

**IMPLEMENTASI PROGRAM BUS SAMSAT KELILING
PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH SUMATERA UTARA UPT SAMSAT
MEDAN SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

**GEMBIRA RAMBE
NPM : 178510053**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan
Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara
Upt Samsat Medan Selatan

Nama Mahasiswa : Gembira Rambe

Npm : 178510053

Proram Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui Oleh :
Komisi Pembimbing



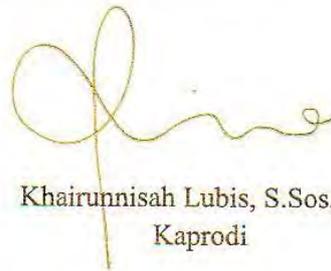
Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
Pembimbing I



Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP
Pembimbing II



Dr. Effiatr Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.IP
Kaprodi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gembira Rambe
Npm : 178510053
Proram Studi : Il mu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada universitas medan area Hak Bebas Royalti noneksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya saya yang berjudul Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan
Pada tanggal : 14 Oktober 2021
Yang menyatakan



Gembira Rambe

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya sendiri . Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukannya adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 Oktober 2021




Gembira Rambe

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM BUS SAMSAT KELILING PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH SUMATERA UTARA UPT SAMSAT MEDAN SELATAN.

Penelitian ini berjudul “Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan penelitian ini membahas mengenai penerapan Program pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui salah satu program unggulan Samsat Upt Medan Selatan yaitu Bus Samsat Keliling. Samsat Keliling layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi di tempat-tempat umum, dimana masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Samsat lebih dekat dalam membayar pajak sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak dan penerimaan pajak semakin meningkat, Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana tujuannya untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data, sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga tahap : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Program Bus Samsat Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas, tetapi masih ada kendala-kendala seperti masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Program Bus Samsat Keliling seperti kurang memadai sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak.

Kata Kunci : Implementasi, Program Bus Samsat Keliling,

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE SAMSAT ROUNDING BUS PROGRAM AT THE REGIONAL TAX AND RETRIBUTION MANAGEMENT AGENCY OF NORTH SUMATERA UPT SAMSAT MEDAN SELATAN.

This research is entitled "Implementation of the Mobile Samsat Bus Program at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Upt Samsat South Medan. This study discusses the implementation of the motor vehicle tax payment program through one of the flagship programs of SAMSAT UPT Medan Selatan, namely the Mobile Samsat Bus. Samsat Mobile is a motor vehicle tax payment service that operates in public places, where people who live far from the SAMSAT office are closer to paying taxes so that taxpayers will be obedient in paying taxes and tax revenues are increasing. This study uses a descriptive research methodology with an approach Qualitative research where the aim is to find out and describe the reality of the events under study. Data analysis aims to simplify the results of data processing, so that they are easy to read and interpret. Data were collected by means of observation, interviews, documentation. Data analysis used three stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Mobile Samsat Bus Program is in accordance with the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services and the service is of sufficient quality, but there are still obstacles such as there are still obstacles that must be fixed in the Mobile Samsat Bus Program such as inadequate facilities and infrastructure, lack of socialization services, and taxpayer awareness.

Keywords: Implementation, Mobile Samsat Bus Program,

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hadirkan kepada ALLAH SWT, yang sampai sekarang ini penulis masih diberikan kesehatan taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang berderang. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat pembuatan tugas akhir yang mana tujuannya memperoleh gelar sarjana pada program “ Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan oleh penulis **“Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan”**.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi baik langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan . penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini kurang dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membantu dan mendukung dari pembaca. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis ini di antaranya :

1. Bapak Drs. Irwan Nasution, S.Pd, MAP selaku Ketua Sidang yang telah menyempatkan waktu di sela-sela kesibukannya demi membimbing saya dengan penuh semangat.

2. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku pembimbing I yang selama ini telah menyempatkan waktu di sela-sela kesibukannya demi membimbing saya dengan penuh semangat.
3. Ibu Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku pembimbing II yang telah mencurahkan perhatian, motivasi, waktu, tenaga dan doa serta rasa kepercayaan yang sangat berarti bagi saya.
4. Ibu Khairunnisa, S.Sos, M.IP selaku Sekretaris yang selama ini telah menyempatkan waktu di sela-sela kesibukannya demi membimbing saya dengan penuh semangat.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengajarkan dan mendidik penulis banyak hal tentang dunia perpolitikan dan pemerintahan sehingga turut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi berupa jadwal di dalam pelaksanaan setiap acara kegiatan atau aktivitas di dalam penyelesaian skripsi.
7. Untuk seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan terbaik saat peminjaman buku.
8. Untuk yang istimewa dalam kehidupan dunia dan akhirat saya, yaitu kedua orang tua saya, ayah saya tercinta dan ibu saya tercinta yang merupakan sumber kebahagiaan, sumber inspirasi serta motivator terbaik yang menjadikan saya menjadi manusia Yang lebih bermanfaat

bagi sekitar serta menjadi kebanggaan dalam keluarga, sosok yang sabar dan penuh kasih sayang terhadap sesama, dan semua doa, pengorbanan, perjuangan, keringat dan air mata mereka yang membuat saya berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana ini.

9. Untuk saudara-saudara saya yang selama ini selalu memberikan doa, dukungan dan semangat dalam pekerjaan skripsi ini.
10. Pihak dari UPT Samsat Medan Selatan yang telah memberikan kesempatan, waktu dan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Untuk teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan yang selama ini bersama – sama dalam menyusun skripsi terimakasih untuk doa, dukungan dan motivasinya.

Dan saya ucapkan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung memberikan motivasi, semangat dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini selesai.

Medan, 14 Oktober 2021

Gembira Rambe

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
2.1 Implementasi	5
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	5
2.1.2 Model Implementasi	7
2.2 Pelayanan Publik	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
2.2.3 Bentuk – Bentuk Pelayanan	17
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	20
2.2.5 Indikator Pelayanan Publik	24
2.3 Pelayanan Program Bus Samsat Keliling	25
2.5 Kerangka Pemikiran	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.3 Metode Analisis Data	32
3.4 Penyajian Data.....	33
3.5 Pengambilan keputusan atau verifikasi	33
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4. 1 Hasil Penelitian.....	33

4.1.1 Sejarah Singkat UPT Medan Selatan.....	33
4.1.2 Struktur Organisasi UPT SAMSAT Medan Selatan.....	35
4.1.3 Tugas Dan Fungsi SAMSAT Medan Selatan	36
4.2 Pembahasan	39
4.2.1 Pogram Bus Samsat Keliling	39
4.2.2 Implemantasi Pogram Bus Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	46
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak

bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. PKB merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia, Tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak.

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan jumlah penduduk yang begitu banyak tentunya kebutuhan akan pelayanan publik yang bersifat administratif pun besar pula. Salah satunya adalah pelayan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Medan. Kantor SAMSAT Kota Medan inilah yang senantiasa tidak pernah sepi dan tidak hentinya dalam memberikan pelayanan publik administratif, mulai dari pembuatan STNK, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Perpanjangan atau pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap harinya. Sehingga terkadang dengan animo masyarakat akan kebutuhan tersebut begitu besar menyebabkan antrian panjang ataupun penuh sesak sehingga berimbas pada lamanya masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut.

Sehingga sebagai upaya untuk mengatasi itu semua, maka dilakukan lah sebuah pelayanan publik berupa Bus Samsat Keliling, Bus Samsat Keliling ini melayani pengesahan STNK/Pembayaran Pajak. Pelayanan Bus Samsat Keliling memiliki tujuan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, karena merasa kekurangan waktu bila datang mengurus ke Kantor Bersama SAMSAT, maka

dengan adanya Bus Samsat Keliling masyarakat Wajib Pajak akan sangat terbantu mempersingkat waktu dalam mengurus Pengesahan STNK/Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Program pelayanan publik termasuk kantor pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) melakukan transformasi pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan dapat meminimalisir kerumunan masyarakat. Terdapat berbagai langkah yang diambil Samsat Wilayah I untuk tetap produktif memberikan pelayanan. Kantor dan gerai samsat yang masih beroperasi juga menyediakan wastafel, hand sanitizer, melakukan pengecekan suhu tubuh wajib pajak yang datang, mewajibkan memakai masker, serta menerapkan physical distancing di area pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yang perlu diteliti adalah :

1. Bagaimana Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan?
2. Apakah Hambatan Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Implementasi Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Program Bus Samsat Keliling Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara Upt Samsat Medan Selatan?

4. Mamfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan ilmu Pemerintahan terutama dalam sumber daya manusia.
- b. Dapat dijadikan bahan informasi bagi penelitian yakni mempelajari masalah kinerja pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Implementasi

2.1.1 Pengertian Implementasi

Implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu pelaksanaan/penerapan. Sedangkan pengertian umum dari implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang). Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Budi Winarno (2012:102), implementasi adalah tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh sekelompok individu yang telah ditunjuk untuk menyelesaikan suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian implementasi menurut Van Meter dan Van Horn adalah pelaksanaan tindakan oleh individu, pejabat, instansi pemerintah atau kelompok swasta yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan tertentu. Badan-badan ini melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang berdampak pada warga.

Sedangkan menurut Hanifah Harsono (2002:67), implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Menurut Nurdin Usman (2002: 70) implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Dalam arti seluas-luasnya, implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasikan atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama diantara beragam pemangku kepentingan (stakeholder), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur dan teknik secara sinergitas yang digerakkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki. Rasionalitas atau alasan di balik langkah seperti tak lain dimaksudkan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki. Rasionalitas atau alasan di balik langkah seperti ini tak lain dimaksudkan agar sikap, perilaku, dan pikiran dari semua pemangku kepentingan yang terlibat dapat lebih terkontrol serta tetap terjaga pada relnya.

Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2012:149) merumuskan proses implementasi sebagai *“those actions by public or private individualis (or groups) that are directed at the achievement of objective set fort ini proporsional policy decision”* (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individual/diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan)

Daniel A.Mazmanian dan Paul A.Sabatier dalam Solichin Abdul (2016:23) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa, “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau

dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

2.1.2 Model implementasi

Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan tentang konservasi energi adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. George C. Edward III dalam Deddy Mulyadi (2016:68) mengemukakan ada 4 (empat) variabel yang mempengaruhi kesuksesan terhadap implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain, sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan perlu diinternalisasikan dengan sinergi dan intensif.

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implemmentor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujua dan sasaran kebijakan harus transmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber daya

Sumber daya dipilih sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan dikarenakan implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumber daya manusia maupun sumber finansial untuk melaksanakan implementasi kebijakan tersebut.

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implemmentasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP).

SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

2.2 Pelayanan Publik.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi *Publik* yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan

dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Moenir dalam Kasmawati(2000). Dimana pengertian pelayanan dalam hal ini adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum atau publik dalam mensejahterakan masyarakat. Sedangkan menurut menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), menegukanan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Kasmawati (2018), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan, Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dengan adanya kejadian interaksi antara karyawan dengan konsumen dalam memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan sangat penting dalam persaingan dunia bisnis. Maka dalam suatu bisnis harus mempunyai pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik itu menjadi sebuah kunci terdepan dalam meraih kesuksesan suatu bisnis.

Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan cara memberikan senyuman yang ikhlas, sopan satun yang benar,dan keramahan kepada konsumen maka akan sangat mempengaruhi dalam keberhasilan sebuah bisnis. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Sedangkan menurut Lukman dalam Nuryamin, 2016, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan perundang-undangan. Selain itu, definisi pelayanan publik menurut Agung dalam Nuryamin, 2016, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari definisi diatas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pemberian pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dimana mereka harus bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas harus dilaksanakan dengan baik, agar pihak yang dilayani merasa puas. Karena dalam persaingan usaha yang sangat ketat, kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius. Berikut definisi beberapa ahli tentang kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Kasmawati (2018), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi

harapan. Sedangkan menurut Lovelock et.al dalam Kasmawati (2018), kepuasan adalah sesuatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa adalah kualitas pelayanan. Menurut Rahmayanti, dalam Kamawati (2018), pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, dalam Kasmawati(2018), Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu aparaturnya pajak harus segera mulai memperbaiki kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan kepada wajib pajak, agar wajib pajak dalam menyelesaikan pembayarannya pajaknya secara langsung tidak menggunakan jasa calo.

Untuk mengetahui apakah pelayanan dikatakan berkualitas, maka diperlukannya pengukuran yaitu menggunakan lima dimensi yang harus dimiliki dalam suatu pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuruman dalam Aris, 2010, meliputi :

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan saran dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, biasa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisi dari jasa. Sedangkan Philip Kotler mengungkapkan bahwa konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, dalam Kasmawati(2018), Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu aparat pajak harus segera mulai memperbaiki kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan kepada wajib pajak, agar wajib pajak dalam menyelesaikan pembayarann pajaknya secara langsung tidak menggunakan jasa calo. bukti langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional..

2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakait. Secara singkat denifisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Definisi lain menyatakan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan sopan santun (courtesy). Definisi lain menjelaskan jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari

bahaya resiko, atau keragu-keraguan. Sedangkan menurut Philip jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badanusaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi

pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.2.3 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:

a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan

sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian;

5. Biaya Pelayanan;
6. Produk Pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petugas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan. Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ stakeholder.

2.2.5 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan keputus pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8)

2.3 Pelayanan Program Bus Samsat Keliling

Program Layanan Bus SAMSAT Keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bus SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan mobil Samsat keliling tidak hanya melayani pajak kendaraan bermotor namun informasi mengenai hal-hal layanan perpajakan. Sistem pelayanan pajak keliling dengan menggunakan mobil Samsat keliling dapat mengakses masyarakat yang berada di wilayah yang sangat jauh dari akses perkotaan.

Keseluruhan pada layanan Bus Samsat keliling berbasis teknologi informasi tersebut dibentuk guna mendukung fungsi pelayanan publik yang melekat pada Dinas Pendapatan dan pemungutan pajak di Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung penerapan program e-samsat pada pengelolaan pajak sekaligus mendukung kebijakan Pemerintah Pusat dalam implementasi pelimpahan kewenangan. pengelolaan pajak pada pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan Bus SAMSAT keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Tetapi layanan Bus Samsat Keliling ini tidak dapat untuk pembayaran STNK 5 tahun, mereka harus mendatangi Kantor SAMSAT, karena pembayaran 5 tahunan adanya pergantian balngko STNK baru, dan Plat nomer baru sedangkan di Samsat

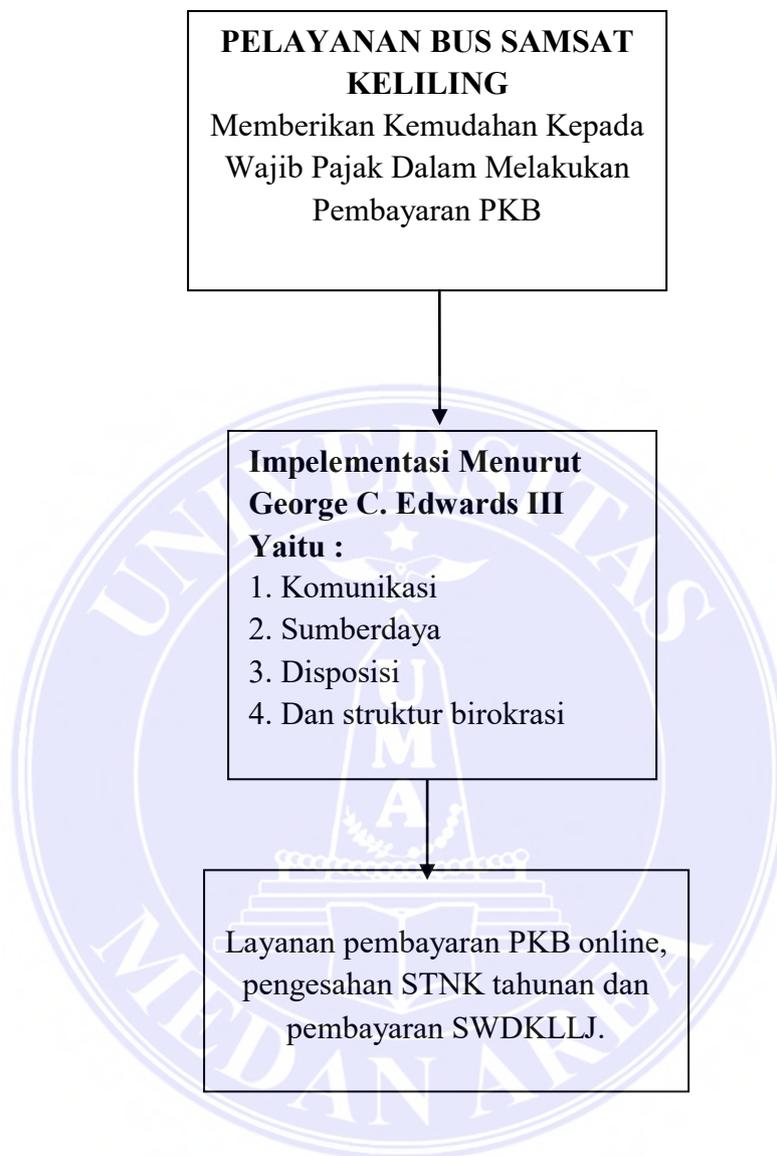
Keliling tidak menyediakan blangko STNK dan materialnya disediakan hanya di SAMSAT Induk .

Dengan adanya pelayanan pajak dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling akan memberikan dampak positif bagi kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo.

Program pelayanan Bus SAMSAT keliling dapat dilaksanakan di setiap Kelurahan dengan Jadwal sosialisasi yang sudah disiapkan dan diinformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat baik melalui camat, lurah maupun Kepala lurah. Program layanan SAMSAT keliling ini masih bersifat konvensional namun akan memberikan dampak yang sangat besar untuk kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah konsep dasar untuk melakukan penelitian. Dengan kerangka pemikiran akan dapat mengarahkan pembahasan penelitian sesuai dengan hasil penelitian lapangan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran secara sederhana dapat penulis gambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2007 : 3). Oleh sebab itu penelitian kualitatif juga berpedoman kepada paradigma pluralistic atau beragam teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, untuk dapat memberikan rangkaian bukti yang diperlukan untuk meningkatkan validitas data yang dikumpulkan.

Menurut Sudjarwo (2010 : 203) penelitian kualitatif harus memiliki prinsip yaitu peneliti harus menjadi partisipasi yang aktif bersama obyek yang diteliti, disini diharapkan peneliti mampu melihat sesuatu fenomena dilapangan secara struktural dan fungsional.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau menghubungkan antara variabel satu dengan variable yang lain.

Menurut Sugiyono (2003 : 11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau

lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Sumatera Utara UPT Samsat Medan Selatan yang beralamat Jln. SM. Raja Km 5,5 Medan.

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Jan s/d Mei 2021

Tabel 3.1. Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021		2022		
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal					
2.	Seminar Proposal					
3.	Pengambilan Data Survei					
4.	Pengumpulan Data					
5.	Seminar Hasil					
6.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi					
7.	Pengajuan Sidang Meja Hijau					
8.	Sidang Meja Hijau					

3.2. Metode Pengumpulan Data

Data atau informasi yang menjadi bahan baku penelitian untuk diolah merupakan data yang berwujud data primer dan sekunder.

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan untuk yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Menurut Sutrisno Hadi (2010 : 166) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara peneliti dengan subjek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan. Subjek penelitian ini menjadi informasi yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, informan penelitian ini meliputi beberapa macam sebagai berikut :

1. Informan Kunci

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Samsat Medan Selatan, Masyarakat dan Staff.

2. Informan Utama

Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi social yang diteliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu, Kepala UPT Samsat Medan Selatan.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlibat di dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan tambahan yaitu Masyarakat dan Staf instansi

2. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan ataupun pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumen) berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian. Sumber data sekunder dapat dimanfaatkan untuk menguji menafsirkan bahkan meramalkan tentang organisasi tempat penelitian, data-data yang berhubungan dengan subjek yang diteliti serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.3. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010 : 225) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Sedangkan menurut Sujana

(2010 : 225) menyatakan analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi lapangan.

Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman (2010 : 225) analisis data meliputi :

1. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi.

3.4. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3.5. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik sebagai berikut :

1. Pelayanan Bus Samsat Keliling merupakan upaya dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat kemudahan dalam layanan Bus SAMSAT Keliling yaitu penyerderhanaan persyaratan pelayanan, penyerderhanaan prosedur serta kejelasan waktu layanan. Program Layanan Bus Samsat Keliling yang ada di UPT Meddan Selatan cukup berkualitas dengan dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap Layanan Bus Samsat Keliling yang menggunakan lima dimensi yaitu Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, dan Empathy.
2. Program layanan Bus Samsat Keliling dalam pelayan pembayaran pajak bisa terlaksana dengan baik dan menjadikan Wajib Pajak merasa puas akan Layanan Samsat Keliling.
3. Jadi adanya keluhan tersebut masyarakat merasa malas untuk membayar pajak dilayanan Bus SAMSAT Keliling, tetapi pada tahun 2017 hingga 2018 penerimaan kas mengalami kenaikan kembali. Hal ini mengindikasikan dengan adanya perbaikan kinerja layanan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas mengenai Implementasi Pelayanan Bus SAMSAT keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian ini menyarankan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, maka Kantor Bersama Samsat memberikan sanksi administrasi kepada Wajib Pajak.
2. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, Kantor Samsat UPT Medan Selatan harus memperbaiki dan melengkapi Sarana dan Prasarana pelayanan pembayaran pajak, seperti adanya genset agar listrik tetap terkendali, memiliki sinyal khusus agar jaringan selalu ada, pemberian kursi untuk Wajib Pajak saat menunggu antrian, dan menerapkan protokol Kesehatan.
3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor melalui Pelayanan Bus Samsat Keliling sudah mengalami peningkatan, tetapi Bus Samsat Keliling UPT Medan Selatan harus tetap melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan kas agar tidak terjadi penurunan penerimaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta, cetakan Ketiga.
- Agung kurniawan 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1988. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Bestari Prayoga (2016), Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak. Sosiohumaniora, Vol.18 No.2
- Darwin, (2010). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: MitraWacana Media
- Fahri (2017), Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Kantor Samsat Bersama Polewali Manda, Universitas Islam Negeri Allaudin Makasar.
- Mardiasmo,(2008) Perpajakan. Yogyakarta: CV Andi Offser
- Maleong, Lexy. J. 2015 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles dan Hum berman, metode Penelitian, Rajawali, Jakarta 2010
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Nuryamin, (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin
- Ratminto, 2005, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak. Reformasi Pelayanan Publik.Bumi Aksara. Jakarta, 2011.
- Sugiyono, 2007, Metode penelitian Administrasi , Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2003, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.Alfabeta. Bandung 2014
- Sutrisno Hadi, 2010 Metode penelitian Administrasi , Bandung : Alfabeta.

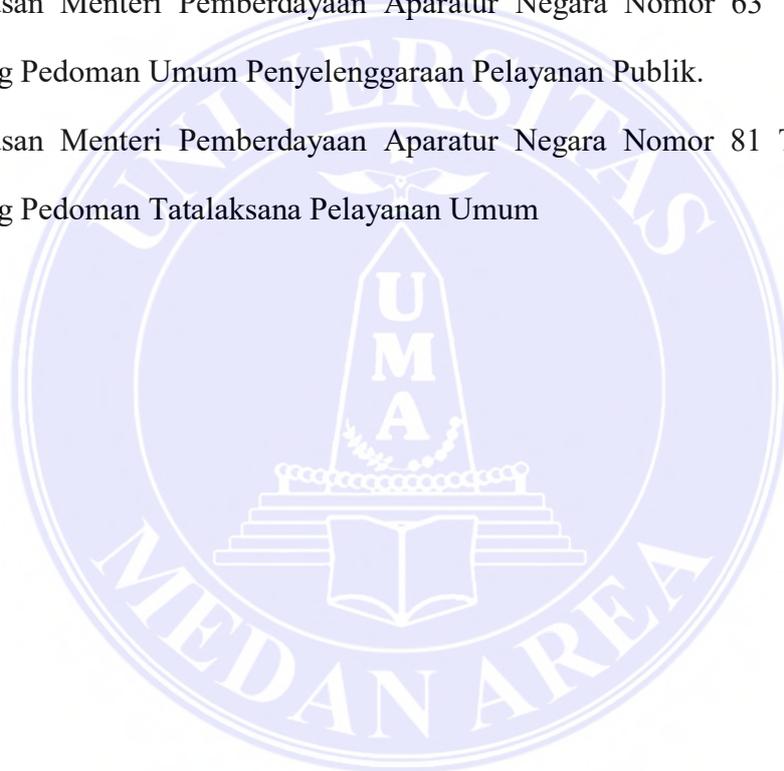
Yuliana. (2020). Corona Virus Disease (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur.
Wellness and Healthy Magazine, 2(1), 187-192.

WHO. 26 March (2020). Critical Preparedness. Readiness and Response
Actions for Covid-19.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993
Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum



Lampiran 1



Wawancara dengan ibu Lona Amelia, SH, MAP selaku kepala UPT Samsat Medan Selatan

Lampiran 2



Wawancara dengan Ibu Aulia Ayumi, SSTP, MM, Selaku Kasi UPT Samsat Medan Selatan

Lampiran 3



Wawancara dengan Bapak Ronal Wajib Pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak diSamsat Medan Selatan