengan para wajib pajak salah satunya dengan adanya pemandu simpatik, yang bertugas memandu Wajib Pajak yang belum mengerti mengenai alur-alur pembayaran pajak hingga se jelas mungkin. Sehingga bagi Wajib Pajak yang belum pernah atau masih bingung dengan prosedur tidak perlu takut salah. Status para pemandu simpatik sifatnya karyawan kontrak, di mana sejak bulan April 2005 mereka mulai bergabung hingga dua tahun. Dengan adanya pemandu simpatik ini diharapkan masyarakat bisa memanfaatkan pelayanan publik semaksimal mungkin dengan mengurus pembayaran sendiri, tanpa harus bantuan makelar atau calo-calo baik resmi maupun tidak resmi. Meskipun para calo ataupun makelar yang ada itu resmi, sebagian besar makelar, calo atau biro jasa dibimbing dan dibina secara resmi oleh Samsat. Dan biaya pengurusan sendiri lebih murah.

#### **4.1.2.2.10. Nyaman**

Prinsip nyaman berarti bahwa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Untuk kenyamanan ini, kami mewawancarai beberapa informan dari masyarakat yang menyatakan memang Kantor Samsat Jatim ini memang nyaman. Seperti yang diungkapkan oleh informan 4, sebagai berikut.

Kantor ini menurut saya yang sudah cukup nyaman dan sudah cukup fasilitasnya. Jadi penilaian saya kantor saya sudah rapih dan bersih. (Wawancara, 7 Juni 2008).

Berdasarkan paparan di atas, kesepuluh prinsip pelayanan publik di atas menggambarkan bahwa Samsat Jatim telah memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas.

Upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas tersebut sebagaimana ditetapkan dalam Kepmenpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Beberapa catatan lain yang dapat peneliti laporkan, dari hasil FGD dengan informan 1, Administratur pelaksana dikatakan bahwa:

Standar yang ditetapkan ini sudah mulai diberlakukan sejak tahun 2002 pada saat kepemimpinan ibu Dra. Ngesti Hartiningsih (Administratur Pelaksana Samsat Jatim), dalam rangka mencapai predikat terbaik pelayanan publik di lingkungan Samsat Jatim. Selanjutnya pada tahun 2006 dimantapkan dalam rangka sertifikasi ISO 9000: 2001 pelayanan publik di Samsat Jatim. Sehingga saat ini sebenarnya standar tersebut, telah melembaga di antara para aparat pelaksana di lingkungan Samsat Jatim, sekalipun masih perlu pemantauan secara. (FGD, 2 Juni 2008)

Informan 2, staf loket informasi mengungkapkan:

Standar kinerja Samsat mengacu pada pedoman umum pelayanan publik dari kepmenpan menjadi acuan dalam upaya meningkatkan pelayanan di lingkungan Samsat Jatim, hal ini telah menjadi keputusan pimpinan untuk melaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan berbagai inovasi pengembangannya di lingkungan Samsat Jatim. (FGD, 3 Juni 2008).

Dari hasil observasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan sebagaimana yang ditetapkan di lingkungan Samsat Jatim tersebut, menunjukkan bahwa model standar sebagaimana ditetapkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tersebut, lebih sulit pelaksanaannya di lapangan karena standar yang tetapkan tersebut, kurang konkrit sesuai dengan struktur organisasi dan prosedur kerja yang nyata di lingkungan Samsat Jatim. Standar tersebut lebih merupakan standar kerja yang abstrak, yang

merupakan pedoman semata. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan 4, Staf Penetapan sebagai berikut:

Standar Nasional Pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tersebut, merupakan pedoman umum yang dalam pelaksanaannya secara konkrit kami masih harus menyesuaikan dengan pola kerja berdasarkan struktur organisasi yang ada. Pedoman tersebut, belum bisa digunakan sebagai standar kinerja organisasi di lingkungan Samsat Jatim karena, standar kualitas pelayanan tersebut sifatnya masih umum dan berlaku secara nasional, untuk institusi pelayanan publik di seluruh Indonesia. Untuk lebih konkritnya di lingkungan Samsat Jatim juga ditetapkan program dan inovasi pelayanan agar dapat merealisasikan standar tersebut, secara lebih konkrit sesuai dengan kondisi kantor kami. (FGD, 9 Juni 2008)

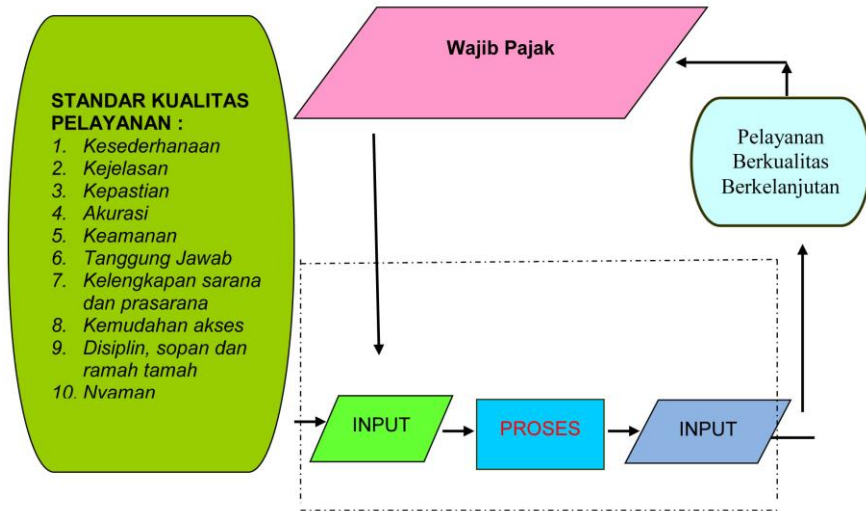
Hal ini berbeda dengan persepsi staf yang lain misal dari informan 3, Operator Data yang mengemukakan sebagai berikut:

Dalam pelaksanaan Standar Nasional Pelayanan Publik di Samsat menurut saya sudah lebih baik karena di Samsat Jatim ini, sudah ada inovasi pengembangan pelaksanaannya misalnya untuk ibu hamil, orang tua mereka telah disediakan tempat khusus agar dapat diberikan pelayanan yang maksimal dan dapat melayani semua masyarakat dengan baik. Sehingga wajar bila Samsat ketintang ini mendapat predikat prestasi yang membanggakan dalam pelayanan masyarakat. (FGD, 9 Juni 2008)

Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat Jatim telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang seharusnya sesuai dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003. Tetapi lebih dari itu, Samsat Jatim juga memberikan program dan



inovasi pelayanan yang berbeda daripada yang lain sebagai wujud dari tanggungjawab lembaga publik atas pelayanan yang diberikan.



**Gambar 5.7 Temuan Model Standar Akuntabilitas Pelayanan Publik di Samsat Jantim**

#### **4.1.3. Laporan Keuangan Penarikan PKB dan BBNKB.**

Untuk menjamin terselenggaranya penarikan pajak yang dapat dipertanggungjawabkan pada publik. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor di lingkungan Samsat Jatim telah disusun pola penyetoran keuangan secara seragam (berstandar). Setiap pemasukan dari hasil pembayaran pajak kendaraan bermotor langsung, dikirimkan pada rekening bank yang telah ditunjukkan dengan ketentuan waktu maksimal 60 menit. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Administratur Pelaksana Kantor Samsat Manyar sebagai berikut:

Dalam rangka penertiban dan keamanan keuangan dari hasil penarikan pajak kendaraan bermotor dan biaya balik nama

kendaraan bermotor di lingkungan Samsat Jatim pada umumnya telah ditetapkan dalam suatu standar pelaporan dengan waktu maksimal 60 menit. Sehingga setiap hari kerja semua hasil penarikan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut, telah secara otomatis dapat diselesaikan pada hari itu juga. (FGD, 17 Juli 2008)

Secara keseluruhan untuk wilayah Propinsi Jawa Timur, pada tahun 2005 target yang diharapkan dari hasil objek pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebesar Rp. 825.000.000.000,00, untuk kendaraan bermotor diseluruh propinsi Jawa Timur, sedangkan target penerimaan dari Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah sebesar Rp. 920.000.000.000,00. Ternyata hasil yang dicapai sebagai dampak dari peningkatan pelayanan di lingkungan organisasi tersebut pada Tahun 2005 untuk PKB adalah sebesar Rp. 946,484,147,791.00 atau terlampaui sebesar 114,73 %, sedangkan untuk penerimaan dari BBNKB sebesar Rp. 1.223.676.995.181,00 atau terlampaui sampai sebesar 133,01%.

Untuk tahun 2008 berdasarkan keberhasilan yang telah diperoleh pada tahun 2004 tersebut, Dipenda Propinsi Jawa Timur telah meningkatkan target, yaitu untuk PKB sebesar Rp. 940.000.000.000,00.- Sedangkan target penerimaan dari BBNKB adalah sebesar Rp. 965.000.000.000,00.- hasil FGD dengan informan 2 (FGD, 2 Juni 2008) tentang standar target dan realisasi dari PKB dan BBNKB adalah:

Target penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor in sebenarnya diberlakukan untuk seluruh Samsat di lingkungan Jawa Timur dalam rangka meningkatkan peroleh pajak dari kendaraan bermotor. Dalam kerangka kebijakan ini Samsat Jatim bekerja seoptimal mungkin untuk memenuhi target tersebut, sesuai dengan wilayah kerjanya untuk melayani

para pembayar pajak kendaraan bermotor yang mengurus di lingkungan Samsat Jatim. (FGD, 2 Juni 2008)

Tentang standar target dan realisasi dari PKB dan BBNKB tersebut dapat dilihat pada tabel 5.5. sebagai berikut:

Tabel 5.5. Target Dan Realisasi Penerimaan Kas Dinas Pendapatan Dari Kendaraan Bermotor Propinsi Jawa Timur Tahun Anggaran 2006 dan 2007

NO.	JENIS PUNGUTAN	TAHUN ANGGARAN 2006		TAHUN ANGGARAN 2007	
		TARGET	REALISASI	%	
1	2	3	4	5	6
1	PKB	Rp 825,000,000,000.00	Rp 946,484,147,791.00	114.73	Rp 940,000,000,000.00
2	BBNKB	Rp 920,000,000,000.00	Rp1,223,676,995,181.00	133.01	Rp 965,000,000,000.00
	<b>JUMLAH</b>	<b>Rp1,745,000,000,000.00</b>	<b>Rp2,170,161,142,872.00</b>	<b>123.87</b>	<b>Rp2,229,500,000,000.00</b>

*Sumber: Dipenda Prop. Jatim, 2008*

Didaerah Jawa Timur Objek Pajak kendaraan bermotor ini dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan jumlah yang signifikan. Kenaikan jumlah kendaraan bermotor tersebut di perkotaan khususnya Surabaya mengalami kenaikan yang paling tinggi. Hal ini berarti beban pekerjaan Samsat di lingkungan Surabaya baik Samsat A Manyar Kertajaya, Samsat Jatim maupun Samsat C Kenjeran Surabaya, mengalami peningkatan yang tajam dalam pelaksanaan pelayanannya terhadap para pembayar pajak kendaraan bermotor tersebut. Di lain pihak hal ini juga berarti kenaikan pendapatan pemerintah dari objek pajak tersebut akan selalu mengalami kenaikan pula. Hal ini tentunya dapat pula dijadikan acuan bagi Dipenda Propinsi Jawa Timur untuk mengantisipasi kapasitas pelayanan yang harus terus dikembangkan di lingkungan Samsat Wilayah Propinsi Jawa Timur umumnya, begitu pula dengan kapasitas pelayanan Kantor Samsat di Lingkungan Surabaya. Hasil FGD mendalam dengan informan 1, (FGD, 2 Juni 2008) adalah sebagai berikut:

Sejak dicanangkannya oleh Gubernur Jawa Timur tahun 2006 sebagai tahun pelayanan publik, berbagai sektor pelayanan publik termasuk Samsat di dorong untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh UPTD Samsat Jawa Timur untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut, telah memberikan hasil yang signifikan terhadap kenaikan pemasukan pajak khususnya dari pajak kendaraan bermotor di lingkungan Jawa Timur. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang lebih baik, akan memberikan dampak yang lebih baik bagi peningkatan pendapatan daerah dari pajak, sehingga komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang baik tersebut, dampaknya juga akan memberikan yang lebih baik bagi pembangunan sektor lain dari pajak tersebut. (FGD, 2 Juni 2008)

Informan 2, Staf loket informasi mengatakan:

Sejak diterapkannya ISO 9001-2000 banyak peningkatan dalam pelayanan kami terhadap masyarakat, karena itu banyak yang merasa puas dengan pelayanan di lingkungan Samsat Ketintang ini. Kami juga diarahkan oleh pimpinan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat siapapun mereka yang mengurus pajak kendaraan di kantor kami. (FGD, 2 Juni 2008)

Dari kutipan tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kenaikan jumlah kendaraan bermotor cukup tinggi, berdasarkan rekapitulasi data objek pajak kendaraan bermotor mulai tahun fiskal 2000 s/d 2007. Dari tabel 4.6 tersebut menunjukkan bahwa sekalipun terjadi krisis moneter, sebagaimana yang dialami bangsa Indonesia mulai pada tahun 2000 sampai tahun 2007, kenaikan kepemilikan kendaraan bermotor pada masyarakat Jatim terus naik,

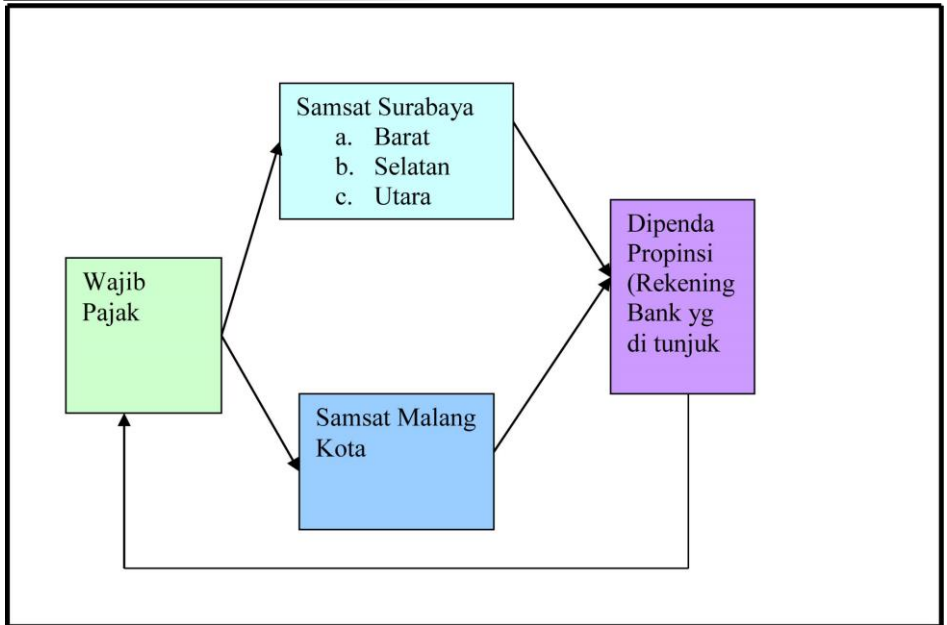
baik kendaraan roda empat maupun kendaraan roda 2. Adapun kenaikan secara kontinyu kepemilikan kendaraan bermotor tersebut dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini:

**Tabel 5.6 Rekapitulasi Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Fiskal 1999 S/D 2006**

N0	Tahun Fiskal	Roda 2		Roda 4		Jumlah
		Unit	%	Unit	%	Unit
1	1999	2,176,440	80.85	515,667	19.15	2,692,107
2	2000	2,441,405	80.69	584,073	19.31	3,025,478
3	2001	2,614,789	80.74	623,915	19.26	3,238,704
4	2002	2,721,489	79.95	682,229	20.05	3,403,718
5	2003	3,047,723	81.33	699,743	18.67	3,747,466
6	2004	3,463,601	82.33	743,351	17.67	4,206,952
7	2005	3,893,471	83.20	786,592	16.80	4,680,063
8	2006	4,450,938	84.14	838,788	15.85	5,289,726

*Sumber: Dipenda Prop. Jatim, (2008).*

Kantor samsat sebagai kantor pelayanan publik, tidak memiliki kewenangan sendiri dalam mengelola keuangan untuk operasionalisasi kinerjanya. Semua biaya operasional pelayanan publik di kantor Samsat ini ditanggung oleh institusi di atasnya, yaitu Dinas Pendapatan Pemerintah Propinsi, c.q. koordinator Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Fungsi utama dari Kantor Pelayanan Publik di tingkat Samsat ini adalah memungut pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya secara langsung hasilnya dimasukkan ke dalam rekening Dinas Pendapatan Propinsi sebagaimana yang telah ditunjuk. Adapun alur penerimaan dana masyarakat pembayar pajak dapat dikemukakan sebagai berikut:



*Sumber: Dipenda Propinsi Jatim, 2008*

**Gambar 5.8 Temuan Model Akuntabilitas Keuangan Penerimaan PKB dan BBNKB dari Kantor Samsat**

Berdasarkan diagram tersebut, dapat disampaikan bahwa pada dasarnya, kantor Samsat sebagai kantor pelayanan publik, tidak memiliki kewenangan secara langsung untuk menggunakan dana dari hasil pungutan pajak kendaraan bermotor atau bea balik nama dari hasil pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan kantor Samsat tersebut. Segala biaya operasional pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan Samsat semua dicukupi sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Cq. Koordinator UPTD, Dinas Pendapatan Pemerintah Propinsi.

## **4.2. Pembahasan.**

### **4.2.1. Kepuasan Masyarakat (*Satisfaction Community*) sebagai bentuk Akuntabilitas Publik.**

Dalam konteks pelayanan publik bentuk akuntabilitas dapat dilihat dari efektivitas pelayanan yang diberikan pada publik. Efektivitas ini merupakan salah satu prinsip dasar bagi lembaga publik untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Secara sederhana, efektifitas diartikan sebagai “*doing the right things*” (bekerja dengan cara yang benar), Lebih khusus lagi, bahwa suatu program dikatakan efektif apabila didalam pelaksanaannya mampu mencaapi tujuan (tanpa memperhitungkan biaya dan waktu).

Emerson menjelaskan arti daripada efektivitas yaitu “*Effectiveness is a measuring in term of attaining prescribed goals or objectives*” (Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya) (dalam Handyaningrat, 1985: 16). Kemudian Boyatzis dan Drucker mengartikan efektivitas sebagai berikut: “*Effectiveness involves doing the right things well, whatever the contingencies*” (dalam Perry, 1989; 620). Definisi ini berkaitan dengan efektivitas administrator publik, yang berarti bahwa efektivitas adalah melakukan pekerjaan dengan benar dan mampu mengatasi kesukaran/hambatan yang ada.

Jadi organisasi pelayanan publik dibentuk agar dapat menjadi unit sosial yang paling efektif, efisien dan ekonomis, artinya dari sudut pandang pengguna jasa pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak serta menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Prinsip ini pula yang diupayakan oleh Samsat Jatim dalam memberikan pelayanan kepada publik. Hal ini diwujudkan melalui strategi pelayanan berkualitas bagi masyarakat. Dimana strategi pemberian pelayanan berkualitas ini juga telah diteliti efektivitas implementasinya dilapangan. Untuk itu, berdasarkan paparan terdahulu bahwa Samsat Jatim ini menggunakan Standar Nasional

Pelayanan Publik yang terdiri dari 10 Sendi Kualitas Pelayanan yang berlaku secara umum bagi seluruh institusi pemerintah birokrasi pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Kesepuluh prinsip ini yang menjadi landasan penilaian efektivitas pelayanan publik yang menjadi komitmen dari Samsat Jatim.

Secara lebih rinci untuk mengukur kinerja Kantor Samsat Jatim sebagai institusi publik dilakukan dengan cara seperti yang dikemukakan oleh Hatry et.al (1979) dalam Hodge (1993) sebagaimana berikut: *“the systematic assessment how well service are being delivered to a community, both how efficiently and how effectively”*.

Sehingga mengukur kinerja Samsat Jatim dilakukan dengan penilaian secara sistematis mengenai seberapa “baik” suatu pelayanan diberikan kepada suatu komunitas, yang meliputi dua aspek yaitu (1) bagaimana dilakukan secara efisien dan (2) bagaimana dilakukan dengan efektif. Dengan menggunakan beberapa indikator efektivitas sebagai berikut.

1. Kepuasan masyarakat (*Satisfaction Community*)
2. Kecapaian pelayanan (*Service Accomplishment or Client Outcome*)
3. Kepuasan pelanggan dan persepsinya (*Client Satisfaction and Perception*)



4. Akibat yang tidak dikehendaki (*Unintended Adverse Impact*)

Sasaran setiap pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan itu sendiri menurut Sianipar (1998), dipengaruhi berbagai variabel atau dapat dilihat dari beberapa dimensi. Secara umum kepuasan publik terhadap pelayanan birokrasi dapat dilihat dari dimensi sikap personil yang melayani, kualitas atau spesifikasi khas atas jasa layanan, ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan dan biaya (ekonomis).

Terkait dengan kepuasan ini, Samsat Jatim melakukan pemantauan pengukuran yang menjadi perhatian utama adalah Kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan wajib pajak ini di lingkungan Samsat Jatim digunakan sebagai salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh informan 2, sebagai berikut:

Samsat Jatim memantau informasi tentang persepsi wajib pajak mengenai apakah Samsat Jatim telah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh instruksi dan keputusan bersama termasuk didalamnya proses pelayanan. Mengingat pentingnya faktor eksternal ini khususnya para wajib pajak yang menjadi fokus customer Samsat Jatim, di Samsat tersebut: metode yang dilakukan untuk memperoleh dan memanfaatkan informasi ini dilakukan dengan mekanisme memberikan blanko isian indeks kepuasan masyarakat kepada wajib pajak minimal 6 bulan sekali. (FGD, 23 Juli 2008).

Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di Samsat Ketintang sebagian besar sangat puas dengan pelayanan petugas. Beberapa hal yang dinilai memuaskan oleh Wajib Pajak diantaranya mengenai prosedur yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit, waktu pelayanannya sangat cepat dibanding dengan

Samsat selain Ketintang, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, ketepatan waktu pelayanan serta kenyamanan dan keamanan pelayanan. Berikut beberapa petikan FGD peneliti dengan Wajib Pajak yang ditemukan pada saat mengurus di Samsat Jatim. Dari hasil FGD dengan informan 16, diperoleh jawaban sebagai berikut :

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada, hal ini dikarenakan dari sikap petugas sendiri yang lebih sopan dan ramah dalam melayani juga prosedurnya yang mudah dan tidak berbelit-belit serta waktu penyelesaiannya sangat cepat yaitu kurang dari 60 menit. (FGD, 7 Mei 2008)

Dari uraian tersebut, dapat penulis sampaikan bahwa beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggan atau wajib pajak yang mendapatkan pelayanan dari kantor Samsat Jatim tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Sikap petugas yang ramah dan sopan
- 2) Prosedur yang tidak berbelit – belit
- 3) Kecepatan waktu pelayanan

Mengenai persepsi masyarakat pengguna pelayanan dari kantor Samsat tersebut, adalah sebagai berikut:

Sikap petugas sangat tegas, disiplin (sesuai dengan urutan dokumen) dan kemampuan dalam melayani masyarakat sangat baik disamping itu sikapnya yang ramah dan sopan. (FGD, 7 Mei 2008)

Dari jawaban tersebut, dapat penulis dekan bahwa di samping keramahan dan kesopanan petugas, juga ketegasan dan kedisiplinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini perlu dilaksanakan oleh setiap petugas dalam memberikan pelayan kepada publik

Tanggapan masyarakat tentang hambatan dalam mengurus pajak kendaraan di Samsat Ketintang, dapat diperoleh informasi dari informan 17, (Lansia) sebagai berikut:

Menurut saya hambatan itu tidak ada, adapun masih ada kekurangan semua masih dalam batas kewajaran. Hanya saja kalau kita mengurus sendiri kurang nyaman, karena banyaknya calo atau makelar mengurus pajak di luar gedung yang saling berebut menawarkan jasanya disamping itu juga kondisi tempat parkir yang tidak ada peneduhunya. (FGD, 7 Mei 2008).

Persepsi mengenai fasilitas di Kantor Samsat Ketintang, sebagaimana dikemukakan oleh informan 18, sebagai berikut:

Fasilitas yang ada sudah cukup baik, terutama di ruang tunggu. Di sana kita bisa merasakan betapa nyaman dan tenang dengan suasana yang dingin, ada televisi sehingga kita tidak jenuh menunggu antri. Ada mushola yang bisa digunakan setiap saat untuk sholat, ada taman yang sejuk. Namun masih ada fasilitas yang harus ditambahkan yaitu area parkir, karena area parkir masih semrawut. (FGD, 7 Mei 2008).

Berdasarkan jawaban tersebut, dapat penulis uraikan bahwa keberadaan calo di lingkungan kantor tersebut, oleh sebagian wajib pajak masih dianggap sebagai sesuatu yang membuat kurang nyaman. Hal ini karena cara mereka menawarkan jasa bantuan untuk mengurus, pembayaran pajak di kantor tersebut, belum tertata dengan tertib dan belum dilembagakan dalam suatu proses eksternal penunjang dari kantor Samsat tersebut. Sehingga bagi mereka yang belum kenal, menjadikan kurang nyaman dan kurang percaya terhadap kehadiran para calo tersebut bilamana meminta bantuan dari mereka.

Mengenai harapan terhadap kinerja Samsat Jatim di masa yang akan datang dapat dilihat pada pendapat informan 20, sesuai hasil FGD sebagai berikut:

Harapannya adalah semua prestasi yang ada saat ini ditingkatkan lebih baik lagi, paling tidak dipertahankan karena masyarakat sudah Sangat puas dengan pelayanan yang ada saat ini. Dan diharapkan adanya penataan calo-calo ilegal. (FGD, 7 Mei 2008).

Dari beberapa FGD tersebut, di atas dapat disampaikan bahwa, secara umum pelayanan yang telah dilakukan oleh para petugas dimata para pengurus pajak kendaraan bermotor sudah dianggap sangat baik. Fasilitas yang ada sudah bagus dan sangat membantu sekali dalam menciptakan kenyamanan.

#### **4.2.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Samsat Jatim.**

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa revitalitas akuntabilitas pelayanan sektor Publik di Daerah, untuk mengisi desentralisasi manajemen pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tersebut, hendaknya lebih mengaktualkan pelayanan yang berbasis masyarakat setempat (*Community Based Services*). Hal ini untuk lebih menjamin serta mendorong adanya partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pelayanan publik bagi pembangunan masyarakat itu sendiri, serta pertanggung jawaban atau akuntabilitas pelayanan birokrasi pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang dilayani.

Untuk itu birokrasi garis depan sebagai pelaksana dari pelayanan yang langsung berhadapan dengan publik, harus menjadi perhatian dalam standardisasi pelayanan publik, khususnya dari aspek akuntabilitas kinerjanya pada publik. Akuntabilitas sangat terkait dengan responsibilitas, menurut Islamy (1997): “akuntabilitas pada hakekatnya adalah merupakan standar profesional yang harus dicapai dan dilaksanakan setiap aparat

birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Menurut Wiltshire (dalam Hariandja 1999) akuntabilitas publik berarti: “penilaian yang dilakukan oleh kelompok masyarakat maupun individu atas tingkat tanggung jawab dalam tindakan-tindakan atas keputusan-keputusan (termasuk pembelanjaan dan penggunaan uang publik) yang diambil oleh pejabat Negara”.

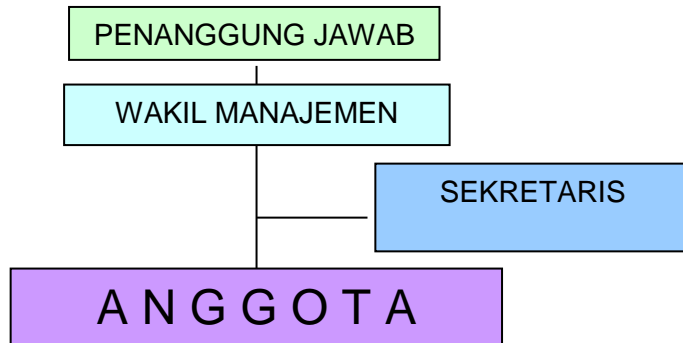
Jabbara dan Dwivedi (1989) menyebutkan: *“Accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring instead that power is directed toward the achievement to broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity, and prudence.”* Dengan demikian, akuntabilitas publik dapat dijadikan sebagai landasan bagi proses penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan sangat diperlukan oleh aparatur pemerintah, karena aparat harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya pertama kepada publik dan kedua kepada organisasi tempat kerjanya. Dengan adanya standardisasi yang dapat dipertanggung jawabkan pada Publik, maka setiap aparat birokrasi dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Masyarakat dapat menilai kinerjanya dengan tepat, begitu pula organisasi dan instansi tempat kerjanya, kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Dengan standar pelayanan yang jelas, aparat birokrasi publik memiliki pedoman yang jelas, bagaimana mempertanggungjawabkan kegiatan yang dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989), sebagai berikut: *“Public service accountability involves the methods by which a public agency or a public official fulfills its duties and obligations, and the process by which that agency or the public official is required to account for such actions”*. Standardisasi pelayanan Publik untuk akuntabilitas

publik, memiliki jenis-jenis yang sangat diperlukan dalam menyusun standardisasi pelayanan publik. Jenis-jenis akuntabilitas tersebut, seperti yang dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989), meliputi :

#### **4.2.2.1. Administrative/Organizational Accountability.**

Seperti dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989), *Administrative/Organizational Accountability*, ini menyangkut: *“An agency’s organizational accountability requires a clear-cut hierarchical relationship between the centers of responsibility and the units where such commands are acted upon”*. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikemukakan bahwa administrative/organisasional ini, menyangkut pertanggungjawaban birokrasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, baik berjenjang secara hierarkhis maupun bidang-bidang tugasnya secara horizontal kepada Publik. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap bertindak menurut perintah yang diberikan. Pelanggaran terhadap perintah akan diberikan peringatan dari yang paling ringan hingga pemecatan.

Upaya perbaikan pelayanan terus dilakukan dan ditingkatkan melalui Keputusan Bersama Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Surabaya Selatan, Satuan Lalu Lintas Polda Jatim dan PT. Jasa Raharja (Perseroan) Perwakilan Surabaya. Nomor: 970/403 A/101.312/2006, Nomor: B/1020/Viii/2006/Ditlantas, Nomor: Sm/11/2006, Tentang Penunjukkan Wakil Manajemen Kantor Bersama Samsat. Organisasi pelaksana manajemen mutu tersebut adalah sebagai berikut:



*Sumber : Dipenda, Samsat Manyar, 2008.*

**Gambar 4.9 Struktur Organisasi Manajemen Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat**

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, pembagian kerja di lingkungan Samsat, pelaksanaannya dilakukan secara fungsional sebagaimana struktur organisasi yang ada di lingkungan Samsat tersebut. Beberapa hirarki tanggung jawab dan kelompok kerja terdiri dari: Top Manajemen, Wakil Manajemen, Sekretaris dan anggota.

Berdasarkan hasil observasi, dapat penulis kemukakan beberapa personel yang dianggap memiliki kompetensi serta wewenang dalam hal penerapan standar manajemen pelayanan publik yang dipilih dan diangkat dalam suatu Surat Keputusan Bersama dari ketiga Instansi yang berada dalam naungan Kantor Samsat Nomor: 970/403 A/101.312/2006, Nomor: B/1020/VIII/2006/DITLANTAS, Nomor: SM/11/2006.

#### **4.2.2.2. Pembagian Tugas Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Pada prinsipnya pola yang diterapkan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan pada publik dapat dibagi dalam dua tingkatan tugas yaitu:

1. Tugas Manajemen, yang meliputi pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab manajemen; mulai dari komitmen

manajemen, fokus pada subyek pelayanan publik (dalam hal ini Wajib Pajak), kebijakan mutu pada optimalisasi manajemen sumber daya yang ada, sampai pada pelaksanaan Audit Internal terus dilakukan untuk menjaga mutu kinerja pelayanan Publik di Samsat.

2. Tugas Pelaksana, yang meliputi berbagai aktivitas pelayanan yang telah ditetapkan dalam suatu standar prosedur kerja sesuai dengan berbagai macam jenis pekerjaan layanan publik yang dapat dilakukan oleh Kantor Samsat tersebut.

Pembagian tugas secara organisatoris disusun dalam suatu struktur organisasi yang mencerminkan tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam menjaga mutu/kualitas pelayanan di lingkungan Kantor Samsat.

Pada tingkatan manajemen mulai dari Top manajemen, Wakil Manajemen dan Sekretaris. Ketiganya memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab di tingkat manajerial untuk mengkoordinasikan serta memantapkan penerapan kualitas pelayanan publik di lingkungan Samsat. Perkerjaan tersebut, mulai dari pendistribusian pekerjaan atau aktivitas pada masing-masing bidang manajemen maupun berbagai proses pengendalian administrasi pelayanan yang menyangkut aktivitas ketiga institusi yang berada di Kantor Samsat, dengan prinsip semua kegiatan tersebut terdokumentasikan dengan baik untuk kepentingan perbaikan .

#### **4.2.2.3. Legal Accountability.**

Menyangkut akuntabilitas legal ini Jabbara dan Dwivedi (1989), mengemukakan bahwa: *“While bureaucratic accountability relies on internal means of control, legal accountability relates actions in the public domain to the established legislative and judicial process”*. Sehingga dapat dikatakan bahwa akuntabilitas legal, merupakan pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di depan legislative dan atau di



depan yudikatif. Pertanggung jawaban tindakan aparat atas kegiatannya, dapat dilakukan didepan pengadilan maupun revisi peraturan yang bertentangan dengan undang-undang melalui lembaga *judicial review*.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses, pelayanan itu berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Jatim dilakukan dengan mendasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Samsat, Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999
3. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor SKEP/03/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT).
4. Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976, Nomor Pol : Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 169S/MK/IV/12/1976 dan Nomor 311 Tahun 1976.
5. Instruksi Bersama MENHANKAM/Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tanggal 1 Oktober 1988 Nomor Ins/03/1988, Nomor 05/IMK/103/1988 dan Nomor 13 A Tahun 1988 tentang Penetapan/Penunjukan koordinator

- SAMSAT dan terbentuknya tim pembina SAMSAT pusat maupun daerah Propinsi.
6. Instruksi bersama MENHANKAM/Panglima ABRI, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri tanggal 7 September 1993, Nomor Ins/02/1993, Nomor 5/IMK/01/1993 dan Nomor 2A tahun 1993, tentang tata cara pemberian STNKB (Perubahan Masa Laku STNKB dari 1 Th menjadi 5 Th).
  7. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD dan Direksi PT.Jasa Raharja (Persero) tanggal 1 Juni 1994 Nomor Pol Juklak/09/VI/1994, Nomor 937/1818/PUOD dan nomor: Juklak/01/JR/VI/1994, tentang penyempurnaan Tata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor pada kantor bersama Samsat.
  8. Petunjuk pelaksanaan bersama Gubernur Kepala Daerah Propinsi Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala PT Jasa Raharja (persero) Wilayah Jawa Timur, tanggal 1 April 1997, Nomor 970/4009/045/1997, Nomor Juklak/06/IV/1997 dan Nomor Kep/02/JR/IV/1997 tentang pelaksanaan pendaftaran STNKB, pembayaran PKB atau BBN-KB dan SWDKLLJ pada kantor bersama SAMSAT.
  9. Instruksi bersama Menhankam atau panglima ABRI, Menteri dalam negeri dan Menteri Keuangan tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan pelayanan Samsat, Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999.
  10. Petunjuk pelaksanaan bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT Jasa Raharja (persero), Nomor SKEP/03/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah melalui Kepmenpan No. 62 tahun 2003 telah menetapkan Pedoman Umum Pelayanan Publik untuk memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, melalui “6 Azas Kualitas Pelayanan, yang meliputi :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. (Sumber: Samsat Kota Malang 2008)

Dan menetapkan 10 Sendi Kualitas Pelayanan sebagai Standar Nasional Pelayanan Publik yang berlaku secara umum bagi seluruh institusi pemerintah birokrasi pelayanan publik yang tercermin pada :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahtamahan
10. Kenyamanan. (Sumber: Samsat Kota Malang, 2008)

Selanjutnya berdasarkan Standar Nasional Kualitas Pelayanan Publik yang tertuang dalam 10 sendi kualitas pelayanan tersebut, sesuai dengan Visi, Misi dan Strategi yang telah ditetapkan oleh pihak Manajemen Kantor Samsat Jatim, menuangkan dalam suatu standar kualitas pelayanan yang berlaku dan dilaksanakan di lingkungan Samsat Jatim sebagai berikut:

1. *Kesederhanaan*, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Hal tersebut

tercermin pada, dari tersedianya pelayanan dengan dua loket yaitu

- a. Loket I : pelayanan pendaftaran dan penetapan
- b. Loket II : pembayaran dan penyerahan
- c. Khusus untuk WP perpanjangan satu tahun setelah penetapan bisa langsung dibayar (tanpa melalui korektor).

2. *Kejelasan,*

- a. Besar biaya TNKB, BPKB, dan Biaya administrasi didasarkan pada Skep Kapolri
- b. Besar PKB dan BBNKB didasarkan pada SK Gubernur
- c. Besar SWDKLLJ didasarkan pada Keputusan Men Keu
- d. Tersedia papan alur mekanisme proses pengurusan

3. *Kepastian waktu,* penyelesaian setiap jenis proses pengurusan mempunyai standart waktu maksimal

- a. Bagi proses tertentu yang melewati batas standar waktu maksimal, Wajib Pajak yang bersangkutan dapat menanyakan kepada petugas termasuk kendaraan bermotor dan dokumen pendaftaran yang bermasalah
- b. Wajib Pajak dapat memantau melalui TV monitor informasi atau melalui komputer monitoring sampai di mana proses penyelesaiannya

4. *Akurasi,* Seluruh proses pada KB samsat mempergunakan satu database yang dioperasikan secara *On-line* dalam satu jaringan LAN sehingga akurasi data dapat di pertanggung jawabkan

5. *Keamanan,* Memberikan kepastian perlindungan hukum:

- a. Aman STNK divalidasi sehingga SAH
- b. Semua data Kendaraan Bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer
- c. Pembayaran dapat menggunakan uang giral atau transfer antar bank

6. *Tanggung Jawab;*

- a. Tanggung jawab Pelayanan publik pada KB Samsat diselenggarakan secara bersama oleh tiga instansi
- b. Tanggungjawab dan wewenang penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pada KB Samsat dilaksanakan oleh masing-masing instansi sesuai dengan bidang tugasnya.

7. *Kelengkapan sarana dan prasarana,*

- a. seluruh kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan sarana pendukung lainnya (untuk kenyamanan Wajib Pajak) dilengkapi oleh Dinas (APBD) maupun bantuan dari pihak ke tiga.
- b. Jaringan Komputer telah dilengkapi dengan *wave line* untuk menghubungkan KB Samsat dengan PDE Dinas

8. *Kemudahan Akses,*

- a. Lokasi KB Samsat B dekat dengan jalan utama sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat
- b. Untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayar wajib pajak dapat menggunakan sarana informasi berupa : Layanan SMS, HALLO SAMSAT atau Sarana Telepon Langsung ke Pusat Informasi

9. *Disiplin, Sopan dan Ramah Tamah* adalah sesuatu yang wajib hukumnya bagi setiap petugas pelayanan yang ada pada KB Samsat B sesuai dengan penataran peningkatan SDM tentang etika pelayanan yang telah diterima.

10. *Nyaman*, kenyamanan Lingkungan pelayanan yang ada pada KB Samsat ditata sedemikian rupa sehingga wajib pajak merasa mudah dan nyaman. Fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, tempat parkir, Musholla juga disediakan dan dijaga agar tetap bersih. (Sumber: Dipenda Propinsi Jatim, 2008).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat kantor Samsat Jatim, juga dikembangkan

pelayanan yang lebih transparan menyangkut berbagai proses layanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Jatim pada publik khususnya pemilik kendaraan bermotor, berupa informasi tentang berbagai proses jenis layanan sebagai berikut::

- a. Untuk proses pengesahan STNK setiap tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB apabila semua lengkap maka kemudian akan diterbitkan Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Untuk STNK setelah disahkan, identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- b. Untuk proses penelitian ulang ganti STNK 5 tahun Wajib Pajak menunjukkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor dan kemudian akan diterbitkan STNK serta Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
- c. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada Wajib Pajak.
- d. Untuk proses BBN satu wilayah atas dasar jual beli, Wajib Pajak menyerahkan kuitansi jual beli, BPKB, STNK dan Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport), serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, kemudian akan diterbitkan STNK dengan identitas pemohon, dan Bukti Pembayaran Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.
- e. Untuk identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) dan BPKB dikembalikan kepada wajib pajak.
- f. Untuk proses pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna tanpa bayar pajak, wajib pajak menyerahkan STNK, Identitas diri yang sah (KTP, SIM, atau Pasport) BPKB, dan surat keterangan ganti warna dari bengkel, serta hasil cek fisik kendaraan bermotor, untuk selanjutnya diterbitkan STNK dengan identitas warna yang baru. (Dokumen ISO 900: 2000, 2006).

#### **4.2.2.4. Political Accountability.**

Seperti dikemukakan oleh Jabbra dan Dwivedi (1989) : *“The legitimacy of a public program, and eventually the survival of the organization responsible for it, are matters of political accountability”*. Dengan demikian, para administrator Publik dalam menjalankan kewajiban terikat dengan pertanggung jawabannya pada kekuasaan pejabat politik serta harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan mendistribusikan sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Di lain pihak, para pejabat politik itu juga harus menerima tanggungjawab administratif dan legalitas birokrasi, karena mereka mempunyai kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

Dari hasil penelitian sebagaimana tersebut di atas, dapat dikemukakan bahwa pertanggungjawaban politik dari penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Samsat ini, ditumpukan pada pemerintah propinsi. Kantor Samsat sebagai bagian dari Unit Pelaksana Teknis Daerah, di lingkungan Dinas Pendapatan Pemerintah Propinsi, tanggung jawab penyelenggaraannya berada di bawah tanggung jawab Dinas Pendapatan Pemerintah Prpinsi Jawa Timur. Begitu pula menyangkut segala pendanaan operasionalisasi Kantor Samsat, semua berada di bawah tanggung jawab Dipenda Propinsi Jawa Timur.

Dengan demikian kantor Samsat dalam pelaksanaannya pertanggungjawaban politik (akuntabilitas politik) berada di bawah tanggungjawab pemerintah propinsi c.q. Dipenda Propinsi Jawa Timur.

#### **4.2.2.5. Professional Accountability.**

Jabbra dan Dwivedi (1989) mengemukakan sebagai berikut:

*With the advent of professionalism in public sector organizations, professionally trained public servants (such as physicians, engineers, lawyers, economists, social workers, and accountants) expect to receive wide latitude in performing their tasks and in determining the public interest, and if they are unable to accomplish their jobs, they expect some reprimand.*

Dengan kata lain, dengan semakin luas dan bervariasinya profesi pada organisasi publik, para profesional (dokter, insinyur, pengacara, akuntan, ekonom dan sebagainya) diharapkan, dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Bila terdapat konflik kepentingan antara kode etik profesi dan kepentingan publik maka mereka harus mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

Hasil penelitian menunjukkan dalam pembinaan dan pengembangan personil, di lingkungan Samsat menjadi wewenang Wakil Manajemen dalam mengkaji kualifikasi petugas secara periodik, aktivitas pengkajian ini sedikitnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, untuk menentukan apakah petugas tersebut memiliki kualifikasi yang memadai dan atau apakah perlu diberikan pelatihan tambahan. Adanya pekerjaan baru, teknologi baru dan atau peraturan baru merupakan dasar untuk menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan petugas. Hal ini dapat dilihat berdasarkan informasi yang diperoleh dari Informan 1, dikatakan sebagai berikut:

Samsat menetapkan suatu program pelatihan kepada petugas baik eksternal maupun internal sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam memastikan mutu, setiap petugas senantiasa mendapatkan pengarahan dan petunjuk dari manajemen untuk bekerja sesuai dengan persyaratan mutu yang telah ditetapkan. Samsat selalu menjaga dan



memelihara program pelatihan untuk memastikan bahwa seluruh petugas mendapatkan tugas-tugas yang sesuai dengan pendidikan, keahlian, dan pengalaman yang dimiliki. (FGD, 21 Juli 2008).

Samsat menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi yang mengatur identifikasi kebutuhan pelatihan dan pelaksanaannya untuk seluruh petugas yang terlibat dalam kegiatan yang mempengaruhi mutu pelayanan pada publik. Seperti yang dikatakan oleh informan 2, SE sebagai berikut:

Di lingkungan Samsat selama ini standar profesional aparat yang ditugaskan sangat diperhatikan. Hal ini tidak terlebih dari kebijakan pimpinan untuk menjaga prestasi citra pelayanan prima yang pernah diperoleh oleh Samsat dalam memberikan pelayanan pada publik di Surabaya. Oleh karena itu dari pihak manajemen Samsat, menyangkut aspek pendidikan, pengalaman dan latihan para aparat yang akan ditugaskan di Samsat selalu kami kedepankan untuk menjadi perhatian, agar kinerja kami di mata masyarakat tidak dianggap menurun (FGD, 21 Juli 2008)

Standar profesional aparat pelayanan di lingkungan Kantor Samsat, dibagi dalam tiga kelompok disesuaikan dengan paradigma berdasarkan asal institusi masing-masing yang berada di lingkungan kantor tersebut. Berdasarkan dokumen yang diperoleh peneliti, dapat dikemukakan dari 20 aparat Dipenda yang ditugaskan di Samsat, dapat diuraikan bahwa ada 9 bergelar sarjana, 1 orang bergelar sarjana muda dan 10 lulusan SLTA. Sesuai dengan standar profesional yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut terdahulu, para petugas di lingkungan kantor Samsat, telah memenuhi syarat minimal standar yang telah ditentukan. Sehingga dari tinjauan profesionalisme aparat, para petugas yang berasal dari Dipenda dapat dipertanggungjawabkan

kemampuannya untuk menangani tugas-tugas yang dibebankan pada mereka.

Dalam penerapan standar profesional aparat pelayanan dari institusi Dipenda Pemerintah Propinsi Jawa Timur yang ditugaskan di lingkungan Samsat, pada umumnya telah dipersyaratkan dengan berbagai ketrampilan yang memadai dan sesuai dengan bidang tugas di mana aparat tersebut, akan ditempatkan. Hal ini karena dalam rangka penerapan manajemen pelayanan Publik serta untuk menjaga kelangsungannya, pihak manajemen telah menetapkan standar minimal pengetahuan dan ketrampilan yang harus dimiliki oleh aparat Dipenda tersebut, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Standar Profesional Aparat Pelayanan di Samsat dari Dipenda**

<b>No.</b>	<b>Bagian</b>	<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Pengalaman Kerja Minimal (Tahun)</b>	<b>Pelatihan/Kursus</b>
1	Informasi dan Pengaduan	Sarjana-S1 Diploma SLTA	1 3 5	Excellence Service Kepribadian Komunikasi dan Ke protokol Komputer
2	Pemandu	Sarjana – S1 Diploma	1 3	ExcellenceService Kepribadian Komunikasi dan Ke protokol
3	Penetapan	Sarjana – S1 Diploma SLTA	1 3 5	Komputer Pemahaman tentang Perhitungan pajak

<b>No.</b>	<b>Bagian</b>	<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Pengalaman Kerja Minimal (Tahun)</b>	<b>Pelatihan/Kursus</b>
4	Korektur	Sarjana – S1 Diploma SLTA	1 3 5	Pemahaman tentang Perhitungan pajak
5	Kasir	Sarjana – S1 Diploma SLTA	1 3 5	Komputer Excellence Service
6	PPKD	Sarjana – S1 Diploma SLTA	1 3 5	Bendaharawan A Bendaharawan B Pengarsipan
7	Opsys/Opdat	Sarjana – S1 Diploma SLTA	1 3 5	Pemrograman Oracle Pemrograman Delphi SAKD

*Sumber: Samsat, 2008.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa para aparat pelaksana pelayanan di lingkungan kantor tersebut, dari institusi yang berasal dari lingkungan Dipenda propinsi Jawa Timur, standar profesionalisme aparat di bagi dalam 7 kelompok kerja. Pembagian tersebut meliputi: Informasi dan Pengaduan, Pemandu Penetapan, Korektor, Kasir, PPKD ( Pembantu Pemegang

Kas Daerah), Opsys(Operator Sistem)/Opdat (Operator Data), dengan berbagai spesifikasi tugas tertentu, dengan standar pendidikan serta, pengalaman maupun pelatihan atau kursus tertentu yang harus dimiliki oleh para aparat tersebut, untuk menduduki fungsi sebagaimana yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi di lapangan dapat dikemukakan, khusus untuk staf yang akan ditempatkan pada pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan, semua harus pernah mengikuti pendidikan atau pelatihan *excellence service*. Bagian yang harus memiliki pengetahuan *excellence service* ini antara lain bagian informasi dan pengaduan, bagian pemandu dan bagian kasir. Dalam upaya menyediakan pelayanan pada publik, pada bagian informasi dan pengaduan dengan bagian pemandu, harus memiliki tambahan pendidikan tentang kepribadian, komunikasi dan keprotokolan. Begitu pula dengan bagian-bagian lain, wakil manajemen diberikan tanggung jawab untuk memastikan bahwa para anak buahnya memiliki kemampuan yang memadai untuk bagian pekerjaannya, sebagaimana mereka ditempatkan.

#### **4.2.2.6. Moral Accountability.**

Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakan pada prinsip-prinsip moral dan etika, sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya yang diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu wajar bila publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral tersebut. Untuk menghindari tindakan koruptif masyarakat menuntut para aparat pemerintah mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Di sisi lain, sebenarnya Ide yang terkandung dalam konsep akuntabilitas publik menurut Hariandja (1999) adalah: “penolakan terhadap konsep birokrasi netral”, yaitu model birokrasi legal

formal rasional Weberian. Hal ini karena dalam konsep Weberian, birokrasi dianggap netral, sehingga suatu tindakan atau keputusan birokrasi yang mendengar prinsip-prinsip kepentingan umum biasanya dilemparkan pada kesalahan-kesalahan manajerial, misalnya kesalahan prosedural atau *human error*. Dengan menempatkan birokrasi pada titik netral, birokrasi berdiri di atas semua kepentingan masyarakat, kebijakan-kebijakan yang menguntungkan suatu kelompok dalam masyarakat disembunyikan dibalik alasan-alasan rasional yang ekonomis-deterministik tersebut.

Oleh karena itu menurut pandangan ini, maka setiap penyusunan standardisasi pelayanan publik, bagaimanapun harus dikaitkan dengan akuntabilitasnya terhadap Publik yang akan dilayani oleh birokrasi. Oleh karena itu langkah-langkah konkrit penyusunan standar akuntabilitas, selain diukur dari kepentingan unit organisasional di atasnya, harus pula mempertimbangkan aspek kepentingan Publik yang dilayani, baik lembaga-lembaga pemerintah lainnya yang terkait, lembaga-lembaga swasta (LSM) maupun masyarakat (*costumer*) yang menerima manfaat pelayanan tersebut. Oleh karena itu, standardisasi pelayanan publik ini menjadi sangat penting dikaitkan dengan akuntabilitasnya terhadap publik.

Usaha-usaha mengisi reformasi administrasi Publik dengan menyusun standar kinerja pelayanan publik, tidak semata-mata hanya pada seputar birokrasi yang tidak efisien, lamban, korup, arogan dan lain-lain, melainkan juga persoalan-persoalan mendasar yang menyentuh wilayah keadilan pada sektor ekonomi, sosial politik, bahkan kebudayaan. Dimensi keadilan tersebut menurut Abdul Wahab (1999) sangat penting: “karena berkaitan dengan perubahan menuju struktur ekonomi domestik yang kapitalistis”, yang makin berkembang dan proaktif terhadap pasar. Untuk itu, standardisasi pelayanan publik harus terus diupayakan agar birokrasi tetap berada pada rel humanitariannya, dan tetap berpihak

pada rakyat kecil sebagai mayoritas komunitas, dalam pertanggung jawaban publik.

Target penerimaan sebagai standar kinerja pada masa yang akan datang, telah disusun berdasarkan situasi, kondisi serta capaian kinerja pada tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa standardisasi dengan menggunakan target pencapaian yang dijadikan sebagai acuan kinerja telah digunakan oleh institusi tersebut. Sehingga dapat dijadikan sebagai standar kinerja Kantor Samsat yang bersangkutan, untuk pengembangan kinerja pada tahun berikutnya. Hal ini dapat dilihat pada realisasi tahun 2004 dan target pada tahun 2005 sebagaimana tercantum dalam tabel 4.4. sebagaimana tersebut di atas.

PKB dan BBNKP sebagai objek penerimaan pajak yang ditangani oleh Kantor Samsat menunjukkan bahwa orientasi atau bidang garapan dari operasionalisasi Kantor Samsat adalah hanya untuk mengurus objek PKB dan BBNKB dimaksud, misalnya: jenis kendaraan Sedan dan sejenisnya, Jeep, Station Wagon dan sejenisnya, Bus dan Mini Bus, Truck Pickup dan sejenisnya, Sepeda Motor dan alat berat. Oleh karena itu bila ada jenis kendaraan diluar yang tercantum dalam standar objek pajak tersebut, tentunya tidak dapat dijadikan sebagai objek pajak yang harus ditangani oleh Kantor Samsat dimaksud sebagaimana tersebut di atas. Berdasarkan akumulasi kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang dimaksud, maka di sisi lain dapat pula dijadikan sebagai bahan kajian untuk menentukan target penerimaan pada tahun berikutnya. Di mana pada sisi yang lain, dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas kinerja Kantor Samsat di wilayah Surabaya pada khususnya dan Wilayah Jawa Timur pada umumnya.

Berbagai persyaratan yang diperlukan terhadap berbagai jenis kendaraan bermotor yang diinformasikan oleh Dipenda Propinsi Jawa Timur, secara terbuka baik melalui papan pengumuman media masa maupun internet merupakan bentuk

standardisasi yang memungkinkan Kantor Samsat dapat memberikan layanan secara pasti pada masyarakat. Berbagai syarat sebagaimana telah dikemukakan terdahulu menunjukkan bahwa, masyarakat dapat memahami secara lebih baik, dapat memberdayakan masyarakat pengguna layanan tersebut, dapat meningkatkan hak-hak masyarakat pengguna layanan di Kantor Samsat, menunjukkan adanya konsistensi, kecepatan, ketepatan dan kualitas layanan pada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Devon tentang Citizen's Charter (Clifford, 1993).

Pemberian layanan secara *Link* di antara ketiga Kantor Samsat di wilayah Surabaya, dari hasil observasi menunjukkan bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi telah memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengetahui berbagai standar maupun persyaratan serta sistem, prosedur dan waktu pelayanan yang diberikan oleh ketiga Kantor Samsat Surabaya tersebut. Di samping itu dengan kemudahan akses informasi, masyarakat pengguna layanan kantor Samsat, telah banyak yang memahami dengan berbagai sistem prosedur standar-standar pelayanan yang berlaku di lingkungan Kantor Samsat. Dari hasil wawancara dengan para pengguna jasa layanan Kantor Samsat tersebut (para pemilik/pengurus PKB dan BBNKB), mereka mendapatkan kemudahan informasi melalui SMS maupun telepon bebas pulsa yang disediakan oleh Dipenda tentang layanan informasi pengurusan PKB dan BBNKB).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Samsat, merupakan rangkaian implementasi dari kebijakan Pemerintah Propinsi Jawa Timur untuk terus meningkatkan pelayanan prima pada publik. Pola pengembangan manajemen kualitas pelayanan di lingkungan Samsat, terus dilakukan di lingkungan kantor tersebut. Hal ini dapat dilihat dari prestasinya dengan penghargaan yang telah diterima pada tahun 2003 yaitu Penghargaan Dari Presiden berupa Piala Citra

Pelayanan Prima dan dilanjutkan dengan pemantapan standar mutu pelayanan publik berbasis ISO 9001:2000, sejak tahun 2006.

#### **4.2.2.6.1. Tugas Top Manajemen**

Berbagai aktivitas Manajemen tersebut, menjadi tanggung jawab tingkat manajerial untuk menjamin terselenggaranya manajemen Pelayanan Publik yang berkualitas serta penetapan standar manajemen kualitas pelayanan publik untuk menjadi kelangsungannya. Adapun yang menjadi tanggung jawab manajemen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **4.2.2.6.2. Komitmen**

Pada tingkat manajemen khususnya Top Manajemen memiliki tanggung jawab selalu menjaga terselenggaranya sistem manajemen pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan Samsat, untuk itu pada tingkat manajemen ini khususnya Top Manajemen memiliki kewenangan, sebagaimana disampaikan informan 3, sebagai berikut:

Untuk menentukan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu secara berkesinambungan. Tanggung jawab tersebut mencakup penetapan kebijakan mutu, sasaran mutu, penetapan uraian tugas, penunjukan Wakil Manajemen, peninjauan terhadap penerapan sistem manajemen mutu secara periodik dan menyediakan sumber daya yang memadai untuk pengelolaan sistem mutu. (FGD, 21 Juli 2008).

Dari kutipan tersebut, di atas dapat disampaikan bahwa pada tingkat manajemen ini, dimungkinkan memiliki kewenangan secara periodik melakukan berbagai kebijakan penerapan manajemen mutu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada publik di lingkungan Samsat, sesuai dengan komitmen yang ada serta perubahan perkembangan organisasi dan masyarakat di



lingkungannya khususnya para wajib pajak yang menjadi *customer focus* Samsat. Kewenangan untuk melakukan perubahan, juga dapat dilihat dalam dokumen Penjaminan mutu sebagai berikut:

Setiap perubahan/revisi pada panduan mutu dapat berasal dari masukan setiap personil kepada manajemen, temuan hasil audit mutu internal/eksternal, ataupun karena adanya perubahan kebijakan manajemen. Bagian yang mengalami perubahan dicatat pada kolom revisi pada lembar revisi. Lembar status revisi diperiksa oleh Wakil Manajemen dan persetujuan ditandatangani oleh Top Manajemen sebagai bukti persetujuan. Tanggal berlakunya revisi ditulis pada kolom tanggal. Pengendalian dokumen harus memastikan bahwa bagian yang direvisi telah digabungkan ke dalam salinan terkendali dan panduan mutu dengan status salinan terkendali ditarik dari peredarannya untuk dimusnahkan dan masternya disimpan serta diberi cap dengan tulisan “KADALUWARSA” pengendali dokumen tidak berkewajiban untuk memperbaiki panduan mutu dengan status salinan tidak terkendali apabila dikemudian hari terjadi revisi. (Sumber : Dokument ISO 9001: 2000, Samsat, 2006).

Hasil FGD dengan informan 1, mengatakan bahwa:

Sejak diterapkannya sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001-2000 ini, kami dari pihak manajemen Samsat merasa ada yang membimbing secara terus menerus dan dipantau secara untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan secara terkonsep dengan baik dan disesuaikan dengan kemampuan kami dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat tersebut. Bila penerapan manajemen mutu berbasis ISO 9001-2000 tersebut, dapat diperluas ke kantor Samsat lainnya. Maka pelayanan Publik di lingkungan Samsat Jatim akan dapat terealisasi sesuai

dengan harapan masyarakat pada umumnya secara konstruktif. (FGD, 21 Juli 2008)

Senada dengan pendapat informan 1, informan 2, Tim ISO 9001-2000 mengatakan sebagai berikut:

Komitmen penerapan ISO 9001-2000 di lingkungan Samsat Ketintang ini di lain pihak telah menimbulkan peningkatan beban pekerjaan administrasi, karena hampir semua aktivitas yang dilakukan oleh semua unit yang ada di lingkungan Samsat ini, semuanya diupayakan dapat didokumentasikan selengkap-lengkapnyanya. Namun demikian keuntungannya semua aktivitas menjadi lebih terarah karena bisa lebih konsisten untuk memperbaiki kekurangan pada masa lalu, berdasarkan dokumen-dokumen yang ada. (FGD, 21 Juli 2008)

Selain itu dapat dijelaskan bahwa pada tingkat manajemen dapat melakukan berbagai perubahan manajemen pelayanan publik, namun demikian semua perubahan tersebut, harus memiliki landasan yang jelas dan objektif. Hal ini untuk menghindari terjadinya perubahan yang tidak konstruktif dan tidak , yang dikarenakan kepentingan subjektif pimpinan atau karena adanya perubahan pejabat dengan gaya kepemimpinan yang berbeda.

#### **4.2.2.6.3. Fokus Pada Wajib Pajak (*Focus to Customer*)**

Beberapa upaya untuk perbaikan kualitas manajemen pelayanan publik di lingkungan Samsat, yang menjadi *focus* utama adalah para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk itu berbagai tinjauan atas aktivitas pelayanan publik yang dilakukan adalah bagaimana berbagai persyaratan yang diperlukan oleh para wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan dapat diketahui dengan jelas oleh mereka. Kantor Samsat harus mampu memastikan bahwa berbagai persyaratan yang ditetapkan oleh Kantor Samsat mampu

dan dapat dipenuhi oleh wajib pajak yang menginginkan pelayanan dari Kantor Samsat. Hal ini telah menjadi perhatian utama dan merupakan tanggung jawab manajemen untuk dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan mengadakan pengawasan serta kontrol untuk semua jasa pelayanan yang menjamin kepuasan wajib pajak.

# **BAGIAN KELIMA**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. KESIMPULAN**

1. Di lingkungan Kantor Samsat Jawa Timur, untuk kepentingan akuntabilitas pelayanan publik, telah ditetapkan standar pelayanan berdasarkan kepmenpan nomor 63 tahun 2003, yang meliputi 10 sendi kualitas pelayanan publik. 10 sendi tersebut antara lain adalah : 1. Kesederhanaan; 2. Kejelasan, 3. Kepastian waktu; 4. Akurasi; 5. Keamanan; 6. Tanggung Jawab; 7. Kelengkapan sarana dan prasarana; 8. Kemudahan akses; 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramah tamahan; 10. Kenyamanan. Keempat Kantor Samsat yang diteliti menunjukkan bahwa di lingkungan Samsat Jatim, secara umum telah melaksanakan tugas berorientasi pada standar yang telah ada, baik berupa peraturan, pedoman kerja. Peningkatan kinerja dari keempat Kantor Samsat tersebut dalam pelayanan masyarakat, sangat dipengaruhi oleh aplikasi teknologi informasi dalam pelayanan masyarakat, yaitu sistem Link. Hal ini telah memberikan kemudahan serta alternatif para pengguna layanan untuk memilih diantara keempat kantor tersebut, mana yang lebih mudah, cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan pengurusan PKB dan BBNKB.
2. Diantara keempat Kantor yang diteliti, sekalipun memiliki standar umum yang sama dalam pemberian pelayanan pada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, namun demikian masing-masing menunjukkan adanya perbedaan performance dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Pada Kantor Samsat A Manyar Surabaya, pengaruh budaya organisasi yang telah terbentuk masih memiliki warna tersendiri dalam proses pelayanan pada masyarakat. Keberhasilan Kantor Samsat B

Ketintang Surabaya, yang telah meraih Piala Citra Pelayanan Prima terbaik di Indonesia, sangat dipengaruhi pula oleh tanggung jawab masyarakat terhadap kinerja Kantor Samsat B ini, serta upaya pimpinan Administrator secara internal dalam pengembangan kinerja yang berkualitas di lingkungan kerjanya. Selain itu, masih pula dipengaruhi oleh sarana kerja dan teknologi informasi yang mendukungnya serta berbagai aspek lain dalam pemberian layanan pada masyarakat. Untuk Kantor Samsat C Kenjeran Surabaya, mengingat masih baru operasionalisasi dan keberadaan Kantor ini, belum nampak adanya prestasi kompetitif yang dapat dikemukakan selama penelitian berlangsung. Sedangkan kantor Samsat Malang Kota, juga telah menunjukkan prestasinya dengan diterapkannya ISO-9001-2000.

3. Berbagai macam standar pelayanan yang penulis temukan berpengaruh terhadap kinerja organisasi tersebut adalah adanya dukungan teknologi informasi yang memungkinkan para pengguna layanan dari keempat Kantor Samsat tersebut *well inform* terhadap berbagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh Kantor Samsat tersebut. Kemudahan akses informasi baik melalui media masa internet, papan pengumuman maupun media telepon seluler yang umumnya telah mampu diakses oleh masyarakat pemilik kendaraan bermotor di lingkungan Surabaya telah memungkinkan terjadinya ketepatan, kecermatan, konsisten dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh keempat Kantor tersebut.
4. Berbagai aspek yang memiliki kaitan erat dengan implementasi standar dalam kinerja pelayanan Kantor Samsat tersebut, antara lain sebagai berikut:
  - a. Letak (posisi) Kantor Samsat dengan masyarakat pengguna layanan kantor tersebut.
  - b. Target operasional yang telah ditentukan oleh instansi induk yaitu Dipenda.

- c. Obyek pekerjaan yang jelas dari PKB dan BBNKP sebagai obyek penerimaan pajak yang ditangani oleh Kantor Samsat menunjukkan bahwa orientasi atau bidang garapan dari orperasionalisasi Kantor Samsat adalah hanya untuk mengurus obyek PKB dan BBNKB dimaksud, misalnya: jenis kendaraan Sedan dan sejenisnya, Jeep, Station Wagon dan sejenisnya, Bus dan Mini Bus, Truck Pickup dan sejenisnya, Sepeda Motor dan alat berat. Oleh karena itu bila ada jenis kendaraan diluar yang tercantum dalam standar obyek pajak tersebut, tentunya tidak dapat dijadikan sebagai obyek pajak yang harus ditangani oleh Kantor Samsat dimaksud. Berdasarkan akumulasi kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang dimaksud, maka di sisi lain dapat pula dijadikan sebagai bahan kajian untuk menentukan target penerimaan pada tahun berikutnya. Dimana pada sisi yang lain, dapat dijadikan sebagai dasar pembuatan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas kinerja Kantor Samsat di wilayah Surabaya pada khususnya dan Wilayah Jawa Timur pada umumnya.
- d. Berbagai persyaratan yang diperlukan terhadap berbagai jenis kendaraan bermotor yang diinformasikan oleh Dipenda Propinsi Jawa Timur, secara terbuka baik melalui papan pengumuman media masa maupun internet merupakan bentuk Standardisasi yang memungkinkan Kantor Samsat dapat memberikan layanan secara pasti pada masyarakat. Berbagai syarat sebagaimana telah dikemukakan terdahulu menunjukkan bahwa, masyarakat dapat memahami secara lebih baik, dapat memberdayakan masyarakat pengguna layanan tersebut, dapat meningkatkan hak-hak masyarakat pengguna layanan di Kantor Samsat tersebut, menimbulkan adanya konsistensi, kecepatan, ketepatan dan kualitas layanan pada masyarakat oleh aparat yang bersangkutan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Devon tentang Citizen's Charter (Clifford, 1993).

5. Pemberian layanan secara Link di antara Kantor Samsat di wilayah Jawa Timur, menunjukkan bahwa dengan adanya dukungan teknologi informasi telah memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengetahui berbagai standar maupun persyaratan serta sistem, prosedur dan waktu pelayanan yang diberikan oleh ketiga Kantor Samsat Surabaya tersebut. Disamping itu dengan kemudahan akses informasi, masyarakat pengguna layanan Kantor tersebut, telah banyak yang telah mengetahui (konfirmasi) dengan berbagai sistem prosedur standar-standar pelayanan yang berlaku di lingkungan Kantor Samsat. Dari hasil wawancara dengan para pengguna jasa layanan Kantor Samsat tersebut (para pemilik/pengurus PKB dan BBNKB), mereka merasa mendapatkan kemudahan informasi melalui SMS maupun telepon bebas pulsa yang disediakan oleh Dipenda tentang layanan informasi pengurusan PKB dan BBNKB).

## **5.2. SARAN**

1. Aplikasi teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh Samsat Surabaya bagi keempat kantor Samsat A, B dan C dan Malang Kota, secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan implikasi kuat dalam kerangka Standardisasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Sistem dan Prosedur kerja yang dilakukan oleh keempat Samsat tersebut, secara otomatis harus dilakukan dalam standar yang sama dalam pelayanan pengurusan PKB dan BBNKB. Untuk itu, penerapan teknologi informasi dengan sistem link tersebut, hendaknya terus dikembangkan tidak hanya sebatas pada program layanan tertentu, akan tetapi juga proses kinerja maupun koordinasi internal institusi Samsat, maupun dengan Dipenda, dengan Dirlantas maupun dengan PT. Jasa Raharja yang menaunginya.

2. Aspek semangat kerja, motivasi dan komitmen aparat maupun lingkungan kerja, memiliki pengaruh yang kuat terhadap performance kinerja di lingkungan Kantor Samsat yang diteliti. Diantara keempat Kantor Samsat, Kantor Samsat B Ketintang Surabaya memiliki desain bangunan yang lebih kondusif bagi kinerja pelayanan publik. Kenyaman lingkungan kantor serta ruangan kantor yang representatif, telah memberikan suasana kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna layanan Kantor Samsat tersebut. Oleh karena itu, faktor obyektif suasana kenyamanan Kantor Pelayanan sangat penting untuk menjadi perhatian bagi pemimpin maupun pengambil kebijakan dalam layanan pada masyarakat tersebut.
3. Pemberian akses pada publik tentang standar kinerja pelayanan yang diberikan Kantor Samsat oleh Dipenda Jatim, yang mudah diakses oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media informasi yang lainnya. Sangat memudahkan pengertian maupun pemahaman masyarakat tentang prosedur maupun berbagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan PKB dan BBNKB. Keterbukaan informasi dengan menggunakan teknologi informasi, baik melalui telephon, SMS, Internet dan publikasi lainnya. Untuk itu pengembangan informasi pada publik secara konsisten dan pemanfaatan teknologi informasi yang telah familier dimanfaatkan oleh masyarakat umumnya, hendaknya dikembangkan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada.
4. Berbagai pengembangan standar yang mudah serta dapat diterima oleh masyarakat, perlu terus dikembangkan agar standar yang ada tidak menjadi beban bagi masyarakat dalam pengurusan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan publik oleh Kantor Samsat khususnya maupun institusi pemerintah pada umumnya. Kemudahan standar tersebut, menyangkut letak atau kemudahan jangkauan masyarakat, target atau tuntutan institusi induk yang rasional, kejelasan syarat dari



objek pekerjaan serta informasi yang jelas. Di lain pihak telah memberikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat tentang kerja institusi tersebut di mata masyarakat.

5. Pemberian layanan secara *Link* (aplikasi teknologi informasi), dilain pihak telah memberikan kemudahan pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Kantor Samsat di Jatim. Di lain pihak pemberian layanan secara *Link* tersebut, memerlukan sistem dan prosedur dengan standar yang sama diantara keempat Kantor Samsat tersebut. Untuk itu pengembangan layanan berbasis teknologi informasi ini, perlu terus dikembangkan karena terbukti telah memberikan manfaat yang luar biasa bagi masyarakat pengguna layanan maupun kemudahan kinerja bagi aparat pelaksana pelayanan tersebut.

# **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- ..... 1999. *Reformasi Pelayanan Publik, Kajian dari Perspektif Teory Governance*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Chandler, Ralph C And Plano Jack C., 1982, *The Public Administration Dictionary*, Jihn Wilwy & Sons, New York, Brisbane, Toronto, Singapore dalam Widodo Agus, 2001, *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya
- Denhardt, Robert B. 1991. *Public Administration an Action Orientation*. Brooks/Cole Publishing Company. California.
- Effendi, S. 1991. *Sistem Administrasi Untuk Pembangunan Berkelanjutan Dalam Samudra (Id) Pembangunan Berkelanjutan*, Penerbit PT. Tiara Wacana, Yogyakarta
- Gore, Al. 1993; *Creating A Governmnet That Works Better & Costs Less, The Report of the National Performance Review*, A Plume Book, New York.
- Hariandja, Denny B.C. 1999. *Birokrasi nan Pongah*. Kanisius, Yogyakarta.
- Islamy, M. Irfan. 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Administrasi Negara*. Penerbit Bina Aksara. Jakarta.

- Jabbara, Jg dan Dwivedi, OP. 1998. *Publik Service Accoubtability A Comparative Perspective*, Kumarian Press, Connecticut.
- Korten, David C. (ed). 1986. *Community Management, Asian Experience and Perspectives*, Kumarian Press. Conecticut.
- Moenir, A.S. 1998. *Manajmen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Morgan, Daugkas and Kelly B. Bacon. 1996. *What Middle Managers do in Local Government : Stewardship of the Public Trust and the Limits of Reinventing Government*, Public Administration Review, July/August, Vol. 56, No. 4.
- Osborne, David & Ted, Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, Eddison Wesley Publishing Company Inc, New York.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 1997. *Banishing Bureaucracy, The Five Strategis For Reinventing Government*, Addison-Wesley Publishing Company, Inc., Massachussetts.
- Sianipar, JPG. 1998. *Menejemen Pelayanan Masyarakat*. LAN-RI, Jakarta.
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Widodo, Joko, A. 2001. *Good Governnace: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya.