

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT KABUPATEN WONOSOBO  
(STUDI KASUS)**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2**

**Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi  
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh :**

**Sumardi, T H**

**NIM. D4E001028**

**Kepada**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2004**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT KABUPATEN WONOSOBO  
(STUDI KASUS)**

Oleh  
Sumardi, T H\*)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana baik secara partial maupun bersama-sama terhadap kualitas pelayanan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB dan BBNKB yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Wonosobo yang pada tahun 2002 berjumlah kurang lebih sekitar 30.000 wajib pajak. Rata-rata setiap hari (25 hari kerja dalam sebulan) ada 100 wajib pajak yang mengurus PKB/BBNKB. Jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 60 orang yang diwawancarai dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi Kendall's Tau untuk korelasi sederhana dan korelasi Konkordasi Kendall untuk korelasi berganda. Nilai koefisien korelasi ganda antara variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan adalah 0,842. Hal ini menunjukkan bahwa hubungannya sangat kuat. Berdasarkan uji statistik nilai Z hitung lebih besar dari Z tabel untuk seluruh variabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat dan sarana dan prasarana memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik secara individu maupun secara bersama-sama. Sementara itu secara statistik deskriptif menunjukkan bahwa 58,33% responden menyatakan kualitas pelayanan baik bahkan 25% menyatakan sangat baik. Namun demikian paling tidak masih ada 16,67% responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang.

*Kata Kunci: sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana, kualitas pelayanan publik*

\*) Kepala Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo

**PUBLIC SERVICE QUALITY AT JOIN-OFFICE ('SAMSAT') IN  
WONOSOBO REGENCY  
(Case Study)**

**ABSTRACT**

This research is aimed at knowing the relationship between the system and procedures, officers' ability and skill as well as office equipment and facilities both partially and integrated toward service quality for tax-payers of automotif and motorcycles ('Pajak Kendaraan Bermotor' – 'PKB') and fee for changing document of title of these vehicles ('Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor' – 'BBNKB') at joint-office ('SAMSAT') in Wonosobo Regency. Population for this research are all tax-payers for 'PKB' and 'BBNKB' registered in that office, totally around 30.000 peoples in 2002. Averagely each day (25 working days a month) there are 100 tax-payers for 'PKB/BBNKB'. The total respondents are 60 peoples interviewed using questionnaire. The hypothesis is tested using Kendall's Tau for simple correlation and Kendall Concordation for multiple correlation. The multiple correlation coefficient between variables system and procedures, officers' ability and skill and office equipment and facilities with service quality equals 0.842, indicating very strong relationship. Based on statistical test all of variables are significant. It is concluded that variables system and procedures, officers' ability and skill and office equipment and facilities show positive correlation toward service quality in the above office either individually or integrated. Meanwhile, descriptively statistical analysis shows that 58.33% respondents state 'good service', even 25% of them receive 'very good service'. However, 16.67% still comments about 'lower service quality'.

*Key –word: system and procedure, officers' ability and skill and office equipment and facilities, service quality*

## RINGKASAN

Sumardi, T H, Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro 2004

Dengan pergeseran kewenangan dari Pusat kepada Daerah Kabupaten/Kota, pelayanan masyarakat seperti halnya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), menuntut para pejabat dan aparat pelaksana agar mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat pelanggan, sehingga akan tercapai pelayanan yang prima. Dalam rangka mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (*good governance*) perlu dilakukan langkah-langkah nyata antara lain melalui kebijakan pelayanan masyarakat berupa penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai pelayanan percontohan. Guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam mendapatkan layanan publik kantor samsat Kabupaten Wonosobo perlu adanya suatu penelitian agar dapat merumuskan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana baik secara partial maupun bersama-sama terhadap kualitas pelayanan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo. Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB dan BBNKB yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Wonosobo yang pada tahun 2002 berjumlah kurang lebih sekitar 30.000 wajib pajak. Rata-rata setiap hari (25 hari kerja dalam sebulan) ada 100 wajib pajak yang mengurus PKB/BBNKB. Jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 60 orang yang diwawancarai dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi Kendall's Tau untuk korelasi sederhana dan korelasi Konkordasi Kendall untuk korelasi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini nilai koefisien korelasi ganda antara variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan adalah 0,842. Hal ini menunjukkan bahwa hubungannya sangat kuat. Berdasarkan uji statistik nilai Z hitung lebih besar dari Z tabel untuk seluruh variabel. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur, kemampuan aparat serta sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo baik secara individu maupun secara bersama-sama dapat diterima. Sumbangan atau kontribusi variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo adalah 70,9%. Dengan demikian hanya sekitar 29,1% saja yang merupakan sumbangan variabel lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak diteliti atau tidak menjadi variabel dalam penelitian ini. Dengan

sumbangan yang cukup besar dari variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana diharapkan dengan mengintervensi melakukan terapi terhadap 3 variabel tersebut akan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo dibandingkan apabila melakukan intervensi terhadap variabel yang lain. Berdasarkan statistik deskriptif menunjukkan bahwa 58,33% responden menyatakan kualitas pelayanan baik bahkan 25% menyatakan sangat baik, namun paling tidak masih ada 16,67% responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo masih dapat ditingkatkan melalui peningkatan variabel-variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana. Dari variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana, skor rata-rata paling rendah adalah variabel sarana dan prasarana yaitu 2,33 sementara variabel sistem dan prosedur 2,88 dan variabel kemampuan dan ketrampilan aparat 2,89. Dari tabel silang dapat disimpulkan bahwa semakin baik penilaian terhadap variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan akan semakin baik penilaian terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya semakin kurang baik penilaian terhadap sarana dan prasarana akan semakin kurang baik penilaian terhadap kualitas pelayanan

Berdasarkan uraian di atas penulis memberikan saran bahwa intervensi terhadap variabel sistem dan prosedur sebaiknya lebih menekankan pada upaya untuk memberantas calo karena indikator ini memiliki nilai di bawah rata-rata. Agar tidak menimbulkan kecemburuan terhadap wajib pajak yang tidak menggunakan calo sebaiknya pelayanan terhadap calo sama seperti wajib pajak yang lain seperti antri sesuai nomor antrian, memenuhi persyaratan secara lengkap (tidak ada dispensasi atas kekurangan persyaratan), sehingga calo tidak mendapatkan perlakuan yang istimewa atau diskriminatif. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana sebaiknya lebih menekankan pada upaya penyediaan fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) dari suatu Bank. Oleh karena ini melalui kerjasama dengan bank yang ada di Kabupaten Wonosobo perlu diupayakan untuk menyediakan fasilitas ATM di lokasi kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana yang lain sebaiknya juga menekankan pada penyediaan fasilitas telepon umum. Oleh karena itu penyediaan fasilitas telepon umum di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo perlu dipertimbangkan dengan cara kerjasama dengan kantor telekomunikasi atau paling tidak menyediakan Wartel yang dapat dikelola oleh Koperasi atau Dharma Wanita. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana yang lain adalah menekankan pada peningkatan kualitas layanan kantin. Upaya peningkatan layanan kantin dapat mendasarkan pada kunci sukses dalam pemasaran jasa yaitu 'tangible' dalam arti menu yang disediakan menarik selera konsumen dan tempat yang nyaman, 'responsiveness' dalam arti pelayan atau pengelola yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, 'assurance' dalam arti jaminan bahwa makanan sehat untuk dikonsumsi dan 'emphaty' dalam arti pelayan atau pengelola yang penuh perhatian terhadap konsumen.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga atidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Semarang, 23 Maret 2004



Sumardi, T H

LEMBAR PENGESAHAN

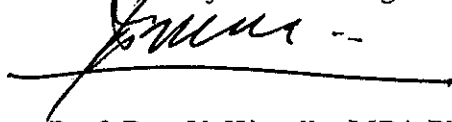
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BERSAMA  
SAMSAT KABUPATEN WONOSOBO  
(STUDI KASUS)

Dipersiapkan dan disusun oleh  
**SUMARDI, TH**  
NIM: D4E001028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal: 23 Maret 2004

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I



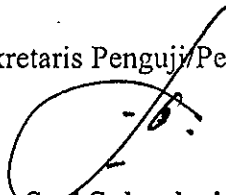
Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD.

Anggota Dewan Penguji Lain:

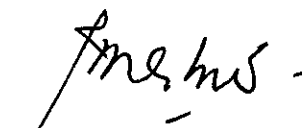


1. Prof. Drs. Hartoyo

Sekretaris Penguji/Pembimbing II

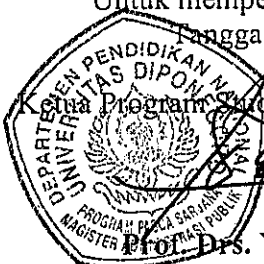


Dra. Susi Sulandari, MSI

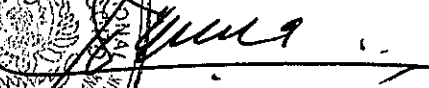


2. Dra Kismartini, MSI

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Sains  
Tanggal 23 Maret 2004



Ketua Program Studi MAP Universitas Diponegoro



Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD.

UPT-PUSTAK-UNDIP	
No. Daft.	3528/T/MAPI/04
Tgl.	3/3 05

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Tesis ini bderkat bimbingan dan dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Drs. Y. Warella, MPA,PhD.** dan Ibu **Dra. Susi Sulandari, Msi** yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran sampai selesainya karya ilmiah ini.
2. Bapak/Ibu Dosen-Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan agar lebih sempurna karya ilmiah ini
3. Bapak/Ibu pimpinan dan seluruh staf di lingkungan Pasca Sarjana Universitas Diponegoro khususnya Program Magister Ilmu Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan layanan dan bantuan selama studi dan menyelesaikan Tesis ini.
4. Secara khusus kepada istri dan anak-anak tercinta yang telah memberi dorongan dan semangat sehingga terselesaikannya Tesis ini.

Penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat imbalan yang setimpal.

Semarang, Maret 2004

Penulis,

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
RINGKASAN .....	iii
PERNYATAAN .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
A.1 Teori-teori yang mendasari Penelitian .....	10
A.2 Konsep konsep yang mendasari Penelitian .....	18
A.2.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
A.2.2 Sistem dan Prosedur .....	26
A.2.3 Kemampuan Personil/Staf .....	31
A.2.4 Sarana/Fasilitas .....	37
B. Pembahasan Penelitian yang relevan .....	40

C. Hipotesis .....	43
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	46
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	46
C. Lokasi Penelitian .....	47
D. Variabel Penelitian .....	47
1. Klasifikasi Variabel .....	47
2. Definisi Konseptual .....	48
3. Definisi Operasional .....	49
E. Jenis Dan Sumber Data .....	51
F. Instrument Penelitian .....	52
G. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	53
H. Teknik Pengumpulan Data .....	54
I. Teknik Analisa Data .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	60
B. Profil Responden .....	106
C. Deskripsi Variabel .....	108
D. Analisis Hasil Penelitian .....	141
E. Diskusi .....	152
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	156
B. Saran .....	158
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Target dan Realisasi PKB Kabupaten Wonosobo Tahun Anggaran 1996/97 – 2003	4
Tabel 2	Target dan Realisasi BBNKB Kabupaten Wonosobo Tahun Anggaran 1996/96 – 2003	5
Tabel 3	Jenis Kelamin Responden	106
Tabel 4	Umur Responden	106
Tabel 5	Pendidikan Responden	107
Tabel 6	Alamat Responden	107
Tabel 7	Kesan dalam mengurus PKB/BBNKB	108
Tabel 8	Citra Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo	109
Tabel 9	Tingkat Pengaduan dalam mengurus PKB/BBNKB	110
Tabel 10	Informasi adanya pengaduan pelayanan	110
Tabel 11	Kesediaan untuk memutasikan kendaraan dari luar daerah ke Kab Wonosobo	111
Tabel 12	Kesediaan untuk balik nama kendaraan di wilayah Kab Wonosobo	111
Tabel 13	Keterlambatan membayar pajak	112
Tabel 14	Memberikan Saran kepada Orang lain untuk memutasikan	112
Tabel 15	Memberikan Saran kepada Orang lain untuk balik nama	113
Tabel 16	Kriteria Skor Kualitas Pelayanan	114
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan	114
Tabel 18	Penilaian terhadap jumlah loket	115
Tabel 19	Penilaian terhadap informasi petunjuk pengisian	116
Tabel 20	Prosedur Pembayaran PKB/BBNKB	116
Tabel 21	Persyaratan Pembayaran PKB/BBNKB	117
Tabel 22	Penilaian terhadap jam buka dan tutup	117
Tabel 23	Penilaian terhadap pemberantasan calo	118

Tabel 24	Kriteria Skor Sistem dan Prosedur	119
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Penilaian Sistem dan Prosedur	119
Tabel 26	Kecepatan pelayanan di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	120
Tabel 27	Ketepatan dalam pengisian STNK, BPKB di SAMSAT Kab. Wonosobo	120
Tabel 28	Daya tanggap karyawan di SAMSAT Kab. Wonosobo	121
Tabel 29	Sikap keramahan karyawan di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	122
Tabel 30	Ketrampilan petugas dalam menggunakan alat kerja	122
Tabel 31	Penguasaan petugas terhadap pekerjaan	123
Tabel 32	Kemampuan komunikasi karyawan dengan wajib pajak	123
Tabel 33	Kriteria Skor Kemampuan dan Ketrampilan Aparat	124
Tabel 34	Distribusi Frekuensi Penilaian Kemampuan dan Ketrampilan Aparat	124
Tabel 35	Penilaian Lokasi Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	126
Tabel 36	Penilaian area parkir di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	126
Tabel 37	Penilaian Ruang Tunggu Kantor SAMSAT Kab Wonosobo	127
Tabel 38	Penilaian terhadap papan pengumuman di SAMSAT Kab. Wonosobo	127
Tabel 39	Penilaian terhadap kamar kecil di SAMSAT Kab. Wonosobo	128
Tabel 40	Penilaian terhadap tempat penjualan benda pos di SAMSAT Kab. Wonosobo	128
Tabel 41	Penilaian terhadap tempat fotocopy di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	129
Tabel 42	Penilaian terhadap telepon umum di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	129
Tabel 43	Penilaian terhadap tempat ibadah di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	130
Tabel 44	Penilaian terhadap fasilitas kantin di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	130

Tabel 45	Penilaian terhadap fasilitas ATM di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo	131
Tabel 46	Peralatan Kantor yang digunakan Petugas	131
Tabel 47	Kriteria Skor Sarana dan Prasarana	132
Tabel 48	Distribusi Frekuensi Penilaian Sarana dan Prasarana	133
Tabel 49	Perhitungan Rata-rata Skor tiap indikator variabel	134
Tabel 50	Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Sistem dan Prosedur	136
Tabel 51	Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kemampuan Aparat	138
Tabel 52	Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Sarana Prasarana	139
Tabel 53	Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas	146
Tabel 54	Korelasi Kualitas pelayanan dengan sistem dan prosedur	146
Tabel 55	Korelasi Kualitas pelayanan dengan kemampuan dan ketrampilan	148
Tabel 56	Korelasi Kualitas pelayanan dengan kemampuan dan ketrampilan	149
Tabel 57	Korelasi Ganda antara variabel kualitas pelayanan, sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana	151

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran No	Judul Lampiran	Hal
1	Daftar Pertanyaan	165
2	Skor Kualitas Pelayanan - Validitas	174
3	Skor Sistem dan Prosedur- Validitas	175
4	Skor Kemampuan Aparat - Validitas	176
5	Skor Sarana dan Prasarana - Validitas	177
6	Nilai Korelasi Skor Kualitas Pelayanan - Validitas	178
7	Nilai Korelasi Skor Sistem dan Prosedur - Validitas	179
8	Nilai Korelasi Skor Kemampuan dan Ketrampilan – Validitas	180
9	Nilai Korelasi Skor Sarana dan Prasarana - Validitas	181
10	Skor Pengukuran I dan II Kualitas Pelayanan - Reliabilitas	183
11	Skor Pengukuran I dan II Sistem dan Prosedur- Reliabilitas	184
12	Skor Pengukuran I dan II Kemampuan dan Ketrampilan – Reliabilitas	185
13	Skor Pengukuran I dan II Sarana dan Prasarana – Reliabilitas	186
14	Nilai Korelasi Skor Pengukuran I dan II Kualitas Pelayanan – Reliabilitas	187
15	Nilai Korelasi Skor Pengukuran I dan II Sistem dan Prosedur- Reliabilitas	188
16	Nilai Korelasi Skor Pengukuran I dan II Kemampuan dan Ketrampilan – Reliabilitas	189
17	Nilai Korelasi Skor Pengukuran I dan II Sarana dan Prasarana – Reliabilitas	190
18	Tabel induk Skor Kualitas Pelayanan	191
19	Tabel induk Skor Sistem dan Prosedur	192
20	Tabel induk Skor Kemampuan dan Ketrampilan	193
21	Tabel induk Skor Sarana dan Prasarana	194
22	Tabel Silang Kualitas Pelayanan dengan Sistem dan Prosedur	195
23	Tabel Silang Kualitas Pelayanan dengan Kemampuan dan Ketrampilan aparat	196
24	Tabel Silang Kualitas Pelayanan dengan Sarana dan Prasarana	197
25	Regression	198

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang No. 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor : 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, kewenangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi lebih besar. Hal ini sangat berbeda dengan era sebelumnya dimana kewenangan lebih banyak dimiliki oleh Pusat. Meskipun daerah memiliki kewenangan yang lebih banyak tetapi dituntut untuk mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai manifestasi strategi yang lebih luas dari Pemerintah Pusat.

Dengan bergesernya kewenangan kepada Daerah Kabupaten/Kota, maka pelayanan masyarakat seperti halnya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), para Pejabat dan aparat pelaksana dituntut agar mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat pelanggan, sehingga akan tercapai pelayanan yang prima. Sedangkan yang mendasari tujuan pemberian otonomi Daerah adalah untuk meningkatkan *kesejahteraan rakyat* dan *pelayanan masyarakat*. Secara lebih khusus, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 58/Kep/M.PAN/9/2002 tanggal 18 September 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan, maka dalam rangka mewujudkan iklim pemerintahan yang baik

(*good governance*) perlu dilakukan langkah-langkah nyata antara lain melalui kebijakan pelayanan masyarakat berupa penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai pelayanan percontohan.

Guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam mendapatkan layanan publik kantor samsat Kabupaten Wonosobo sebagai penyelenggara pelayanan publik khususnya pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dituntut untuk menyajikan setiap pekerjaan dengan baik dalam rangka pelayanan kepada konsumen (wajib pajak) secara efisien dan efektif. Hal ini menjadikan tolok ukur untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah khususnya di kantor samsat Kabupaten Wonosobo untuk menuju pelayanan prima.

Tujuan pelayanan prima adalah untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan tercapainya kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari para pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja (*performance*) unit layanan yang professional.

Kondisi dan langkah-langkah atau wujud dari pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada masyarakat wajib pajak (pelanggan) adalah sebagai berikut

**1. Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Samsat, meliputi ;**

- a. Pendaftaran kendaraan bermotor
- b. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
- c. Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setelah 5 Tahun
- d. Pendaftaran Kendaraan Mutasi

- e. Pendaftaran Kendaraan Bermotor dengan persyaratan khusus
- f. Pendafrtran STNK khusus/rahasia.

## **2 . Proses/ Mekanisme Pelayanan Samsat**

Mekanisme atau proses pelayanan di Samsat, bahwa semua permohonan wajib pajak (pelanggan) kendaraan bermotor di proses melalui 2 loket.

### **- Loker 1 ( Pendaftaran dan Penetapan).**

Pemohon atau para Wajib Pajak yang mengajukan permohonan kendaraan diwajibkan atau diharuskan melengkapi persyaratan administrasi atau melengkapi/dokumen kepemilikan kendaraan bermotor. Kemudian data kepemilikan kendaraan diteliti dan dinyatakan lengkap secara administratif oleh petugas Samsat, kemudian ditetapkan jumlah biaya yang harus dibayar oleh wajib pajak.

### **- Loker 2 (Pembayaran dan Penyerahan).**

Di loket 2 inilah Wajib pajak dipanggil untuk membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah pajak yang ditetapkan oleh petugas berdasarkan ketentuan/tabel dan atau peraturan yang berlaku tergantung dari jenis kendaraan yang dimilikinya.

## **3. Target dan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB**

Pada hakekatnya, keluaran sektor pemerintah yang berupa 'pelayanan terhadap masyarakat' terdiri dari banyak ragam dan sulit diidentifikasi serta dinilai dengan harga. Untuk mengukur harga output, biasanya pendekatan yang digunakan madalah membandingkan 'relaisasi dan target' yang ingin dicapai. Konsep pengukuran dengan membandingkan kedua hal tersebut adalah

efektifitas. Konsep ini lebih menekankan ke segi keluaran (dan tidak ke segi masukan). Dilihat dari kacamata birokrat, upaya untuk mengejar target adalah rasional, karena makin besar ratio antara realisasi (sebagai pembilang) dibandingkan dengan target (sebagai penyebut) berarti semakin tinggi tingkat efektifitas pelayanan jasa pemerintah. Atas dasar jenis layanan dan mekanisme yang diberlakukan di Kabupaten Wonosobo, maka target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) disajikan seperti pada tabel 1 dan tabel 2 berikut:

Tabel 1  
Target dan Realisasi PKB Kabupaten Wonosobo  
Tahun Anggaran 1996/97 - 2003

Tahun	Obyek	Target (Rp)	Realisasi (RP)	%
1995/96	15.310	1.016.739.000	1.239.034.050	121,86
1996/97	17.641	1.358.446.000	1.325.705.575	97,59
1997/98	8.865	2.224.400.000	2.188.562.275	98,39
1998/99	2.617	467.348.000	703.310.825	150,49
1999/2000	7.848	702.140.000	1.069.635.000	152,34
2000	3.194	817.000.000	2.007.836.250	245,76
2001	5.201	3.254.000.000	4.196.393.750	128,96
2002	5.541	3.918.000.000	5.495.022.775	140,25
2003 *)	2.383	5.181.600.000	2.314.678.650	44,67

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo

\*) Sampai dengan bulan Juli 2003

Tahun Anggaran 1995/96 sampai dengan 1999/2000 masih menggunakan periodisasi April-Oktober dan tahun 2000 dimulai bulan April – Desember 2000. Sejak Tahun 2001 periodisasi anggaran dimulai Januari – Desember. Dari 8 tahun anggaran yang terakhir (1995/96 – 2002) hanya 2 periode anggaran yaitu tahun 1996/97 dan 1997/98 yang tidak mencapai target penerimaan PKB. Faktor penyebab antara lain bahwa pada pertengahan tahun 1997 terjadi krisis di Negara

Republik Indonesia dan tentu saja juga di Kabupaten Wonosobo. Hal serupa terjadi pada penerimaan BBNKB (Tabel 2) dimana pada tahun anggaran 1996/97 realisasi hanya mencapai 82,86% dari target. Bila dilihat dari jumlah obyek PKB dari Tahun 1995/96 sampai dengan 2002 kecenderungannya menurun. Menurunnya jumlah obyek PKB dapat disebabkan oleh perpindahan obyek ke daerah lain atau juga banyaknya obyek yang menunggak tidak membayar pajak. Bila dilihat dari Tabel 2 tentang BBNKB dimana jumlah obyek pajak justru semakin meningkat, hal ini dapat diidentifikasi bahwa obyek pajak berpindah ke daerah lain.

Tabel 2  
Target dan Realisasi BBNKB Kabupaten Wonosobo  
Tahun Anggaran 1996/96 - 2003

Tahun	Obyek	Target (Rp)	Realisasi (RP)	%
1995/96	3.265	1.341.647.500	1.642.824.300	122,45
1996/97	7.120	2.022.213.000	1.675.555.450	82,86
1997/98	20.779	1.450.000.000	1.467.195.425	101,19
1998/99	21.054	1.426.500.000	1.492.542.075	104,63
1999/2000	24.020	1.587.368.000	1.760.045.250	110,88
2000	19.038	1.510.000.000	1.779.381.725	117,84
2001	27.543	2.657.000.000	3.291.226.525	123,87
2002	31.527	3.055.000.000	4.255.378.275	139,29
2003 *)	17.872	3.868.950.000	2.540.086.525	65,65

Sumber: Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo

\*) Sampai dengan bulan Juli 2003

Selanjutnya apakah dengan angka target dan realisasi tentang PKB dan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo dapat mencerminkan kualitas pelayanan publik? Ditinjau dari segi Birokrat mungkin ya, tetapi dari segi masyarakat masih perlu dikaji dulu aspek yang lain. Penggunaan ukuran yang terpaku pada pencapaian target, biasanya menjadikurang peka terhadap masalah lain yang juga penting, yaitu berkaitan dengan penggunaan masukan

secara optimal seperti telah memuaskan konsumen/masyarakat belum. Seperti diketahui bahwa citra pelayanan kantor pemerintah pada umumnya termasuk kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo sudah menjadi trauma bagi masyarakat. Untuk mengurus pajak kendaraan atau baliknama kendaraan sudah dibayangkan dengan sulitnya proses pengurusan seperti dilempar dari satu petugas ke petugas lain dan terkesan lambat, harus kembali berkali-kali, menunggu dalam waktu yang tidak pasti, minimnya informasi, berhadapan dengan sikap calo yang kadang memaksa, perlakuan yang tidak adil sesama pembayar pajak dan sebagainya. Input ini sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu konsep efektifitas kurang tepat dipakai sebagai alat ukur dalam pelayanan publik dan dengan demikian yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah segi masukan.

#### **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.**

Pandangan umum di berbagai daerah ada kesan yang diperoleh dari para pelanggan/wajib pajak bahwa keluhan pelanggan (wajib pajak) pelayanan petugas lambat, prosedur berbelit belit, tidak transparan, penuh kolusi, diskriminasi, tidak berkepastian hukum dan sebagainya. Akibatnya mereka memilih menggunakan Biro Jasa karena mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor harus menunggu lama dan berlarut-larut. Pelayanan yang secara umum didambakan adalah:

- Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- Mendapatkan pelayanan wajar
- Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo Propinsi Jawa Tengah sebagai Institusi yang memberikan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor harus mengarah kepada penyelesaian pekerjaan yang efisien, efektif dan terbuka sebagai bentuk akuntabilitas publik dalam mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (*Good Governance*) khususnya di SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Meskipun pembayaran pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Perpajakan dapat dipaksakan, namun bukan berarti harus mengorbankan pelayanan kepada wajib pajak. Setiap wajib pajak memiliki hak atas pelayanan umum yang baik dari Pemerintah. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sehingga mereka puas merupakan bentuk persuasi yang diharapkan mendorong wajib pajak merasa sadar akan kewajiban sebagai wajib pajak.

Menilik sinyalemen bahwa jumlah obyek pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Wonosobo yang cenderung mengalami penurunan, apakah ini dapat diidentifikasi sebagai akibat pelayanan yang kurang baik dari kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo?. Selanjutnya pelayanan yang kurang baik dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain:

- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengornaisasian tugas pelayanan belum serasi

- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Dari beberapa uraian di atas maka peneliti merumuskan permasalahan, sebagai berikut :

Apakah ada hubungan positif antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan baik secara partial maupun secara bersama-sama pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo

### **C. Tujuan Penelitian.**

Penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui hubungan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana baik secara partial maupun bersama-sama terhadap kualitas pelayanan wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo.
2. Untuk merumuskan tindakan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak

Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo.

#### **D. Kegunaan Penelitian.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Menjadi sumber informasi dan referensi bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
2. Menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kantor SAMSAT.
3. Menjadi masukan bagi pengambil kebijakan bagi yang berwenang dalam kaitannya dengan pelayanan kantor SAMSAT menuju kualitas pelayanan yang prima.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### A.1 Teori-teori yang mendasari Penelitian

Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan No: 81/1993). Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum. Kepentingan umum merupakan himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kepentingan umum landasannya adalah hak azasi dan cara yang ditempuh untuk mendapatkannya harus melalui cara-cara yang dibenarkan oleh hukum yang berlaku. Sedangkan kepentingan kelompok yang tidak bersumber pada hak azasi dan jalan yang ditempuh tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan tidak termasuk dalam pengertian kepentingan umum.

Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Bintoro Tjokroamidjoyo (2002: 128), adalah Akuntabilitas (*accountability*), Transparansi (*transparency*), Keterbukaan (*openness*), Aturan Hukum (*rule of law*), Jaminan fairness a level playing build (*perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan*).

UNDP (ibid 2002:133) bahwa prinsip-prinsip utama Good Governance adalah partisipasi, taat hukum (*rule of law*), responsive, berorientasi kesepakatan (*consensus orientation*), kesetaraan (*equity*), efektif dan efisiensi, akuntabilitas (*accountability*), visi strategis (*strategie vision*).

Bank Dunia (2002 : 136), ada empat prinsip-prinsip penting good governance adalah (1) *Accountability*, (2) *Participation*, (3) *Predictibility* atau *rule of law*, dan (4) *Transparanscy*.

Sedangkan menurut amanat Presiden RI (2002 : 136)" Terwujudnya Good Governance merupakan tuntutan bagi terselenggaranya manajemen pemerintahan dan pembangunan yang berdaya guna, berhasil guna dan bebas KKN. Dalam rangka itu diperlukan system akuntabilitas yang baik pada keseluruhan jajaran aparatur Negara ".

Dibutuhkannya pemerintahan yang baik, karena tuntutan dari intern dan global yang berasal dari anggapan bahwa kurangnya pemerintah yang baik mengakibatkan beberapa persoalan yang dapat merusak sendi-sendi integritas pemerintahan yang sedang dibangun, salah satu diantaranya adalah pelayanan kepada masyarakat kurang efisien dan kurang berkualitas. Beberapa langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat sesuai Keputusan Menko Was Bang Pan No: 56/MK/WASPAN/6/98 tanggal 1 Juni 1998 adalah:

1. Memberikan pelayanan secara tertib, cepat dan langsung kepada masyarakat
2. Khusus pelayanan yang memerlukan waktu agar dilandasi kebijaksanaan yang transparan meliputi:
  - Menerbitkan pedoman pelayanan
  - Menempatkan petugas yang bertanggung jawab
  - Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktunya
  - Melarang dan atau menghapus biaya tambahan
  - Menerapkan pola pelayanan secara terpadu
  - Melakukan penelitian secara berkala

Adapun yang terkait dengan persoalan usaha-usaha peningkatan kualitas pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Kondisi obyektif bagi peningkatan pelayanan masyarakat  
Pelayanan masyarakat atau pelayanan umum yang terjadi secara obyektif setidak tidaknya akan berdampak kepada masyarakat sebagai berikut :
  - a. Kemajuan membawa peningkatan tuntutan kehidupan, hal tersebut terjadi karena adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat.
  - b. Pengaruh globalisasi membawa konsekuensi persaingan usaha dalam dan antar negara, sehingga dibutuhkan produk yang berkualitas yang mampu menjadi daya saing kompetitif.
  - c. Peningkatan efisiensi pemerintah .
2. Azas Pelayanan Masyarakat
  - a. Hak dan kewajiban bagi penerima maupun pemberi layanan masyarakat harus jelas dan dapat difahami oleh masing-masing pihak.

- b. Pengaturan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. Pengaturan pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Terbukanya alternatif pemberian pelayanan oleh pihak non pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan bahwa kreteria penilaian kualitas pelayanan publik terdiri dari 8 delapan variabel, yaitu :

1. *Prosedur pelayanan* : yaitu yang dinilai ialah mencakup variabel prosedur tetap/Satandar Operasional Pelayanan (SOP), apakah telah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, agar diteliti bagaimana dalam pelaksanaannya , apakah telah dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan .
2. *Keterbukaan informasi pelayanan* : yaitu yang dinilai apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dapat diketahui oleh masyarakat, serta yang menunjang kelancaran pelayanan.
3. *Kepastian pelaksanaan pelayanan* : Yang dinilai ialah waktu pelaksanaan dan biaya artinya waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarip/biaya yang ditentukan.

4. *Mutu produk pelayanan* : yaitu yang dinilai kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, dalam artian kecepatan/ketepatan serta hasil pekerjaannya baik/rapi dan benar.
5. *Tingkat profesional petugas*: yaitu yang dinilai mengenai tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas yang mencakup sikap, perilaku, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan serta kebijakan dalam memotivasi semangat kerja para petugas.
6. *Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan* : yaitu yang dinilai kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas dilakukan dengan baik/tertib, motto kerja , serta pembagian tugas dilaksanakan dengan baik.
7. *Sarana dan fasilitas*: yaitu yang dinilai keberadaan dan fungsi, penampilan, dayaguna dalam proses menunjang kelancaran, kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.
8. *Prestasi lain yang menonjol* : yaitu yang dinilai dampak samping dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan yang memberikan manfaat pada masyarakat / publik.

Selain pendapat Menpan R.I tersebut, juga yang tidak kalah pentingnya tentang penilaian kualitas pelayanan menurut **Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988)**, mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat dan arah

perbedaan antara persepsi konsumen dan harapannya. Konsep selisih antara persepsi harapan ini (*Perception – Expectation Gap*) dijadikan sebagai dasar skala *SERVQUAL* yang berdasar lima dimensi, yaitu:

- a. *Reliability (keandalan)*: untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan
- b. *Responsiveness (daya tanggap)*: Untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
- c. *Assurance (Jaminan)*: Untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan
- d. *Emphaty (empati)*: Untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan
- e. *Tangibles (kasat mata)*: Untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya: (Moenir, 2000: 88)

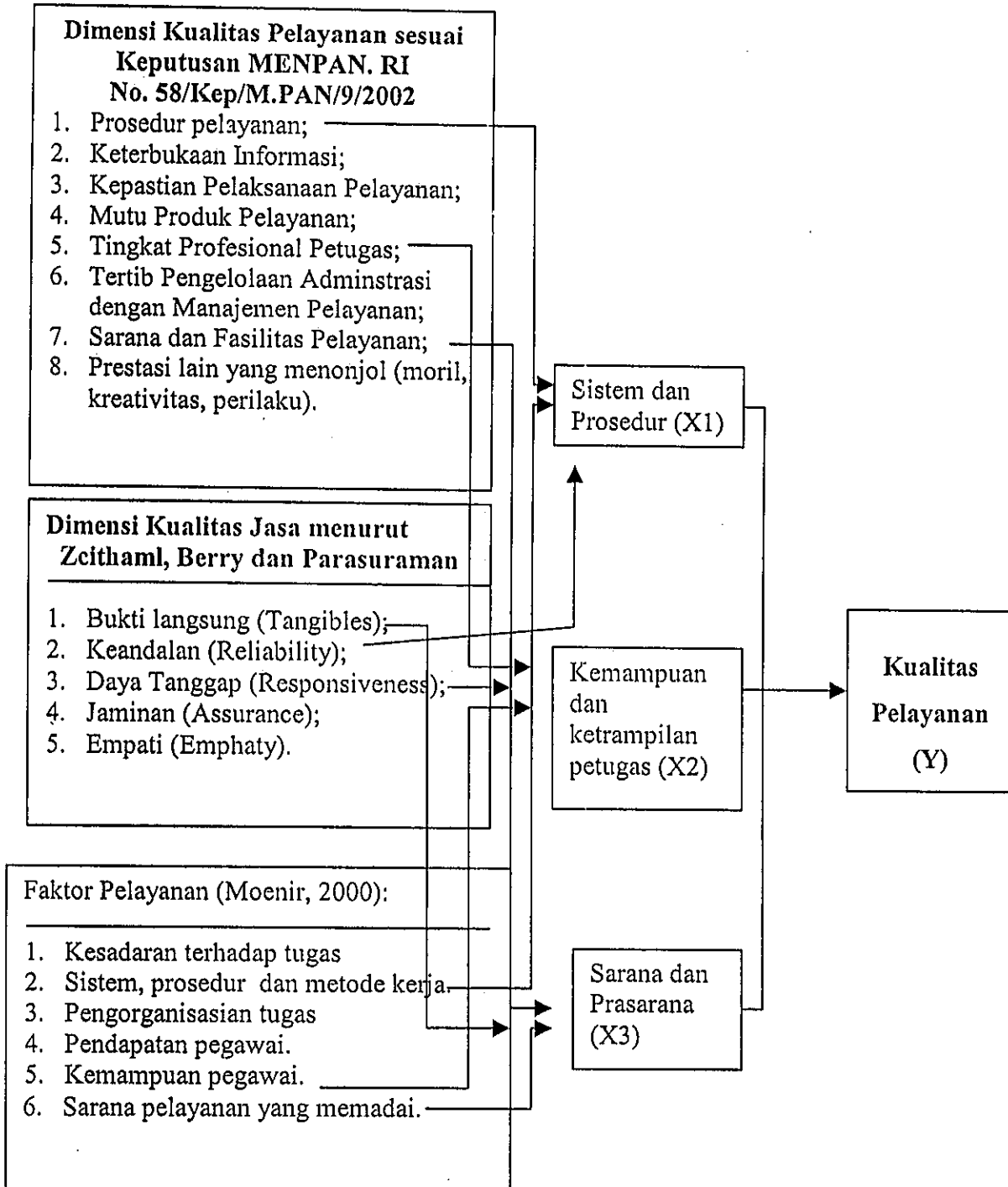
- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- e. Faktor ketrampilan petugas
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Keenam faktor tersebut masing-masing memiliki peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan

pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Dari kajian tentang teori-teori yang digunakan tersebut, maka dalam penelitian ini variabel yang dikaji disederhanakan dengan menekankan pada variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat/staf dan sarana/prasarana. Tiga variabel inilah yang diduga kuat menentukan kualitas pelayanan pelayanan publik khususnya di Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Secara diagram dapatlah digambarkan seperti gambar 1 berikut:

Gambar 1  
Skema Teori yang mendasari Penelitian



## A.2 Konsep-konsep Penelitian

### A.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

#### A.2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu kewajiban warga negara terhadap negaranya adalah membayar pajak. Dari hasil penerimaan pajaknya oleh pemerintah sebagian dipergunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan, termasuk penyelenggaraan pelayanan umum tadi ditujukan untuk mengimbangi hak warga negara dengan memenuhi pelayanan yang kualitasnya memuaskan. Jadi kewajiban masyarakat yang terus meningkat karena beban pajak yang juga selalu meningkat, harus diimbangi dengan mutu pelayanan yang baik, tepat waktu dan tidak berbelit-belit.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993, menyebutkan bahwa pelayanan umum, adalah

“....Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. “.

Dengan demikian fungsi utama dari pemerintah sesungguhnya adalah penyelenggaraan dan mendistribusikan pelayanan umum, sehingga baik buruknya pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah dalam hal ini adalah pelayanan umum, sebagai pelaksanaan publik atau pelayanan umum. Public service atau pelayanan umum menurut Syakir yang menyentuh rasa keadilan dan pemerataan bagi masyarakat, adalah :

“ .... Sejauh manakah atau bagaimanakah usaha pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik atau barang dan jasa privat yang disediakan Negara kepada warga Negara, sehingga tercipta kesejahteraan sosial dan menimbulkan rasa puas pada masyarakat yang dilayani serta menjamin adanya pemerataan ( 1986 : 9)

Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan atau mewujudkan tingkat kualitas pelayanan umum antara lain dengan penambahan anggaran bagi dana pelayanan umum, penambahan fasilitas dan sarana yang berkaitan dengan pelayanan umum, juga peraturan dan program yang menunjang bagi perbaikan dan kelancaran pelayanan umum. Sedangkan yang terakhir yang tidak kalah pentingnya untuk mewujudkan tingkat kualitas pelayanan umum adalah perbaikan pengorganisasian aparatur pelayanan umum.

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan umum tanpa mengikut sertakan aparturnya akan tidak berhasil. Selaku tenaga operasionalisasi dari suatu bentuk pelayanan umum, baik buruknya pelayanan umum tadi sangat tergantung pada penampilan aparturnya, disamping faktor lain seperti kualitas peraturan dan program.

Menurut Moenir (2000: 41-42) ada beberapa cara untuk mewujudkan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, memperoleh pelayanan secara wajar, memperoleh perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang.

Dengan dipenuhinya persyaratan-persyaratan tersebut, maka masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat akan kelihatan, misalnya. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korp pegawai yang bertugas di bidang pelayanan

publik, masyarakat akan terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, masyarakat merasa bangga atas karya Korp Pegawai, kelambatan kelambatan yang biasa ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan, dan gairah usaha serta inisiatif masyarakat akan meningkat.

Di dalam pelayanan umum aparatur sering dituduh sebagai penyebab timbulnya berbagai ketidak puasan terhadap bentuk pelayanan umum. Namun mereka tidak dapat disalahkan sepenuhnya, hal ini karena sikap dan perilaku mereka tidak terlepas dari pengaruh atau system kemasyarakatan di Indonesia. Pengertian tentang pelayanan kepada orang masih dianggap sebagai pekerjaan yang kurang terhormat artinya dapat menjatuhkan harga diri bagi pelayanan. Mengabdikan bagi kepentingan masyarakat menurut mereka hampir tidak ada bedanya dengan pembantu yang mengabdikan dirinya pada orang lain. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila mayoritas aparat pelayanan umum kurang memiliki jiwa pengabdian atau jiwa pengabdian dinilai masih rendah. Rata-rata alasan mereka bekerja di bidang pelayanan umum bukan untuk menyalurkan jiwa pengabdian sosialnya, tetapi semata-mata hanya untuk bisa bekerja, mempunyai mata pencaharian tetap dan memiliki tunjangan pensiun untuk hari tua serta sebagai prestise pribadi didalam masyarakat.

Jiwa pengabdian yang masih rendah di kalangan aparat pelayanan umum juga dipengaruhi oleh latar belakang budaya feodal, aparat pemerintah yang dikenal sebagai penguasa yang merupakan wakil dari pemerintah. Oleh karena itu, sebagai penguasa mereka berhak meminta untuk dilayani dan dipenuhi kebutuhannya dari setiap orang yang berada dibawah kekuasaannya atau yang memerlukan jasanya.

Sehingga kesan budaya yang ditinggalkan oleh Pemerintah feodal terasa masih melekat di dalam pribadi aparat pemerintah sebagai pelayanan umum. Kecenderungan tersebut menimbulkan kesan bahwa bukan aparat yang mengabdikan kepada masyarakat tetapi sebaliknya masyarakatlah yang mengabdikan diri kepada mereka sebagai aparat pemerintah dan perlu untuk dilayani.

#### **A.2.1.2 Pengukuran Kualitas Kelayanan Publik**

Kualitas produk pelayanan publik disini menggambarkan tentang kemampuan organisasi publik dalam memproduksi kualitas pelayanan artinya sampai seberapa jauh hasil pekerjaan yang dihasilkan (out put) oleh aparat pelayanan publik.

Menurut Menpan RI Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2002, bahwa pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dibedakan menjadi :

1. Jenis pelayanan administrasi; yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya : Sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya.
2. Jenis pelayanan barang ; yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung

(sebagai unit atau sebagai individu) dalam satu system secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

3. Jenis pelayanan Jasa ; yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana, serta penunjangnya. Pengoperasiannya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kegiatan pelayanan administrasi tidak lepas dari tujuan organisasi. Administrasi itu sendiri mengandung dua pengertian yaitu dalam arti luas dan dalam arti sempit. Yohn M.Pfiffner, mengatakan :

“ .. It may be defided as the organization and derection of human and material resources to achieve desered ends. In this sense, administration is universal, a part all enterprises, large or small“(Moenir, 2000: 78).

Sedangkan menurut Herbert A.Simon Mengemukakan bahwa dalam pengertian luas administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dari kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

(Ibid : 78 ).

Dengan mengacu kepada kedua pakar tersebut, bahwa administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua

orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam arti sempit administrasi ialah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan yaitu ketatausahaan (clerical work).

Terkait dengan fungsi pelayanan administrasi apakah kualitas produk pelayanan publik akan bertambah baik atau meningkat artinya dapat memenuhi harapan pelanggan (konsumen) apabila dilihat dari aspek cara kerja pelayanannya, kecepatannya, baik/buruknya, benar/rapi, akurat dan lain sebagainya.

Sementara itu Hazna Zabir (2000 :3) menyampaikan ada beberapa versi yang dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan publik. Pada intinya, variabel berikut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Terbuka : informasi pelayanan harus diberikan dengan jelas, jujur dan terbuka termasuk di dalamnya peraturan yang ada, mekanisme dan prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan, dokumen-dokumen yang harus dilengkapi serta biaya yang harus dikeluarkan. Informasi ini dapat diberikan dalam bentuk leaflet atau brosur, iklan layanan masyarakat di berbagai media massa serta tertempel dengan jelas di tempat pengurusan loket-loket. Adanya kotak saran dan loket pengaduan akan sangat bermanfaat bagi penyedia jasa layanan, karena dapat digunakan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kinerja.
- b. Sederhana : Prosedur serta tata cara pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat.

- c. Jelas dan pasti: Hak dan kewajiban pemberi dan penerima jasa harus jelas dan pasti aturannya. Ada kejelasan siapa yang bertanggung jawab sehingga kalau ada permasalahan mudah ditelusuri. Masyarakat konsumen mengharapkan ada kepastian mengenai lama waktu kepengurusan, berapa tahapan yang harus dilewati, serta berapa lama setiap tahapan harus dilalui. Dengan demikian masyarakat tidak harus bolak balik tanpa kepastian. Tarif yang berlaku juga harus jelas dan pasti.
- d. Adil: Ada pengakuan yang sama terhadap semua konsumen yang membutuhkan jasa layanan ini. Tidak boleh ada perbedaan berdasarkan tingkat sosial ekonomi, pejabat atau tidak dan sebagainya.
- e. Nyaman: Kondisi lingkungan pelayanan yang nyaman, kebersihan dan kerapian ruang dan tempat pengurusan serta kelengkapan sarana dan prasarana juga akan sangat menentukan kepuasan konsumen.
- f. Perilaku Petugas: Keramahan dan kesopanan petugas yang melayani memang penting. Namun lebih penting lagi kemauan petugas untuk memberikan informasi yang jelas serta ketelitiannya dalam bekerja.

Bila mengkaitkan pelayanan publik dengan jasa pada umumnya, kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceive service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceive > expected*), ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. (Freddy

Rangkuti,2002 :21). Penelitian mengenai '*customer- perceive quality*' pada industri jasa oleh Leonard L. Berry A. Parasuraman dan Valerie A. Zeithml (1985) mengidentifikasi 5 kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu :

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan konsumen dan persepsi manajemen
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Menurut Harry P. Hatry (1989 :42-49) bahwa kualitas jasa dapat diukur, walaupun tidak mudah untuk melaksanakannya. Untuk itu sebelumnya perlu disusun suatu kategori-kategori aspek kualitas. Walaupun kategori tersebut jika diterapkan pada suatu kasus kenyataannya tidak selalu memberikan perangkat pengukuran yang benar-benar memuaskan dan sesuai dengan kapasitas anggaran yang disediakan oleh instansi. Sembilan komponen utama kualitas jasa yang diidentifikasi al :

- a. Tujuan pelayanan yang diinginkan
- b. Akibat negatif pada ketentuan pelayanan
- c. Jangkauan pelayanan yang terbatas
- d. Distribusi pelayanan yang adil
- e. Sopan santun dan sikap hormat yang menyertai pelayanan yang diberikan
- f. Waktu tanggap dalam memberikan suatu pelayanan

- g. Jumlah warga negara yang menggunakan suatu pelayanan
- h. Persepsi warga negara atas kepuasannya terhadap bentuk pelayanan umum
- i. Efisiensi (biaya) penyediaan pelayanan.

## A.2.2. Sistem dan Prosedur

### A.2.2.1 Konsep Sistem dan Prosedur

Pengertian system menurut H.Terry (Karni Nisjar, Winardi ( 1997:63) adalah “ ... Een system is geheel van elhaer wederzijds been voldende componeneten, die volgens een plan gladenzij, zereinde een bepvald doel doel tebereiken ....” ( artinya : ..... sebuah system merupakan suatu keseluruhan elelemen-elemen yang saling mempengaruhi yang teratur menurut rencana tertentu guna mencapai tujuan tertentu ..... “).

Organisasi pelayanan publik tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya karena organisasi pelayanan publik lebih banyak menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai seperti dikatakan oleh Louis A.Allen (2000:98), bahwa .....organization is mechanism or structure that anable living thing work effectively together ..... “.

Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu ialah system, prosedur dan methode.

Dalam pemeliharaan atas system tidak hanya menjaga kontinuitas fungsinya saja, tetapi juga senantiasa mengembangkan kedayagunaannya,

seirama dengan perkembangan dan kemajuan organisasi sesuai dengan perkembangan teknologi, oleh karenanya system dan prosedur merupakan dwitunggal yang sering dipakai karena satu sama lain saling melengkapi.

Dalam organisasi yang berfungsi memberikan pelayanan publik, system dan prosedur berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan kliennya. Sistem dan prosedur ini akan mengatur langkah atau perbuatan orang luar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap hasil kegiatan organisasi. Hasil kegiatan organisasi tersebut baik berupa produk jasa atau barang, sehingga system dan prosedur sering kali berhubungan dengan proses dan prosedur bagaimana pelayanan itu dilaksanakan, mengingat kebutuhan masyarakat semakin meningkat, maka organisasi pelayanan publik dituntut cara-cara kerja yang baik dan pelayanan kepada masyarakat yang baik dalam arti :

- a). Dana yang wajar, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya yang murah dan terjangkau .
- b). Pelayanan cepat, yang dilakukan oleh pemerintah benar-benar merupakan kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat.
- c). Pekerjaan cepat, pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh pemerintah secara cepat sesuai dengan ketentuan.
- d) Pelayanan yang ramah memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara sopan, bersahabat dan menyenangkan.
- e). Fasilitas pelayanan yang memadai, sesuai dengan fungsi dan peranan masyarakat diberikan fasilitas yang mendukung sesuai kebutuhan .

Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo sebagai organisasi pelayanan publik melalui Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomo: Ins/03/M/x/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor: 6/IMK.104/1999, tentang pelaksanaan Samsat dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan pungutan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ, diharapkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dala memenuhi kewajiban di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

#### **A.2.2.2 Pengukuran Sistem dan Prosedur**

Menurut Moenir (2000:98) Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Susunan atau rakitan komponen atau bagian tersebut yang membentuk sistem, demikian eratnya sehingga kerusakan pada salah satu komponen atau bagian akan mengakibatkan terganggunya seluruh sistem. Prosedur dan sistem merupakan dwi tunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanap sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk berkiprah; dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan. Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Lazarro (1986:5) bahwa sistem dan prosedur dapat dibagi ke dalam 2 kategori yaitu untuk karyawan pabrik (blue collar) dan karyawan kantor (white collar). Blue collar system and procedures ialah sistem dan prosedur yang ditandai dengan adanya pabrik, bengkel, halaman pemeliharaan, proyek bangunan dan sebagainya. Sedangkan white collar system and procedure adalah sistem dan prosedur yang ditandai dengan adanya manajemen administrative dalam arti luas. Termasuk dalam hal ini adalah prosedur yang biasanya dikenal sebagai pekerjaan perkantoran, seperti misalnya pekerjaan kertas-kertas, penyimpanan catatan-catatan pembukuan, perencanaan penjadwalan kerja dll.

Bermacam ukuran dan alat yang dipergunakan untuk mencapai tingkat pengertian tentang jenis dan luas usaha yang dijalankan dalam penciptaan, pengawasan dan perbaikan sistem dan prosedur dan telah menjelaskan serta menegaskan tanggung jawab usaha-usaha di bidang ini diantaranya adalah:

- a. Dokumen yang menerangkan program organisasi yang menyeluruh bagi pengawasan dan perbaikan sistem dan prosedur
- b. Penterjemahan program organisasi ke dalam program-program bagian yang lebih definit, menjadi lebih khusus terutama mengenai tanggung jawabnya
- c. Pertemuan-pertemuan orientasi dan diskusi-diskusi kelompok mengenai apa yang harus dikatakan oleh dokumen agar mengarah pada saling pengertian dan kesepakatan .

- d. Melihat apakah semua deskripsi pekerjaan yang ditulis yang berisi referensi –referensi khusus pada tanggung jawab sistem dan prosedur dilampirkan pada tiap pekerjaan yang dilaksanakan.

Sistem dan prosedur yang efektif harus memenuhi persyaratan yang berlaku sebagai berikut:

- a. Prosedur harus dirancang untuk memajukan pencapaian tujuan organisasi dengan cara efektif
- b. Prosedur berjalan dalam rangka dasar struktur organisasi
- c. Prosedur menyajikan metode memadai untuk pengawasan sehingga tercapai pelaksanaan kerja secara maksimum dengan pengeluaran tenaga dan uang secara minimum.
- d. Tata kerja yang dijadikan prosedur menunjukkan pelaksanaan kerja dalam urutan yang masuk akal
- e. Prosedur merupakan sarana bagi koordinasi yang efektif antara satu bagian dengan yang lain
- f. Semua fungsi yang diperlukan telah ditetapkan
- g. Kekuasaan yang perlu untuk melaksanakan pertanggungjawaban telah diberikan
- h. Mengadakan perubahan-perubahan untuk memajukan keefektifan.

### **A.2.3 Kemampuan dan Ketrampilan Personil/petugas**

#### **A.2.3.1 Konsep Kemampuan dan Ketrampilan**

Tingkat profesionalitas personil/petugas yang dimaksudkan disini merupakan kemampuan atau ketrampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan baik yang termasuk dalam tugas pekerjaan yang dilakukan oleh pimpinan maupun oleh petugas atau pekerja.

Fenomena Umum suatu organisasi publik bahwa permasalahan pelayanan yang sering timbul kebanyakan mengkaitkan birokrat/aparatur pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang semakin melebar. Kesenjangan ini mengandung arti disatu pihak bahwa masyarakat akan pelayanan pemerintah semakin tinggi, sedangkan dilain pihak aparatur pemerintah yang melayani terbatas.

Keterbatasan aparatur dalam melayani masyarakat ini dapat disimpulkan mengenai keterbatasan akan kemampuan aparat pelaksana.

Kemampuan disini merupakan syarat utama bagi aparat pelaksana organisasi terutama bagi penyelesaian suatu tugas. Tanpa berbekal kemampuan yang cukup memadai dalam bidang tugasnya, maka aparat akan mengalami kesulitan atau hambatan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

Dapat dipastikan bahwa kemampuan aparat ini harus mendukung pelaksanaan tugasnya. Seorang aparat birokrasi dituntut untuk menguasai pelbagai satuan ketrampilan (profesionalisme) dan pengetahuan yang dalam keseluruhannya akan melancarkan usahanya guna mencapai tujuan organisasi.

Miftah Toha menyatakan bahwa: “Kemampuan merupakan satu unsur kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan latihan dan pengalaman (Thoha, 1980:37). Sementara itu ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan demikian ketrampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

Dengan mengacu kepada pendapat tersebut, maka tingkat kemampuan yang dimiliki aparat dapat diketahui melalui pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari latihan dan pendidikan yang pernah ditempuh serta pengalaman aparat dalam bekerja.

Kualitas SDM (aparatur negara) yang profesional seringkali ditekankan hanya pada peningkatan kapabilitas, sedangkan kualitas pelayanan belum menjadi perhatian serius. Semangat kerja aparatur negara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat harus menjadi suatu kenyataan, serta mengutamakan kepuasan masyarakat pengguna/pemakai jasa publik (*public service customer*) atau yang menerima pelayanan harus menjadi komitmen pokok. Sebagaimana pemerintah memerankan diri sebagai pendorong, pengarah dan berusaha menggairahkan kegiatan sosial ekonomi sektor masyarakat, perlu kiranya ditumbuh-kembangkan orientasi pelayanan yang dapat merangsang sikap sebagai *public servants*. Dalam hal ini warisan sikap pejabat, yaitu ‘pejabat merupakan raja’ perlu diubah ke arah sikap pelayanan masyarakat atau ‘masyarakat pengguna jasa adalah raja’. Semangat pelayanan masyarakat perlu ditumbuh-kembangkan selaras dengan semangat pengabdian untuk kepentingan negara. Pengertian

profesional mengandung tiga unsur yaitu: kompetensi, dedikasi dan moral & etika.

Kompetensi diperoleh selain melalui pendidikan untuk suatu bidang tertentu juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu atau sekurang-kurangnya agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam organisasi. Dedikasi adalah ciri seorang profesional baik terhadap profesinya maupun kepada tanggung jawabnya. Moral dan etik adalah nilai-nilai dasar yang penting yang harus dimiliki oleh seorang profesional dan atasannya dalam melaksanakan tugas.

### **2.3.2 Pengukuran Kemampuan dan ketrampilan Personil**

Pengetahuan sebagai alat ukur tingkat maupun aparat dapat diketahui dari pendidikan formalnya. Pendidikan formal bermanfaat untuk mengembangkan daya pikir seorang aparatur. Pendidikan formal kaitannya dengan aparat pelayanan umum adalah pendidikan pendidikan terakhir yang pernah ditempuh seorang aparat sebelum ia menjadi pegawai. Selanjutnya setelah menjadi pegawai, pendidikan masih terus dilaksanakan untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan dan kemampuannya sesuai dengan persyaratan jabatan dan pekerjaannya. Dengan demikian aparat dapat mengidentifikasi dan memakai tujuan organisasinya.

Selain pendidikan formal, kemampuan dapat pula diperoleh melalui ketrampilan. Ketrampilan menurut Kith Davis terbagi 3 macam, yaitu :

- a. Technical Skill/Ketrampilan Tehnis, Yaitu penguasaan aparatur terhadap tata kerta, prosedur kerja dan proses kegiatan organisasi .
- b. Human Skill/Ketrampilan kemanusiaan, hal tersebut ditunjukkan dengan kemampuan untuk menjalin hubungan (berkomunikasi) dengan masyarakat.
- c. Conceptual Skill/Kemampuan konseptual, yaitu seberapa faham aparatur terhadap kondisi secara keseluruhan, ketrampilan ini dapat berwujud daya tanggap terhadap tantangan yang dihadapi oleh organisasi serta daya tanggap untuk mengantisipasi secara baik.

Kemampuan teknis sangat berguna sekali bagi aparatur, khususnya aparatur tingkat lokal untuk dapat melaksanakan tugas rutinnya. Ketrampilan teknis dapat dilihat dari pemahaman tentang cara kerja, metode kerja dan teknis pelaksanaan kegiatan. Ketrampilan ini dapat diperoleh melalui pendidikan dan latihan yang diadakan organisasi dan melalui pengalaman kerja untuk menghadapi tuntutan kualitas dan kuantitas pelayanan yang selalu meningkat.

Dengan bekal kemampuan ketrampilan tersebut, aparat pelayanan publik mampu melaksanakan tugas-tugasnya dan bertanggung jawab terhadap tugas tersebut. Sedang kemampuan konseptual (*conceptual skill*) ditunjukkan dengan kemampuan melihat organisasi sebagai satu kesatuan dan tingkat keperkasaannya terhadap organisasi. Dengan kemampuan ini aparat dapat dengan mengikuti perkembangan organisasi sebagai akibat tuntutan akan penyesuaian terhadap perubahan diluar organisasi.

Pada dasarnya kesadaran tanggapan bahwa selama ini kemampuan aparat dari organisasi pelayanan publik tidak memadai bagi terwujudnya nilai

professional dalam aspek pelayanan publik. Hal tersebut nampak dengan adanya kelangkaan tenaga trampil dalam organisasi tersebut, jarak sosial yang jauh antara aparat dengan kliennya, yang mengakibatkan pengabaian terhadap berbagai kondisi dan kebutuhan klien. Oleh karena itu, untuk mewujudkan peningkatan pelayanan organisasi diperlukan suatu kualitas kemampuan yang memadai. Dengan demikian mereka mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas masing-masing.

Berkaitan dengan hal tersebut, Grant menjelaskan bahwa dalam birokrasi pembangunan, aparat dituntut untuk memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memungkinkan keberhasilan tugasnya. Kualifikasi ini meliputi kualifikasi internal mencakup kemampuan untuk menggunakan sumber daya, sarana, teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan (dalam hal ini kemampuan teknis). Kualifikasi eksternal menyangkut kemampuan menjalin hubungan dengan lembaga diluar organisasi. Kesemuanya ini sangat menunjang keberhasilan suatu organisasi, khususnya organisasi pelayanan publik. (Grant, 1979:232).

Disamping itu yang tidak kalah pentingnya kualitas aparat menurut pendapat Weber tentang kualitas eksternal adalah kemampuan berkomunikasi. Dengan kemampuan berkomunikasi yang memadai akan memungkinkan aparat untuk memahami dan merumuskan masalah, kebutuhan dan dinamika masyarakat yang dilayani, sehingga mereka mampu menciptakan bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat yang bersangkutan. Dengan demikian aparat dituntut untuk mampu menempatkan diri dalam masyarakat dan

mempunyai jalur-jalur hubungan pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan yang tersedia.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis mencoba memilih dan menggunakan beberapa konsep yang telah diuraikan tersebut. Hal yang dirasakan cukup relevan bagi penelitian ini adalah tingkat kemampuan karyawan/petugas dapat dilihat dari tingkat pendidikan formal dan juga non formal atau sering disebut latihan/training yang meliputi kursus, lokakarya, up grading, penataran, latihan ketrampilan dan sebagainya.

Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo sebagai organisasi pelayanan publik, maka aparatnya dituntut untuk memiliki etos kerja yang profesional melalui tingkat pendidikan yang menjadi syarat penting dalam rekrutmen pegawai selain persyaratan-persyaratan yang lain. Walaupun kemampuannya tersebut tidak selalu diperoleh dari pendidikan khusus seperti pendidikan dan latihan yang diadakan, tetapi juga banyak didapat dari sumber-sumber yang bermanfaat bagi aparat pelaksana. Dari beberapa kajian teori tersebut, kemampuan dan ketrampilan dalam penelitian ini menggunakan indikator sbb:

- 1). Kecepatan pelayanan
- 2). Ketepatan dalam pengisian STNK, BPKB sesuai data kendaraan
- 3). Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak
- 4). Sikap keramahan terhadap wajib pajak
- 5). Ketrampilan menggunakan alat kerja
- 6). Penguasaan petugas terhadap pekerjaan
- 7). Kemampuan komunikasi dengan wajib pajak

#### A.2.4. Sarana dan prasarana atau fasilitas.

##### A.2.4.1 Konsep Saranadan prasarana atu fasilitas

Sarana pelayanan yang dimaksudkan suatu organisasi publik disini merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan dalam rangka kepentingan orang lain.

Menurut Moenir (opsit : 119), bahwa fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu,
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa,
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin,
- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin,
- e. Lebih mudah (sederhana) dalam gerak para pelakunya,
- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan,
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Kemudian apabila dilihat atau digolongkan sarana kerja dapat di bedakan menjadi 3 , yaitu :

- a. Peralatan kerja: yaitu semua jenis benda berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya,

- b. **Perlengkapan kerja:** yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh : Perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.
- c. **Perlengkapan bantu atau fasilitas :** yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak, dalam pekerjaan. Misalnya mesin lift, mesin pendingin, mesin absen, mesin pembangkit tenaga.

Disamping *sarana kinerja organisasi publik perlu didukung dengan adanya fasilitas*. Yang dimaksud dengan fasilitas disini adalah sarana kerja yang peran pelaksanaannya dapat mempengaruhi fungsi pelayanan masyarakat publik.

Fasilitas pelayanan publik disini adalah :

- a. **Fasilitas ruangan ;** Misalnya terdiri dari meja layanan, loket yang mampu menerima layanan surat, produktifitas kerja setiap harinya berapa orang, berapa jumlah /meja yang dibutuhkan dalam ruangan tersebut, membutuhkan berapa orang dalam ruangan tersebut, ruang tunggu, ruang ibadah/mushola, kamar kecil, kantin dsbnya.
- b. **Telepon Umum ;** Fasilitas telepon umum sangat penting karena masyarakat umum yang memutuhkannya (public service), Dan teknis penempatan tidak jauh dari ruang tunggu orang-orang yang berkepentingan ( misal wajib pajak/pelanggan dsbnya ).
- c. **Alat Panggil :** Dalam ruangan tunggu yang ruangan cukup luas diperlukan adanya alat panggil, hal ini agar masyarakat yang

berkepentingan lebih mendengar apabila ada panggilan, dimungkinkan ada orang yang pendengarannya kurang jelas .

#### A.2.4.2 Pengukuran Sarana/fasilitas

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep *ServQual* adalah *tangible*. Karena service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Peralatan yang canggih akan memberikan kesan kepada pelanggan bahwa organisasi tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam dan penampilan fisik dari karyawan.

Leaflet atau brosur yang dipajang akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu penting bagi organisasi/instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang lebih tinggi.

Atas dasar kajian konsep tentang sarana/fasilitas, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator :

- 1). Lokasi kantor SAMSAT
- 2). Area parkir
- 3). Ruang tunggu
- 4). Papan Pengumuman
- 5). Kamar Kecil/Kamar Mandi
- 6). Tempat penjualan benda pos dan stationer lain
- 7). Tempat foto copy
- 8). Fasilitas telepon umum
- 9). Fasilitas Ibadah
- 10). Fasilitas Kantin
- 11). Fasilitas ATM
- 12). Peralatan Kantor yang digunakan

## **B. Pembahasan Penelitian Yang Relevan**

Berikut ini dibahas beberapa hasil penelitian yang relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan antara lain:

### **B.1. Hasil Penelitian Adianto Legowo**

Penelitian dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen UGM tahun 2000 dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan SAMSAT dengan penerapan konsep Quality Function Deployment (QFD) – Studi pada SAMSAT Kota Yogyakarta*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini mengidentifikasi penilaian kualitas pelayanan yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan

Berry (1988). Penilaian kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat dan arah perbedaan antara persepsi konsumen dan harapannya. Konsep selisih antara persepsi harapan ini (*Perception - Expectation Gap*) dijadikan sebagai dasar skala *SERVQUAL* yang berdasar lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*.

Analisis yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan antara lain adalah bahwa secara partial (uji t) faktor *reliabilitas dan tangible* masing-masing dapat menjeleaskan kepuasan wajib pajak, sedangkan secara bersama-sama (uji F) kelima faktor yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible* berpengaruh pada kepuasan wajib pajak.

## B.2 Hasil Penelitian Ahmad Fuad Sugihardjo

Penelitian dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen UGM tahun 1996 dengan judul *Identifikasi Keluhan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan - Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keluhan wajib pajak yang paling sering muncul dan kesenjangan mutu pelayanan. Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak di Solo 35 wajib pajak, Klaten 40 wajib pajak dan Yogyakarta 35 wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa keluhan wajib pajak dapat dikelompokkan menjadi 4 jenis keluhan yaitu: keluhan terhadap fasilitas pelayanan, keluhan terhadap jenis pelayanan, keluhan terhadap prosedur dan pelaksanaan UU perpajakan dan keluhan terhadap aparat/petugas pajak.

Penelitian ini mengandung kelemahan seperti yang disampaikan sendiri oleh peneliti yaitu belum dapat digunakan sebagai acuan untuk meng-generalisir praktek-praktek pelayanan yang ada di seluruh kantor pelayanan pajak. Secara akademis penelitian ini memang terpaksa diberikan predikat sangat sederhana sehingga wajar kalau peneliti sendiri akhirnya ragu untuk meng-generalisir

### **B.3 Hasil Penelitian Yuli Medikawati**

Penelitian dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen UGM tahun 1999 dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Apotik Kimia Farma No 69 di Palangkaraya Kalimantan Tengah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotik Kimia Farma No 69 Palangkaraya kepada pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen SERQUAL yang merupakan alat untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* (Parasuraman et al, 1988)

Hasil penelitian ini menyimpulkan antara lain bahwa 5 dimensi kualitas jasa yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles* diharapkan dan dianggap penting oleh pelanggan. Sebagai implementasi terhadap 5 dimensi tersebut peneliti menggunakan diagram kartesius yang menempatkan masing-masing atribut ke dalam 4 kuadran.

Kelebihan penelitian ini adalah bahwa dengan mengetahui posisi atribut pada suatu kuadran, maka dapat diprogramkan prioritas apa yang harus dilakukan dan

hal-hal apa yang tidak perlu dilakukan dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Dibandingkan dengan hasil-hasil penelitian yang telah dibahas di atas, penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo berupaya untuk mengeliminir kelemahan dan menerapkan kelebihan penelitian terdahulu. Secara spesifik perbedaannya dapat diringkas sbb:

- a. Tidak mengadaptasi 5 dimensi kualitas jasa yang dikembangkan Parasuraman dkk yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*, tetapi hanya menggunakan 3 variabel untuk menilai kualitas pelayanan yaitu Sistem dan Prosedur, Kemampuan dan ketrampilan petugas serta Sarana dan Prasarana. Pengidentifikasian variabel ini dirasa lebih sederhana dan mudah dipahami oleh responden.
- b. Menggunakan teknik analisis korelasi

### C. HIPOTESIS

#### Hipotesis Minor:

1.  $H_0 = \Gamma = 0$  Tidak ada hubungan positif antara sistem dan prosedur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

$H_a = \Gamma \neq 0$  Ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

2.  $H_0 = \Gamma = 0$  Tidak ada hubungan positif antara kemampuan dan ketrampilan petugas dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo.

$H_a = \Gamma \neq 0$  Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan dan ketrampilan petugas dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

3.  $H_0 = \Gamma = 0$  Tidak ada hubungan positif antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

$H_a = \Gamma \neq 0$  Ada hubungan positif dan signifikan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

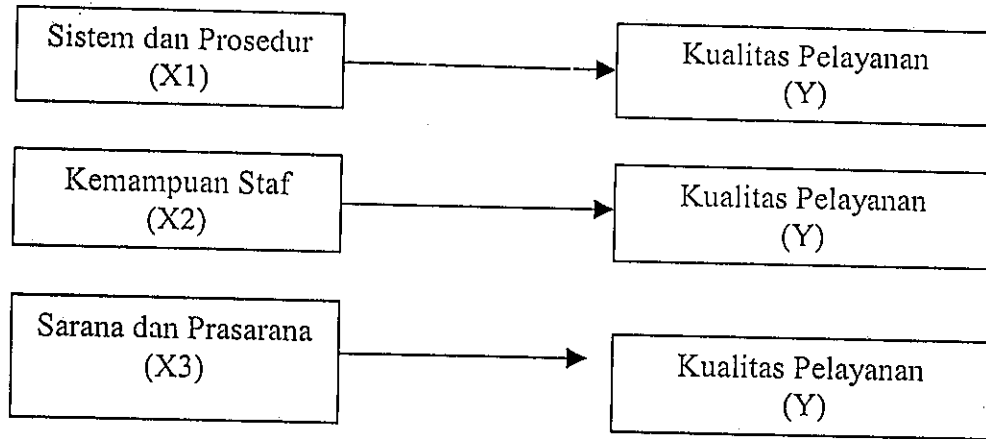
**Hipotesis Mayor:**

$H_0 = \Gamma = 0$  Tidak ada hubungan positif antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo

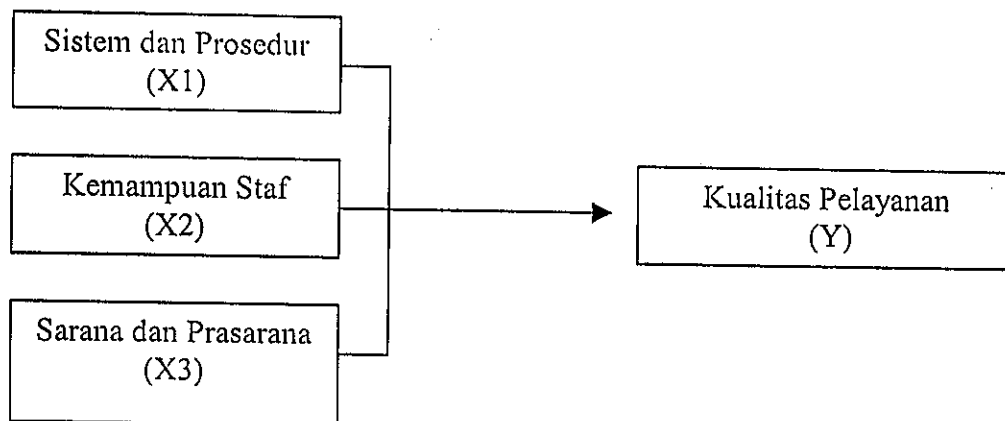
$H_a = \Gamma \neq 0$  Ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo.

Secara skematis dapat digambarkan sbb:

a. Hipotesis Minor:



b. Hipotesis Mayor:



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Sesuai dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan Kantor bersama Samsat Kabupaten Wonosobo, Propinsi Jawa Tengah. Peneliti lebih menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan analisis korelasi. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara mencatat, mengidentifikasi dan mengelompokkan data dari hasil observasi, survey, wawancara dan studi pustaka kemudian diolah dan dianalisa untuk pengambilan kesimpulan. Dalam hal ini dianalisis tentang kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo.

#### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam upaya menafsirkan kualitas layanan samsat yang baik terdapat kesenjangan antara pihak Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo selaku petugas dan Wajib Pajak selaku konsumen. Dari pihak samsat kualitas pelayanan dimiliki dari sisi hasil dalam penyelesaian urusan surat-surat kendaraan bermotor. Sedangkan dari wajib pajak melihat dari sisi kecepatan (tidak berbelit-belit), kenyamanan dalam menunggu, keterbukaan informasi, keadilan.

Oleh karenanya dalam penelitian ini, peneliti membatasi :

1. Ruang lingkup penelitian adalah penilaian tentang kualitas layanan publik dari sudut pandang wajib pajak sebagai pelanggan.

2. Pelanggan adalah masyarakat yaitu para wajib pajak dalam hal ini mereka yang mengurus PKB dan BBNKB di SAMSAT Kabupaten Wonosobo.
3. Aspek yang akan diteliti dalam mengevaluasi kualitas pelayanan samsat meliputi pelayanan administrasi PKB dan BBNKB.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo Propinsi Jawa Tengah dalam rangka penilaian kualitas layanan terhadap pelanggan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

### D. Variabel Penelitian

#### D.1 Klasifikasi Variabel

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut dari seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (*Hatch dan Faraday, dalam Sugiyono (2001 : 20)*). Sedang menurut Direktorat Pendidikan Tinggi Depdikbud dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian (*Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, 2002 : 118*).

Dari kedua pengertian tersebut dapatlah diambil kejelasan bahwa variabel penelitian itu meliputi faktor – faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Kaitannya dengan penelitian kualitas

pelayanan Kantor Samsat di Kabupaten Wonosobo, berdasarkan teori mengandung beberapa variabel atau obyek yang perlu diteliti.

Untuk mencapai tujuan penelitian ini kerangka penelitian yang akan dipergunakan adalah mengetahui ada tidaknya hubungan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian variabel-variabel dapat diklasifikasi sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (independent) adalah sistem dan prosedur (X1), kemampuan dan ketrampilan staf (X2) dan Sarana dan prasarana (X3)
- b. Variabel tergantung (dependent) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik (Y)

## **D.2 Definisi Konseptual**

Dalam penelitian ini karena kualitas pelayanan kantor Bersama Samsat Kabupaten Wonosobo akan dinilai oleh wajib pajak/pelanggan dan mereka dikategorikan sebagai pihak eksternal yang hanya akan mengetahui kinerja yang dapat dilihat saja, maka variabel dalam penelitian ini disederhanakan menjadi 3 variabel bebas yang akan diamati menjadi focus penilaian yaitu:

- a. Sistem dan Prosedur Pelayanan (X1): Sistem dan prosedur pelayanan adalah susunan bagian-bagian dan tata cara yang berlaku untuk pengurusan Pajak dan balik nama kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo.

- b. Kemampuan dan Ketrampilan Petugas SAMSAT (X2) : Kemampuan dan ketrampilan petugas didefinisikan sebagai kemampuan dan kecakapan melaksanakan tugas/pekerjaan yang berhubungan dengan pajak dan balik nama kendaraan bermotor dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia
- c. Sarana dan Prasarana untuk mendukung pelayanan (X3) : Prasarana dan sarana pelayanan didefinisikan sebagai segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan pelayanan pembayaran pajak dan balik nama kendaraan bermotor
- d. Kualitas pelayanan publik (Y) : Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu hasil kerja pelayanan publik yang telah dicapai oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak dan balik nama kendaraan bermotor.

### **D3. Definisi Operasional**

Definisi operasional berkaitan dengan pengukuran yang harus dilakukan terhadap variabel-variabel. Selanjutnya masing-masing variabel bebas dan tidak bebas secara operasional dijabarkan menjadi indikator-indikator sbb:

#### **a. Sistem dan prosedur pelayanan**

Indikatornya adalah:

- 1). Jumlah loket pembayaran

- 2). Informasi petunjuk pengisian
- 3) Prosedur pembayaran
- 4). Persyaratan Pembayaran
- 5). Jam buka dan tutup pelaksanaan pembayaran
- 6). Bebas dari Calo

**b. Kemampuan dan ketrampilan petugas**

Indikatornya adalah:

- 1). Kecepatan pelayanan
- 2). Ketepatan dalam pengisian STNK, BPKB sesuai data kendaraan
- 3). Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak
- 4). Sikap keramahan terhadap wajib pajak
- 5). Ketrampilan menggunakan alat kerja
- 6). Penguasaan petugas terhadap pekerjaan
- 7). Kemampuan komunikasi dengan wajib pajak

**c. Prasarana dan sarana pelayanan**

Indikatornya adalah:

- 1). Lokasi kantor SAMSAT
- 2). Area parkir
- 3). Ruang tunggu
- 4). Papan Pengumuman
- 5). Kamar Kecil/Kamar Mandi

- 6). Tempat penjualan benda pos dan stationer lain
- 7). Tempat foto copy
- 8). Fasilitas telepon umum
- 9). Fasilitas Ibadah
- 10). Fasilitas Kantin
- 11). Fasilitas ATM
- 12). Peralatan Kantor/kerja yang digunakan

**d. Kualitas pelayanan**

indikatornya adalah:

- 1). Tingkat pengaduan masyarakat/pelanggan
- 2). Kesan dalam mengurus PKB/BBNKB
- 3). Tingkat kesediaan masyarakat/pelanggan untuk memutasikan PKB
- 4). Sikap pelanggan untuk memberikan anjuran/saran kepada orang lain untuk memutasikan PKB.

**D. Jenis dan Sumber Data**

1. Menurut jenisnya

a. Data Kualitatif

Yaitu data yang bukan berbentuk bilangan atau angka tetapi dalam bentuk keterangan atau informasi (Marzuki,1995 : 55). Jadi data tersebut tidak dapat diukur secara langsung, data ini diperoleh dengan cara

pengamatan, interview dengan pimpinan maupun pihak – pihak yang berwenang.

b. Data Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka / bilangan (Marzuki, 1995 : 55). Dalam penelitian ini hasil perhitungan regresi yang akan digunakan sebagai analisa serta uji hipotesa merupakan data kuantitatif yang dapat membantu dalam menarik kesimpulan.

2. Menurut Sumbernya

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 1995 : 55). Data ini diperoleh dari wawancara kuesioner yang dibagikan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari tangan ke-2, ke-3 dan seterusnya, pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 1995 : 55). Data ini diperoleh dari bahan – bahan kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

**F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menggali persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan kantor samsat Kabupaten Wonosobo. Kuesioner yang didesain menggunakan bentuk pertanyaan tertutup (closed

questionnaire). Kuesioner yang didesain sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk menilai validitas dan reliabilitasnya.

## **G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor, di kantor Samsat Kabupaten Wonosobo pada tahun 2002 berjumlah kurang lebih sekitar 30.000 wajib pajak. Meskipun jumlah ini tidak menentu karena ada yang pindah dan juga ada yang masuk dari daerah lain atau bahkan wajib pajak baru tetapi rata-rata per tahun ada 30.000 wajib pajak yang mengurus PKB dan balik nama kendaraan bermotor. Dengan data tersebut rata-rata setiap bulan 2.500 dan setiap hari (25 hari kerja dalam sebulan) rata-rata 100 wajib pajak.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2001 : 57). Agar dapat menentukan sampel yang mewakili populasi, maka perlu dilakukan pengambilan sampel yang tepat. Dalam penelitian ini digunakan teknik sampling aksidental yaitu sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada (Soeratno, 1999 : 119) dengan menanyakan kepada pelanggan (wajib pajak) melalui kuisisioner yang telah dibagikan.

Ada pendapat yang mengatakan bahwa jumlah sampel yang sesuai adalah sepersepuluh dari populasi (Soeratno, 1999 : 106). Jadi jumlah

sampel yang diambil adalah 10 % dari 100 rata-rata wajib pajak setiap hari. Karena dalam satu minggu ada 6 hari kerja berarti ada 60 wajib pajak. Namun demikian untuk mendapatkan variasi agar lebih mendekati empirisnya, jumlah 60 wajib pajak tersebut akan diwawancarai setiap hari 5 orang selama 12 hari kerja (2 minggu).

## H. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penyusunan tesis ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan terhadap obyek secara langsung mencakup gejala (fenomena) terhadap obyek yang diteliti. Di sini peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pembayaran PKB dan BBNKB di SAMSAT Wonosobo.
2. Survey  
Yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para wajib pajak yang dijumpai dan sudah menerima pelayanan. Kuesioner tersebut diisi oleh responden dan dipandu cara pengisiannya.
3. Studi Pustaka  
Yaitu mempelajari buku – buku dan referensi lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
4. Mengumpulkan pendapat/laporan/pengaduan/informasi atau temuan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa.

## **I. Teknik Analisa Data**

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka selanjutnya adalah pemrosesan dan analisis data dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

### **a. Proses Pengolahan Data**

#### **1). *Editing***

Langkah meneliti ulang kelengkapan dan kebenaran jawaban yang diperoleh dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan atau kuesioner sehingga data sesuai dengan permasalahan

#### **2). *Coding***

Kegiatan dengan pemberian tanda atau simbol dalam setiap data yang diteliti

#### **3). *Tabulating***

Langkah pengelompokan data sejenis dalam tabel frekuensi untuk mempermudah analisis

#### **4) *Scoring***

Pemberian nilai atau bobot berupa angka atas semua jawaban responden guna memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis. Untuk menentukan skor ini peneliti memberikan penilaian atau skor atas jawaban responden sebagai berikut: skor 1 untuk pilihan jawaban a, skor 2 untuk b, skor 3 untuk c dan skor 4 untuk pilihan jawaban d.

## b. Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi Kendall, sTau (rs) untuk korelasi sederhana dan korelasi Konkordasi Kendall untuk korelasi berganda (secara bersama-sama). Alasan yang melatarbelakangi pemilihan teknik analisis ini adalah jenis data yang diperoleh yaitu data ordinal. Alat analisa yang digunakan adalah sebagai berikut:

### a. Koefisien Korelasi Rank Kendall:

Korelasi ini digunakan untuk menunjukkan atau mengetahui apakah cukup kuat atau beralasan untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan andat dua variabel.

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\Gamma = \frac{S}{\frac{1}{2} n (n-1)}$$

Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama maka  $\Gamma$ , memakai rumus:

$$\Gamma = \frac{\sum S}{\sqrt{\frac{1}{2} n (n-1) - T_x} \cdot \sqrt{\frac{1}{2} n (n-1) - T_y}}$$

$$T_x = \frac{1}{2} \sum t(t-1)$$

$$T_y = \frac{1}{2} \sum t(t-1)$$

Keterangan :

$\Gamma$  = Koefisien korelasi rank Kendall

S = Jumlah rank yang lebih besar

n = Banyaknya pasangan data.

t = Jumlah macam ranking yang berada dalam nilai pengamatan yang sama

### ***Pengujian Hipotesis***

Menentukan formula Ho dan Ha

Ho:  $\Gamma=0$ ; Tidak ada hubungan antara variabel bebas Xi dengan variabel terikat Y

Ha:  $\Gamma \neq 0$ ; Ada hubungan antara variabel bebas Xi dengan variabel terikat Y

Keterangan:

X1: Sistem dan prosedur

X2: Kemampuan dan ketrampilan aparat

X3: Sarana dan prasarana

Y: Kualitas pelayanan

### ***Memilih signifikansi dan menentukan derajat kebebasan***

Dengan taraf signifikansi 0,05 atau tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan (dk); n-2

### ***Uji Signifikansi***

$$Z = \frac{\Gamma}{\sqrt{(4n + 10) / (9n^2 - 9n)}}$$

Keterangan:

$\Gamma$  = Koefisien korelasi tau Kendall

n = Banyaknya responden

### ***Kesimpulan:***

Jika  $Z > Z_{0,05}$ , maka Ho ditolak

b. Korelasi Berganda

Tujuan penggunaan koefisien konkordansi kendall untuk menguji hipotesis, bahwa adanya hubungan antara variable bebas ( $X_1$  s/d  $X_3$ ) terhadap variable terikat (Y). Rumusnya sebagai berikut :

$$W = \frac{S}{1/2 k^2 (n^3 - n)}$$

Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama rs memakai rumus:

$$W = \frac{S}{\sqrt{1/2 k (n^3 - n) - K \sum T}}$$

Dimana :

$$T = \frac{(\sum t^3 - t)}{12}$$

Keterangan :

W = Koefisien konkordansi Kendall

$$S = \sum Ri^2 - (Ri)^2/n$$

K = Banyaknya variabel yang dikorelasikan

n = Banyaknya kolom (ulangan)

**Uji Signifikansi**

$$X^2 = k - (n - 1) W$$

Keterangan:

$\chi^2$  = Chi Square

K=Variabel

N=Jumlah responden

Ketentuan:

Tolak  $H_0$  jika  $\chi^2 > \chi^2_{\alpha} (n-1)$

### c. Software

Untuk memudahkan perhitungan nilai statistik yang dibutuhkan dan untuk lebih menjamin akurasi hasil perhitungan digunakan software SPSS versi 10.0 (*Statistical Package for Social Science*)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

Obyek penelitian adalah Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo sebagai lokasi yang digunakan untuk memilih responden yang akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo. Kantor Samsat Kabupaten Wonosobo secara substantif tidak berbeda dengan kantor Samsat Kabupaten/Kota lain di Jawa Tengah karena menggunakan acuan dasar yang sama. Perbedaan hanyalah merupakan masalah teknis dan tidak prinsipial yang disesuaikan dengan kondisi daerah setempat.

#### **A1. Pengorganisasian**

Acuan dasar yang digunakan adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) pengorganisasian SAMSAT Kabupaten Wonosobo diuraikan sbb:

##### **A.1.1 Aparat Pelaksana Dan Koordinator.**

1. Aparat pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Propinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang.
2. Penanggung-jawab kegiatan :
  - a. Unit Pelayanan : Petugas Dipenda dan Polri.
  - b. Unit Administrasi : Petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja

- c. Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (Bendaharawan SAMSAT)
  - d. Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri.
  - e. Unit Penyerahan : Petugas Polri.
  - f. Unit Arsip : Petugas Polri dan Dipenda.
  - g. Unit Informasi : Petugas Polri Dipenda.
3. Koordinator pada Kantor Bersama SAMSAT, dijabat oleh :
- a. Samsat Ibu Kota Propinsi : Pa.Regident Ditlantas Polda.
  - b. Samsat Daerah Kabupaten atau Kota :Pa. Lantas Fungsi Regident
  - c. Koordinator sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b ditunjuk oleh Kepala Kepolisian Daerah atas usul Ka. Ditlantas Polda.
  - d. Tugas Koordinator :
    - 1) Mengkoordinir kegiatan diluar teknis administrasi dan teknis operasional.
    - 2) Melakukan pengaturan tata kerja dan tata ruang gedung Kantor Bersama SAMSAT.

#### A.1.2 Kantor Bersama Samsat

1. Lokasi Kantor Bersama SAMSAT berada di lingkungan Kantor Kepolisian setempat atau di luar lingkungan Kantor Kepolisian setempat dengan memperhatikan segi-segi keamanan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

2. Apabila Kantor Bersama SAMSAT didirikan di luar lingkungan Kantor Kepolisian, supaya disediakan ruangan Koordinator (Pa.Regident Ditlantas Polda atau Pa.Lantas Fungsi Regident).
3. Pengadaan dan pengembangan sarana dan prasarana Kantor Bersama SAMSAT dilaksanakan oleh Pemerintah Propinsi sesuai dengan kemampuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Propinsi. Biaya pemeliharaan dibantu oleh Instansi terkait dalam SAMSAT.
4. Dalam perencanaan pembangunan Kantor Bersama SAMSAT terlebih dahulu diadakan koordinasi/konsultasi antar Instansi terkait dengan berpedoman pada standar pembangunan SAMSAT yang ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat.

#### A.1.3 Sumber Daya Manusia

1. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT harus memiliki kualifikasi tertentu yang ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
2. Jumlah Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat berdasarkan beban tugas/jumlah pelayanan.
3. Personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT tidak diberikan tugas lain diluar SAMSAT.
4. Setiap mutasi personil Kantor Bersama SAMSAT harus sepengetahuan Tim Pembina SAMSAT Propinsi.

5. Untuk peningkatan disiplin dan sikap mental personil Kantor Bersama SAMSAT, harus dilakukan pembinaan oleh Tim Pembina SAMSAT secara berkala.
6. Untuk meningkatkan profesionalisme personil Kantor Bersama SAMSAT dilakukan Program Orientasi/Pembekalan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat dan atau Propinsi.

#### A.1.4 Samsat Pembantu Dan Samsat Keliling

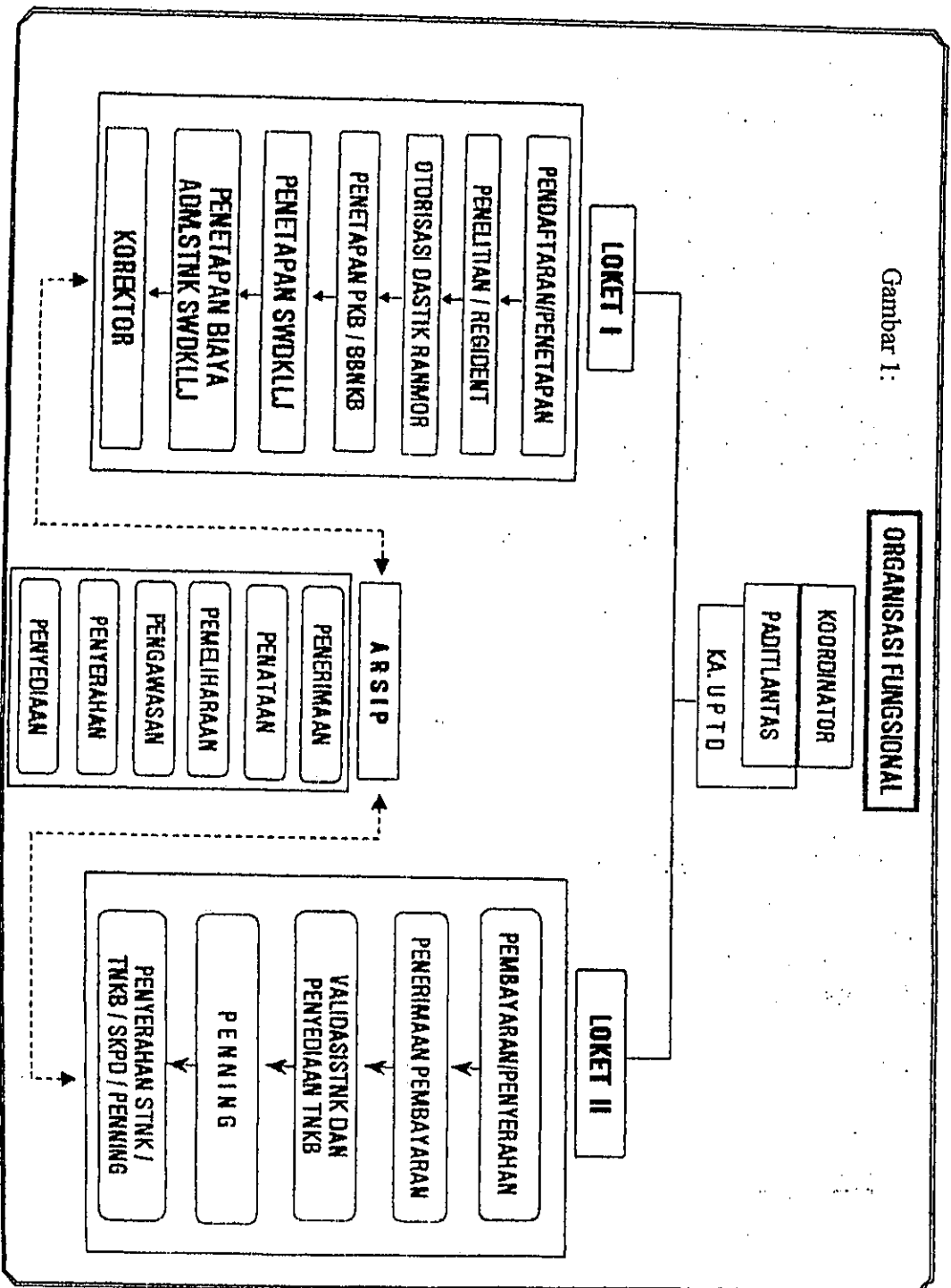
Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Propinsi dapat membentuk SAMSAT Pembantu dan atau SAMSAT Keliling di setiap Daerah Kabupaten dan atau Daerah Kota dengan memperhatikan kondisi dan situasi Daerah setempat.

Petunjuk Pelaksanaan SAMSAT Pembantu dan SAMSAT Keliling ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat.

#### A.1.5 Bendaharawan Samsat

1. Semua penerimaan uang yang tercantum dalam SKPD di Kantor Bersama SAMSAT dilaksanakan oleh Bendaharawan Khusus penerima SAMSAT/petugas Kas Daerah.
2. Bendaharawan Khusus penerima SAMSAT/petugas Kas Daerah mendistribusikan penerimaan kepada masing-masing Instansi terkait sebelum disetor ke Kas Daerah.

Organisasi Fungsional SAMSAT digambarkan sebagai berikut:



## A.2 Persyaratan Pendaftaran Kendaraan Bermotor

### A.2.1 Pendaftaran Pertama

#### 1. Pendaftaran kendaraan bermotor baru.

##### Persyaratan:

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. Faktur.
- d. Sertifikat uji tipe , tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, Sertifikat NIK (VIN) dan tanda pendaftaran tipe.
- e. Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat izin.

- f. Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum, yang telah memenuhi persyaratan.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
2. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Dump TNI/Polri.

Persyaratan :

a. Mengisi formulir SPPKB.

b. Identitas :

- 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
- 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi oleh Badan Hukum yang bersangkutan.
- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

c. Surat Keputusan Penghapusan :

- 1) Surat Keputusan Penghapusan dari Menteri Pertahanan Keamanan/ Panglima Tentara Nasional Indonesia.
- 2) Surat Keputusan Penjualan dari Kepala Staf Angkatan / Kepala Kepolisian Republik Indonesia.

- d. Daftar kolektif kendaraan yang dilegalisir oleh kesatuan yang melaksanakan Dump/Penghapusan.
- e. Berita Acara Penjualan.
- f. Kwitansi pembayaran yang bermeterai cukup.
- g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

Catatan:

Adakan cross check dengan :

1. Tembusan Surat Keputusan Menhankam/Panglima TNI.
2. Tembusan Surat Keputusan Penjualan dari Kepala Staf Angkatan / Kepala Kepolisian Republik Indonesia.
3. Tembusan daftar kolektif kendaraan bermotor.
3. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Lelang Negara.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.18
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) :  
Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. Bagi kendaraan bermotor dengan fasilitas penangguhan Bea Masuk, terlebih dahulu harus melunasi Bea Masuk, kecuali ditentukan lain oleh Menteri Keuangan.
  - d. Surat Keputusan Lelang dari Instansi yang berwenang.
  - e. Risalah / berita acara penyerahan barang. Kwitansi pembelian.
  - f. SINK dan BPKB atau Surat Keterangan dari Polisi atau Instansi berwenang tentang asal-usul kendaraan bermotor.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
4. Pendaftaran Kendaraan Bermotor CD/CC berdasarkan PP No. 8 Tahun 1957.
- Persyaratan:
- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Surat Pengantar dari Kedutaan yang bersangkutan.
  - c. Formulir B dari Bea Cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan Bea Masuk.
  - d. Pemberitahuan Import Barang (PIB).
  - e. Rekomendasi dari Departemen Luar Negeri.
  - f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

5. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Badan Internasional lainnya berdasarkan PP No. 19 Tahun 1955.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Surat Keterangan / Surat Pengantar dari Sekretariat Negara Republik Indonesia.
  - c. Formulir B dari Bea Cukai untuk kendaraan yang mendapat fasilitas penangguhan Bea Masuk dan faktur untuk kendaraan assembling.
  - d. Pemberitahuan Import Barang (PIB).
  - e. Surat Pengantar dari Badan Internasional dan atau Paspor Pemilik dengan 1 (satu) eksemplar fotocopy.
  - f. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
6. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Impor dalam keadaan utuh (CBU).

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. Pemberitahuan Import Barang.
  - d. Formulir A dari Bea Cukai.
  - e. Faktur.
  - f. Sertifikat Registrasi Uji Tipe, tanda bukti lulus uji tipe, atau buku tanda bukti lulus uji berkala.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
7. Pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Putusan Pengadilan.
- Persyaratan:
- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Identitas :
    - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
    - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
    - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

- c. STNK dan BPKB atau Surat Keterangan Polisi tentang asal-usul Kendaraan Bermotor.
- d. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
- e. Salinan Putusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan Hukum pasti dan dilegalisir.

#### A.2.2 Pengesahan STNK Setiap Tahun

##### Persyaratan:

1. Mengisi formulir SPPKB yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
2. Identitas :
  - a. Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
  - b. Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - c. Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
3. STNK asli.
4. BPKBasli.
5. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah, divalidasi) tahun terakhir.

### A.2.3 Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun

Persyaratan :

1. Mengisi formulir SPPKB.
2. Identitas :
  - a. Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup.
  - b. Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - c. Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
3. STNK asli atau Surat Keterangan dari Kepolisian apabila tidak dapat menyerahkan STNK.
4. BPKB asli.
5. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
6. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

### A.2.4 Pendaftaran Kendaraan Mutasi

1. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar jual beli .

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Identitas :
    - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
    - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
    - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
  - c. SINK asli.
  - d. BPKBasli.
  - e. Kwitansi pembelian yang sah.
  - f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
2. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah keluar daerah.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai

cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD):  
Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

c. STNKasli.

d. BPKBasli.

e. Kwitansi pembelian yang sah (untuk ganti pemilik).

f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi).

g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

Catatan :

Masa berlaku Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah adalah sama dengan masa berlaku Surat Keterangan Pindah Pengganti STNK.

3. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah dari luar daerah.

Persyaratan :

a. Mengisi formulir SPPKB.

b. Identitas :

1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy .

2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) :

Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

- c. Surat Keterangan Pindah sebagai pengganti STNK.
- d. BPKBasli.
- e. Surat keterangan Fiskal Antar Daerah.
- f. Kwitansi pembelian yang sah (untuk ganti pemilik).
- g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

Catatan :

Setelah didaftar, SAMSAT daerah tujuan melakukan cross check dengan menanyakan kepindahan kendaraan tersebut kepada SAMSAT daerah asal, sambil memberitahukan bahwa kendaraan tersebut telah diberikan nomor baru di SAMSAT tujuan.

4. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat dalam wilayah kerja SAMSAT yang sama.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai

- e. Surat keterangan rubah bentuk dari Perusahaan Karoseri / Bengkel yang telah memiliki izin yang sah.
- f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
- g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

6. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti mesin.

Persyaratan :

Mengisi formulir SPPKB.

- a. Identitas :
- b. Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 1) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 2) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. SINK asli
- d. BPKB asli.
- e. Surat pernyataan dari pemilik bermeterai cukup bahwa kendaraan tidak dalam perkara/sengketa atau tidak sedang dijaminkan.

- f. Untuk penggantian mesin yang berasal dari pembelian luar negeri/import, harus memiliki invoerpas yang menyebutkan nomor mesin.
- g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
- h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

Catatan :

- 1. Apabila ganti mesin berasal dari kendaraan bermotor yang telah memiliki Nomor Polisi agar BPKB/STNK kendaraan tersebut dilampirkan, selanjutnya STNK-nya ditarik dan BPKB diberi catatan oleh petugas.
  - 2. Apabila angka 1 diatas tidak dipenuhi, maka dimintakan Surat Keterangan dari Reserse Kepolisian yang menyatakan kendaraan tersebut tidak tersangkut perkara kriminalitas.
7. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti warna

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
  - c. STNK asli.
  - d. BPKB asli.
  - e. Surat Keterangan pengecatan bermeterai cukup dari bengkel.
  - f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
8. Pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak/hilang.

Persyaratan :

  - a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Identitas :
    - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
    - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
    - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
  - c. STNK yang rusak / surat keterangan hilang dari Kepolisian.

- d. BPKB asli.
  - e. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
9. Pendaftaran kendaraan bermotor TNKB rusak/hilang.

Persyaratan:

- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Identitas :
    - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
    - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
    - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
  - c. STNK asli.
  - d. TNKB yang rusak untuk dimusnahkan/surat keterangan hilang dari Kepolisian.
10. Pendaftaran ganti Nomor Kendaraan.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar

- 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. STNKasli.
  - d. BPKBasli.
  - e. Surat Permohonan dari Pemilik untuk ganti nomor kendaraan dengan alasan yang dapat diterima.
  - f. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - g. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

#### A.2.5 Pendaftaran Kendaraan Bermotor Dengan Persyaratan Khusus

1. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama eks kendaraan bermotor perorangan dinas milik negara.

Persyaratan :

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :

- 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.

- 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. STNK asli.
  - d. BPKB asli.
  - e. Surat Keputusan penjualan dan penghapusan / pengalihan kendaraan bermotor dinas dari Pejabat yang berwenang.
  - f. Bukti pembayaran lunas dari Kas Negara/Daerah.
  - g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
2. Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar hibah/warisan.
- Persyaratan :
- a. Mengisi formulir SPPKB.
  - b. Identitas :
    - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
    - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai

cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.

3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD):  
Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda-tangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.

c. SINK asli.

d. BPKB asli.

e. Surat keterangan kematian dan persetujuan ahli waris/Akte Notaris/Putusan Pengadilan Negeri.

f. Surat hibah yang bermeterai cukup/akte notaris.

g. Khusus bagi kendaraan yang belum melunasi Bea Masuk harus melampirkan formulir C dari Bea dan Cukai, pengecualian dari syarat ini diatur oleh Ditjen Bea Cukai.

h. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.

i. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

3. Pendaftaran kendaraan bermotor ganti nama Badan Hukum/Penggabungan Perusahaan.

Persyaratan :

a. Mengisi formulir SPPKB.

b. STNK asli.

c. BPKB asli.

d. Salinan Akte Notaris pendirian yang baru + satu lembar fotokopi,

- e. Surat keterangan domisili.
  - f. Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.
  - g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
4. Pendaftaran kendaraan bermotor eks CD/CC berdasarkan PP No. 8 tahun 1957 dan Eks Badan Internasional berdasarkan PP No. 9 Tahun 1955.

Persyaratan:

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. STNK asli.
- d. BPKB asli.
- e. Pemberitahuan Import Barang (PIB).

- f. Formulir C dari Bea Cukai
- g. Kwitansi pembelian yang sah
- h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

5. Pendaftaran kendaraan bermotor eks Taksi.

Persyaratan:

- a. Mengisi formulir SPPKB.
- b. Identitas :
  - 1) Untuk Perorangan : Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy.
  - 2) Untuk Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan.
  - 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan.
- c. STNKasli.
- d. BPKBasli.
- e. Kwitansi pembelian yang sah
- f. Formulir C dari Bea Cukai kecuali Menteri Keuangan menetapkan lain.

- g. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
  - h. Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
6. Pendaftaran Surat Tanda Coba Kendaraan.
- a. Mengisi formulir permohonan.
  - b. Tanda Jati Diri dari pemohon dan badan usaha yang diwakilinya.
  - c. Ijin usaha dari Badan Usaha yang diwakilinya.
  - d. Melampirkan sertifikat uji tipe, sertifikat registrasi uji tipe dan tanda lulus uji tipe kendaraan bermotor, atau sertifikat uji tipe landasan dan tanda lulus uji tipe landasan.
  - e. Mengajukan permohonan dan jumlah kendaraan yang akan diajukan permohonan STCK.

Catatan :

1. Sesuai dengan Pasal 191 ayat 2 nomor 44 tahun 1993, surat tanda coba kendaraan bermotor dan tanda coba kendaraan bermotor hanya diberikan kepada Badan usaha di bidang penjualan, pembuatan, perakitan atau pengimpor kendaraan bermotor.
2. Sesuai dengan Pasal 199 ayat 1 PP nomor 44 tahun 1993, STCK berlaku selama perusahaan yang bersangkutan masih menjalankan kegiatan usaha (STCK perorangan tidak ada lagi).
3. Pengecualian dapat diberikan kepada Pemohon yang mengajukan permohonan secara tertulis khusus untuk maksud uji coba

kendaraan bermotor yang sedang dalam tahap penelitian tanpa harus memenuhi ketentuan tersebut diatas.

4. Penggunaan STCK, pada setiap kendaraan bermotor harus disertai buku TCK dengan ketentuan :
  - a. Buku TCK memuat lembar formulir yang harus diisi oleh penanggung-jawab Badan Usaha.
  - b. Lembar formulir berisi data mengenai :
    - 1) Maksud dan tujuan penggunaan STCK dan TCK.
    - 2) Asal dan tujuan pengoperasian.
    - 3) Masa berlaku percobaan kendaraan (selama-lamanya 14 hari untuk setiap kendaraan).
    - 4) Nomor sertifikat uji tipe.
    - 5) Nomor sertifikat registrasi uji tipe atau nomor sertifikat uji tipe landasan dan sertifikat registrasi uji tipe landasan.
  - c. Penyerahan STCK/BTCK dan atau TCK dapat diberikan setelah menunjukkan tanda bukti pelunasan SWDKLLJ.

#### A.2.6 Pendaftaran STNK Khusus/Rahasia

Persyaratan untuk mendapatkan STNK dan TNKB khusus/rahasia untuk kendaraan bermotor Dinas TNI, Polri dan Sipil diatur tersendiri dengan berpedoman Petunjuk Pelaksanaan Kapolri.

### **A.3 Loker Pelayanan Dan Mekanisme Kerja Pendaftaran, Pembayaran Dan Penyerahan**

#### **A.3.1 Loker Pelayanan**

Loker pelayanan terdiri dari :

1. Loker Pendaftaran dan Penetapan.
2. Loker Pembayaran dan Penyerahan.

#### **A.3.2 Mekanisme Kerja Pendaftaran Dan Penetapan**

##### **1. Penelitian dan Registrasi Identifikasi.**

###### **a. Uraian Tugas.**

- 1) Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan.
- 2) Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang dan daftar pemblokiran.
- 3) Membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong dan memberikan resi tersebut kepada pemohon.
- 4) Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk di cross check dengan dokumen kendaraan bermotor dan apabila ternyata di dalam penelitian pemeriksaan fisik ditemukan adanya perbedaan dan kejanggalan, ataupun tercantum dalam daftar pencarian dan pemblokiran berkas, maka permohonan tersebut diselesaikan secara khusus sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) Memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan Nomor BPKB serta menuliskannya pada formulir SPPKB yang juga formulir permohonan STNK, serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut.
  - 6) Meneruskan berkas permohonan kepada kendaraan otorisasi data statis
  - 7) Khusus untuk pendaftaran STCK dan TCKB, petugas Kepolisian Republik Indonesia dan Jasa Raharja melaksanakan tugas :
    - a) Menerima biaya administrasi STCK, TCKB, BTCK dan SWDKLLJ.
    - b) Melaksanakan pengetikan STCK.
    - c) Verifikasi STCK.
    - d) Menyiapkan TCKB.
    - e) Menyerahkan berkas dan BTCK kepada petugas penyerahan.
- b. Sarana :
- 1) Buku Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
  - 2) Buku Induk Kendaraan Bermotor yang berisi Identifikasi, jenis, golongan, fungsi Kendaraan Bermotor.
  - 3) Buku Induk TNKB.
- c. Petugas Pelaksana :
- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia atau disesuaikan dengan potensi, khusus untuk pendaftaran STCK dan TCKB termasuk petugas PT. Jasa Raharja (Persero).

## 2. Otorisasi Data Statis Kendaraan.

### a. Uraian Tugas :

- 1) Membuat Kartu Induk Kendaraan Bermotor bagi kendaraan baru. Khusus yang sudah komputerisasi, menyesuaikan dengan aplikasi program.
- 2) Memberikan Nomor Kartu Induk Kendaraan secara sistematis.
- 3) Menuliskan Identifikasi Kepemilikan, Jenis, Golongan, Fungsi Kendaraan pada Kartu Induk Kendaraan Bermotor untuk kepentingan penetapan besarnya PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.
- 4) Membuat order TNKB untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan STNK dan Penggantian Nomor kendaraan lainnya.
- 5) Melaksanakan penyimpanan dan penataan Kartu Induk Kendaraan sesuai dengan bulan dan tahun penerbitan Kartu Induk Kendaraan.
- 6) Meneruskan berkas permohonan kepada Penetapan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ.

### b. Sarana:

- 1) Kartu Induk Kendaraan Bermotor.
- 2) Buku order TNKB.
- 3) Pemberkasan/file.
- 4) Monitor Komputer.

### c. Petugas Pelaksana :

2 (dua) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia atau disesuaikan dengan potensi.

3. Penetapan PKB dan BBN-KB.

a. Uraian Tugas :

- 1) Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB serta denda dalam SKPD.
- 2) Memberikan Nomor SKUM dan kahir pada SKPD.
- 3) Membukukan dalam buku Produksi Pajak.
- 4) Menyelesaikan secara khusus apabila terjadi kesalahan penetapan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Meneruskan berkas yang telah disahkan PKB/BBN-KB dan dendanya kepada Penetapan SWDKLLJ.

b. Sarana :

- 1) Buku Produksi.
- 2) Buku Kahir.
- 3) Buku SKUM.
- 4) Buku Denda.
- 5) Laporan Produksi.

c. Petugas Pelaksana :

2 (dua) orang petugas Dipenda atau disesuaikan dengan potensi.4.

Penetapan SWDKLLJ.

a. Uraian Tugas :

- 1) Menetapkan SWDKLLJ dan denda serta membubuhkan paraf pada SKPD.
- 2) Membukukan penetapan.
- 3) Meneruskan berkas yang telah ditetapkan SWDKLLJ dan dendanya kepada Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB.

b. Sarana:

- 1) Buku Penetapan
- 2) Buku Denda.
- 3) Laporan Penetapan.

c. Petugas Pelaksana :

1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (Persero) atau disesuaikan dengan potensi.

4. Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB.

a. Uraian Tugas

- 1) Menetapkan biaya administrasi dan biaya TNKB serta membubuhkan paraf.
- 2) Membukukan biaya administrasi.
- 3) Menyerahkan berkas pendaftaran kepada Korektor.

b. Sarana:

- 1) Buku Register.
- 2) Buku Laporan.

c. Petugas Pelaksana

1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia.<sup>37</sup>

5. Pelayanan Korektor.

a. Uraian Tugas :

- 1) Memeriksa kebenaran besarnya penetapan dan denda.
- 2) Memberikan paraf pada SKPD.
- 3) Memeriksa/meneliti berkas pendaftaran kendaraan bermotor.
- 4) Menyerahkan KTP Asli, BPKB Asli dan SKPD Asli kepada pemohon. Meneruskan berkas ke unit pembayaran.

b. Sarana:

Buku Registrasi Koreksi.

c. Petugas Pelaksana :

- 1 (satu) orang petugas Dipenda,
- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia,
- 1 (satu) orang petugas PT. Jasa Raharja (Persero), atau disesuaikan dengan potensi.

### A.3.3 Mekanisme Pembayaran Dan Penyerahan

1. Penerimaan Pembayaran.

a. Uraian Tugas:

- 1) Menerima Pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan Validasi pada SKPD.
- 2) Meneruskan berkas dan tindasan SKPD kepada petugas pencetak Peneng/pencetakan STNK/pengeahan STNK.

- 3) Menyerahkan lembar asli SKPD yang telah divalidasi kepada - pemohon.
  - 4) Mendistribusikan tindasan SKPD kepada Dipenda dan PT. Jasa Raharja (Persero).
  - 5) Menyetorkan uang penerimaan kepada Instansi atau pihak yang berhak menerima paling lambat 1 x 24 jam.
  - 6) Membukukan dalam Buku Kas Umum dan Penerimaan perjenis
    - a) PKB/BBN-KB.
    - b) SWDKLLJ.
    - c) Administrasi STNK dan TNKB.
- b. Sarana :
- 1) Buku Kas Umum.
  - 2) Buku Bantu.
  - 3) Buku Setoran.
  - 4) Buku Penerimaan perjenis.
  - 5) Buku Laporan Penerimaan.
- c. Petugas Pelaksana :
- 1 (satu) orang Bendaharawan Khusus Penerima.
  - 1 (satu) orang Kasir (Dipenda) atau disesuaikan dengan potensi.
  - 2 (dua) orang tenaga pembukuan.
2. Validasi STNK/Pencetakan STNK dan Penyediaan TNKB/Penyediaan Peneng.
- a. Uraian Tugas :

### A.3.4 Pengelolaan Arsip

#### 1. Uraian Tugas :

- a) Menerima berkas dari Unit Pelayanan Penyerahan.
- b) Menyiapkan dan menyerahkan berkas arsip yang diminta oleh sub unit pelayanan penelitian berkas.
- c) Melaksanakan tata usaha berkas kedalam kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali.
- d) Membukukan arsip yang diterima dan dikeluarkan.
- e) Menyusun berkas sesuai dengan Nomor Polisi.
- f) Menyusun dan menyiapkan berkas surat kendaraan bermotor untuk data perpanjangan.
- g) Memisahkan berkas kendaraan bermotor yang diblokir.

#### 2. Sarana :

- a. Rak Arsip.
- b. Ruang Arsip.
- c. Buku Registrasi.
- d. Buku Ekspedisi.

#### 3. Petugas Pelaksana :

- 1 (satu) orang petugas Kepolisian Republik Indonesia.
- 1 (satu) orang petugas Dipenda.

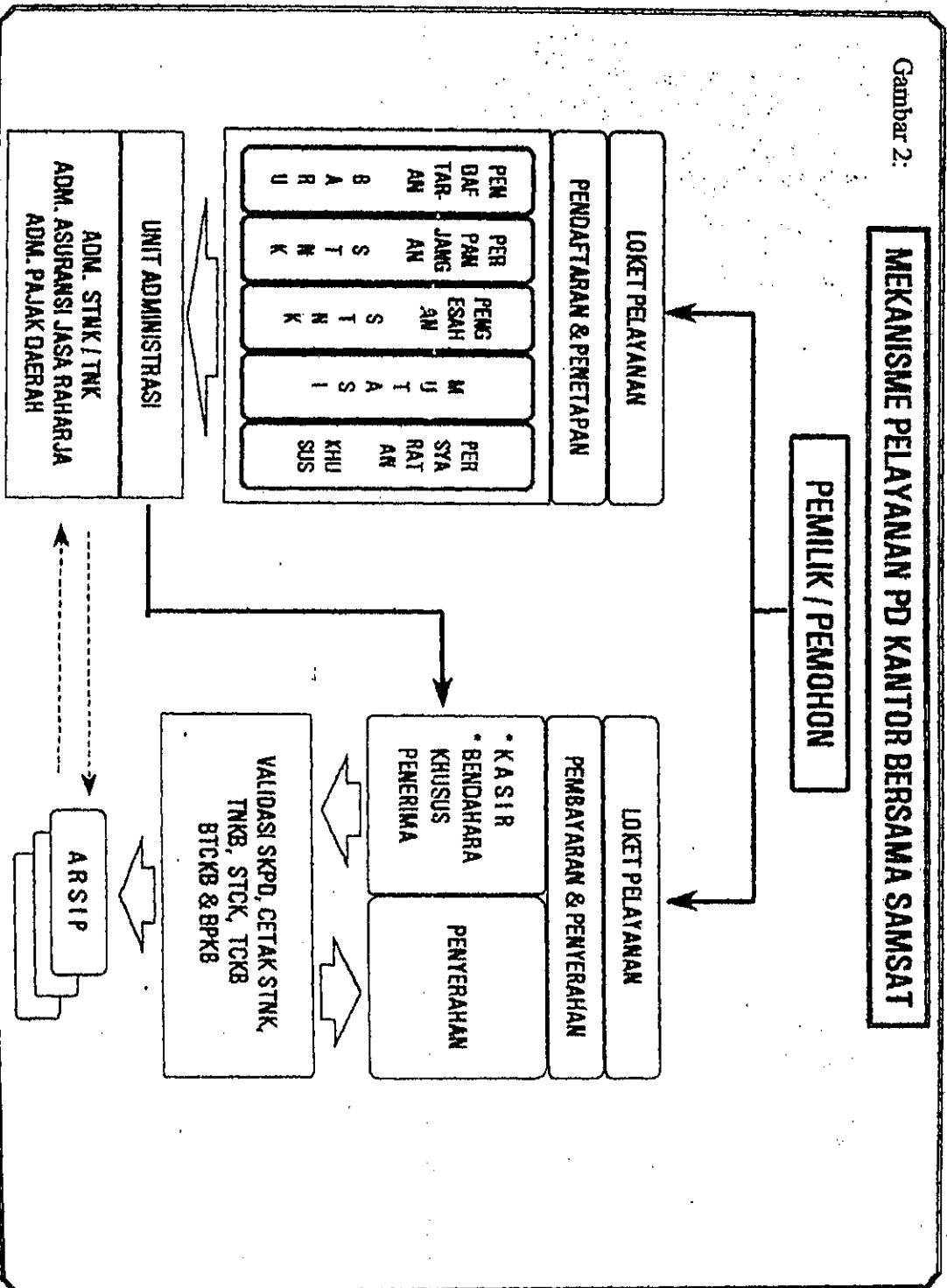
#### Catatan :

1. Dilarang memberikan/meminjamkan dokumen arsip kendaraan bermotor kepada orang yang tidak berhak.

2. Pemberian informasi hanya diberikan kepada petugas yang berwenang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan dilarang memberikan keterangan yang berkaitan dengan identitas kendaraan bermotor kepada perorangan.
3. Pemberian informasi identitas kendaraan bermotor kepada perorangan yang berkepentingan hanya dapat diberikan dengan persetujuan Koordinator SAMSAT.
4. Bagi yang sudah menggunakan fasilitas komputer menyesuaikan dengan program.

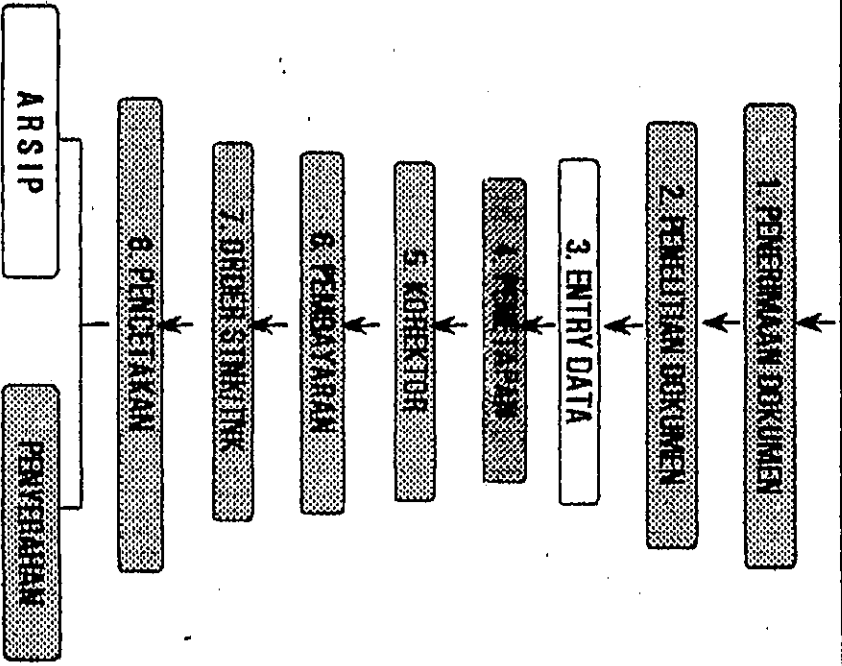
Bagan prosedur pembayaran digambarkan sebagai berikut:

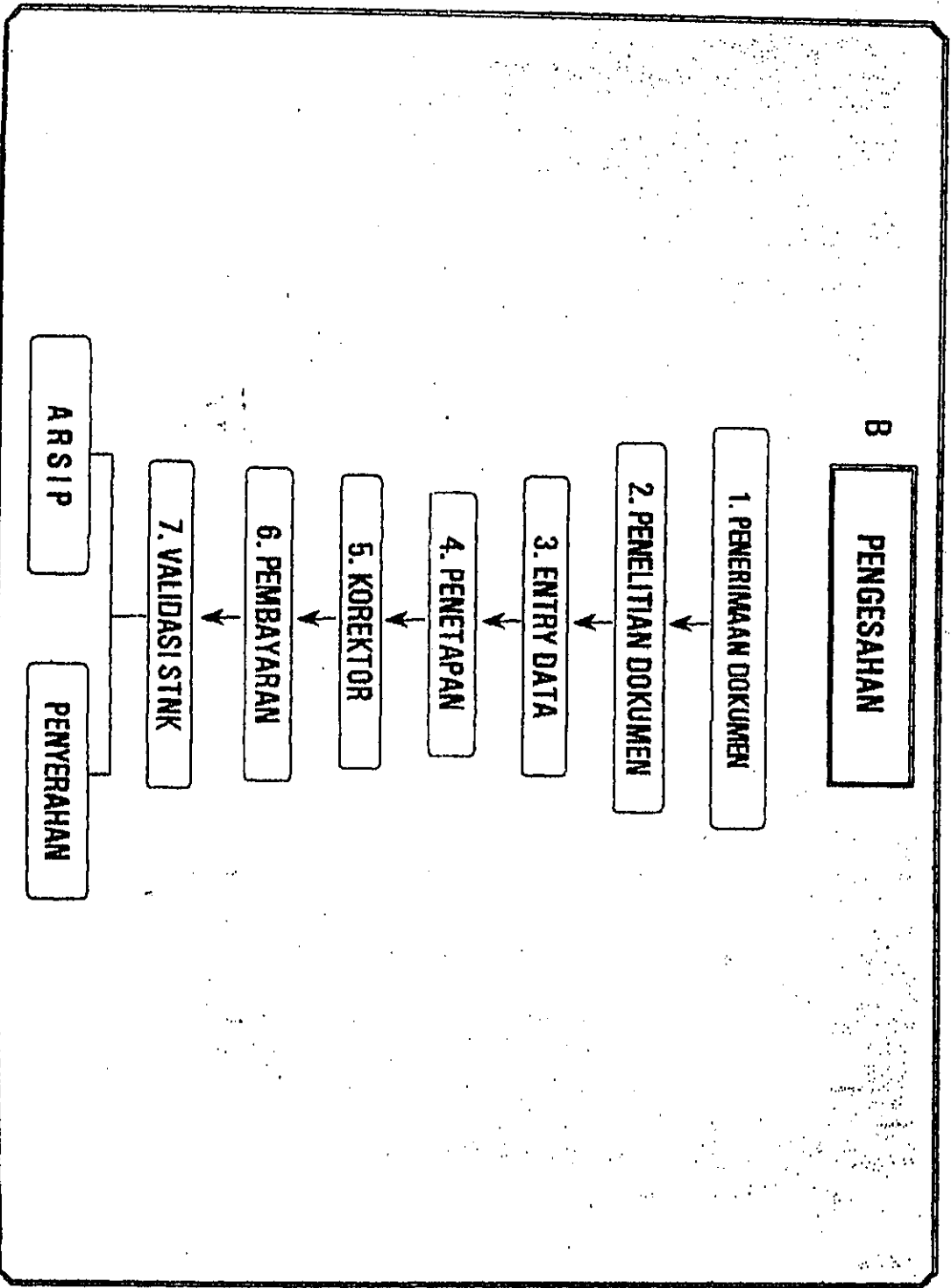
Gambar 2:

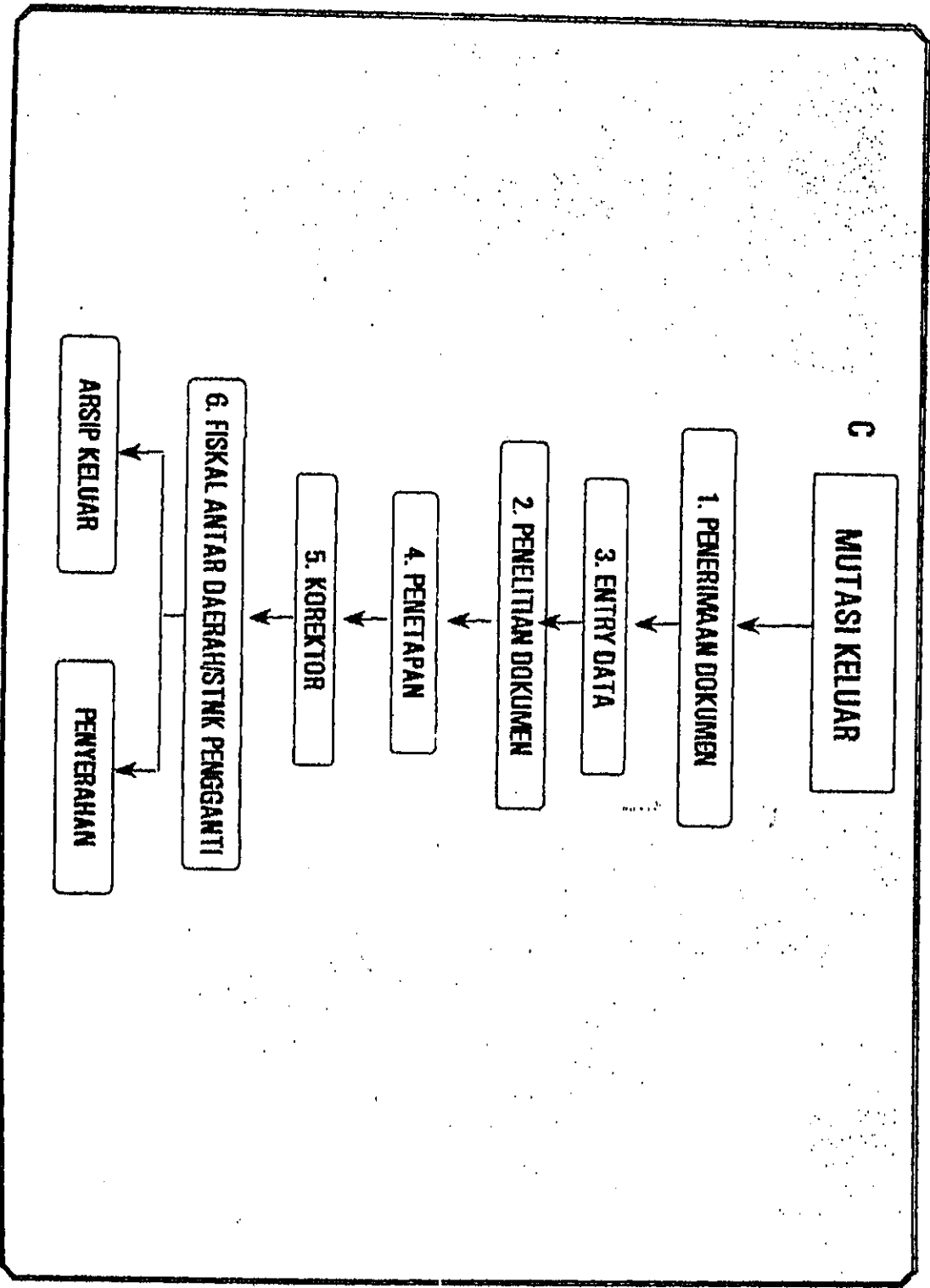


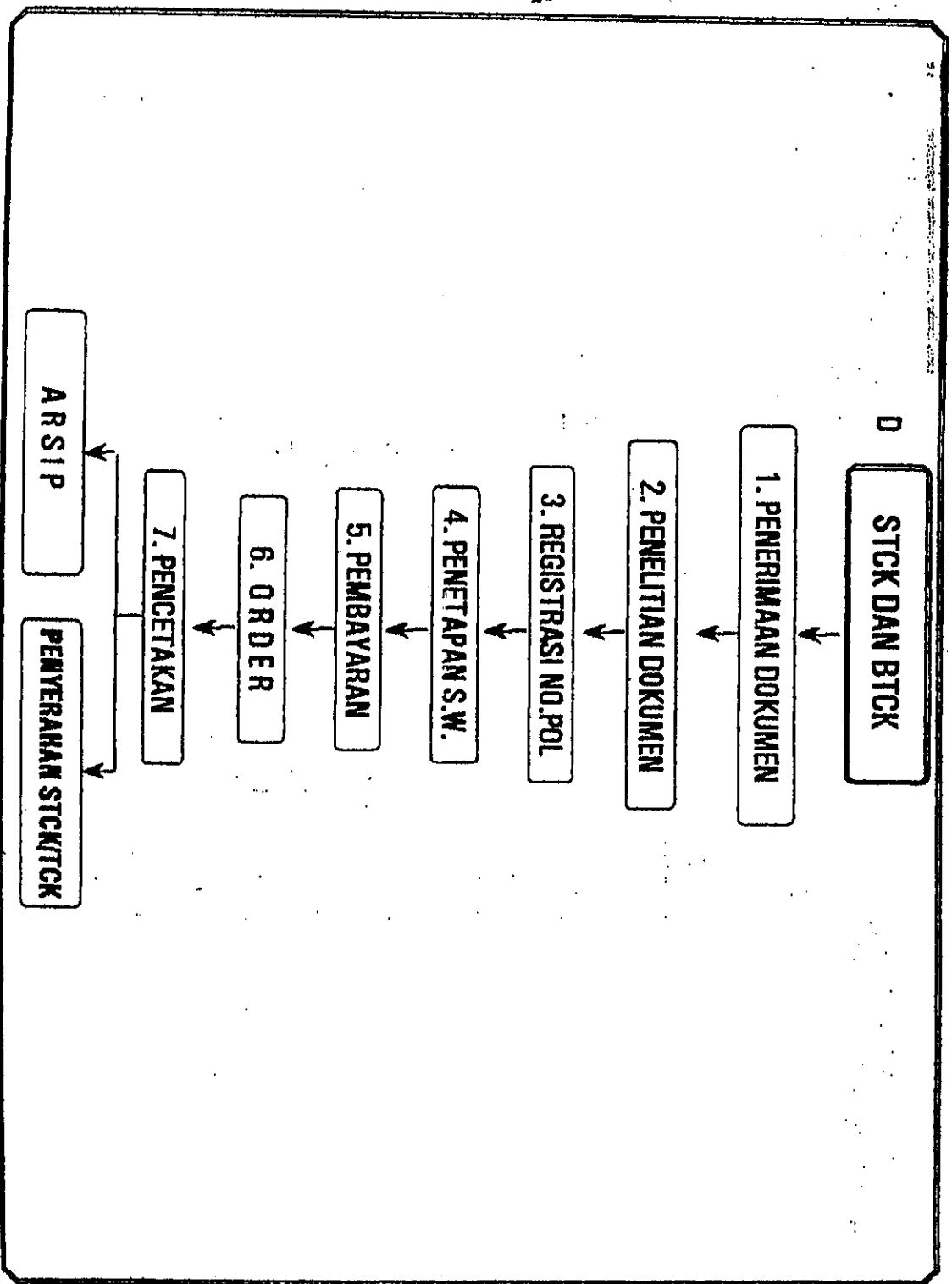
# SISTEM DAN PROSEDUR

PELOLETARAN RANMOR BARU PERPAJANGAN, MUTASI MASUK  
RUBAH BENTUK/ANAK, DUPLIKAT, PERSYARATAN KUISUS









## A.4 Sarana Dan Prasarana

### A.4.1 Sarana Kegiatan

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Bersama SAMSAT diperlukan sarana kegiatan antara lain :

1. Menyediakan gedung kantor dengan fasilitas sebagai berikut :
  - a. Ruang Tunggu.
  - b. Loker/Ruang Pelayanan.
  - c. Ruang Pertemuan.
  - d. Loker/Ruang Informasi.
  - e. Loker Pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak.
  - f. Ruang Pengendali Komputer.
  - g. Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat.
  - h. Ruang Workshop TNKB.
  - i. Ruang BPKB.
  - j. Ruang Pelayanan Mutasi.
  - k. Ruang Jaga.
2. Menyediakan halaman parkir/apel karyawan.
3. Menyediakan tempat check fisik.
4. Menyediakan fasilitas umum yang meliputi :
  - a. Meja dan Kursi WP.
  - b. Kantin.
  - c. Tempat ibadah.
  - d. Ruang fotocopy.
  - e. Telepon Umum.
  - f. Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
  - g. Kamar kecil / Toilet.
5. Menyediakan fasilitas khusus yang meliputi :
  - a. CPU.

- b. Terminal Komputer.
- c. Printer.
- d. Embossing.
- e. Validasi Pengesahan/Cash Register.
- f. Genset.
- g. Televisi.
- h. Dispenser.

#### A.4.2 Prasarana Kegiatan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pemohon STNK, pembayar PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ, perlu didukung dengan kelengkapan Prasarana kegiatan antara lain :

1. Memberikan nomor urut pendaftaran guna tertibnya pelayanan pendaftaran dengan metode FIFO (First In First Out).
2. Menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya Wajib Pajak sehingga tertib.
3. Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang status proses pendaftaran.
4. Menetapkan batas waktu proses penyelesaian.
5. Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
6. Tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak antara lain :
  - a. Kendaraan-kendaraan yang diblokir.

- b. Besarnya PKB/BBN-KB.
  - c. Kendaraanblokir Ranmor.
  - d. Kendaraan-kendaraan hilang.
7. Tersedianya fasilitas yang nyaman berupa ruang tunggu yang memadai dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV, meja untuk menulis, air mineral untuk minum dan WC yang terjaga kebersihannya.
  8. Sarana penunjang kegiatan SAMS AT harus dimanfaatkan secara optimal oleh Instansi yang terkait dalam mekanisme SAMSAT.

#### A.4.3 Program Aplikasi Komputer Dan Standar Pengarsipan

1. Dalam rangka peningkatan pelayanan, pengamanan dan pendapatan dilaksanakan dengan menggunakan komputer.
2. Standarisasi program aplikasi Komputer dan sistem pengarsipan ditetapkan Tim Pembina SAMSAT Pusat.

#### A.4.4 Rencana Pembayaran Melalui Sistem Perbankan

Untuk memberikan kemudahan dan perlindungan kepada pemohon dalam membayar kewajibannya dimungkinkan menggunakan fasilitas perbankan yang akan diatur kemudian.

## B. Profil Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini ada 60 orang wajib pajak kendaraan bermotor. Untuk memberikan gambaran tentang profil responden berikut disajikan dalam tabel.

Tabel: 3  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	40	66,67
Perempuan	20	33,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer

Dari tabel 3 tentang jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor bukan menjadi monopoli kaum laki-laki saja. Terbukti 1/3 atau 33% dari jumlah responden 60 orang dari penelitian di SAMSAT Kabupaten Wonosobo adalah perempuan. Tentu saja masuknya perempuan dalam wilayah publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor ini tidak dapat dikaitkan dengan kesetaraan gender tetapi hanyalah untuk memenuhi kewajiban semata-mata.

Tabel: 4  
Umur Responden

Kelompok Umur	Jumlah	%
<=20	3	5
21-25	7	11,67
26-30	8	13,33
31-35	12	20
36-40	5	8,33
41-45	12	20
46-50	11	18,33
>50	2	3,34
Jumlah	60	100

Sumber: data primer

Kelompok umur terbanyak yang menjadi sampel dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah kelompok umur 46-50 tahun yaitu sebanyak 18,33%. Jumlah terkecil adalah kelompok >50 tahun yaitu 3,34%. Hal ini dapat ditafsirkan bahwa kelompok usia ini mulai banyak yang mendelegasikan kewajiban mengurus pajak kendaraan bermotornya kepada anaknya dan mereka memilih untuk istirahat di rumah. Hanya sebagian kecil yang masih sanggup untuk mengurus sendiri.

Tabel: 5  
Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
SD	0	0
SLTP	4	6,67
SMU/SMK	38	63,33
PT	18	30
Jumlah	60	100

Sumber: data primer

Tingkat pendidikan tertinggi dari responden yang mengurus pajak kendaraan bermotor di SAMSAT adalah SMU/SMK yaitu sebesar 63,33%. Meskipun untuk mengurus pajak kendaraan bermotor tidak memerlukan tingkat pengetahuan khusus tetapi faktanya dari penelitian ini tidak ada responden yang berpendidikan SD yang sedang mengurus pajak kendaraan bermotor.

Tabel: 6  
Alamat Responden

Asal/alamat	Jumlah	%
Kabupaten Wonosobo	56	93,33
Luar Kab. Wonosobo	4	6,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer

Dari jumlah sampel sebanyak 60 orang, yang berasal dari Kabupaten Wonosobo adalah 93,33% dan hanya 6,67% yang berasal dari luar Kabupaten Wonosobo. Dari data tabel 6 ini dapat dimaknai bahwa meskipun kecil jumlahnya, tetapi sebenarnya masih ada sejumlah kendaraan bermotor yang keluar dari Kabupaten Wonosobo ke daerah lain tetapi secara administratif belum dimutasikan, sehingga pendapatan atas pajak kendaraan bermotor tersebut masih menjadi bagian pendapatan Kabupaten Wonosobo dan Propinsi Jawa Tengah.

### C. Deskripsi Variabel

#### C.1 Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo digali melalui 9 indikator yang saling berkaitan erat satu sama lainnya. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan publik ini diuraikan indikator – indikator tersebut dengan tabel distribusi frekuensi dan skor total dari seluruh indikator seperti disajikan sebagai berikut:

Tabel 7  
Kesan dalam mengurus PKB/BBNKB

Uraian	Jumlah	%
Sangat tidak menyenangkan	3	5
Kurang menyenangkan	5	8,33
Menyenangkan	43	71,67
Sangat Menyenangkan	9	15
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 1)

Dari tabel 7 dapat diuraikan bahwa sebagian besar responden atau 71,67% memberikan penilaian bahwa kesan dalam mengurus PKB/BBNKB di Kabupaten Wonosobo adalah menyenangkan dan hanya sebagian kecil saja atau 5% yang memberikan penilaian sangat tidak menyenangkan serta 8,33% memberikan penilaian kurang menyenangkan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kesan yang baik dalam mengurus PKB/BBNKB.

Tabel 8  
Citra Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat negatif	2	3,33
Negatif	6	10
Positif	42	70
Sangat positif	10	16,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 2)

Tabel 8 mengilustrasikan bahwa sebagian besar responden atau 70% memberikan penilaian bahwa citra SAMSAT Kabupaten Wonosobo adalah positif dan bahkan 16,67 memberikan penilaian sangat positif. Namun demikian paling tidak 10% responden yang memberikan penilaian negatif bahkan 3,33% memberikan penilaian sangat negatif. Mereka yang memberikan penilaian negatif memiliki alasan pernah kecewa dengan ulah calo.

Tabel 9  
Tingkat Pengaduan dalam mengurus PKB/BBNKB

Uraian	Jumlah	%
Lebih dari 3 kali	0	0
1-2 kali	0	0
Belum pernah	49	81,67
Tidak pernah terpikirkan	11	18,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 3)

Tabel 9 menjelaskan tingkat pengaduan responden dalam mengurus PKB/BBNKB di Kabupaten Wonosobo yaitu 81,67% menyatakan belum pernah dan 18,33% menyatakan tidak pernah terpikirkan. Dari 60 responden ini belum ada 1 kalipun yang pernah mengadukan atas pelayanan yang kurang menyenangkan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum tidak ada indikator kurangnya pelayanan.

Tabel 10  
Informasi adanya pengaduan pelayanan

Uraian	Jumlah	%
Sangat sering	5	8,33
Kadang kadang	19	31,67
Belum pernah	28	46,67
Tidak pernah	8	13,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 4)

Dari tabel 10 dapat diuraikan bahwa sebagian besar responden atau 46,67% responden memberikan informasi belum pernah bahkan 13,33% tidak pernah ada informasi adanya pengaduan. Namun demikian sebagian yang lain 40% memberikan informasi kadang-kadang timbul pengaduan. Frekuensi atau tingkat pengaduan ini

mengindikasikan masih ada pelayanan yang kurang. Umumnya mereka mengadukan masalah fasilitas lingkungan seperti kamar kecil yang kurang bersih.

Tabel 11  
Kesediaan untuk memutasikan kendaraan dari luar daerah ke Kab Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Tidak akan memutasikan	1	1,67
Kurang tertarik memutasikan	10	16,67
Memutasikan sesuai jadwal	23	38,33
Segera memutasikan	26	43,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 5)

Tabel 11 menggambarkan bahwa sebagian besar responden atau 43,33% responden menyatakan akan segera memutasikan kendaraan seandainya membeli dari luar daerah dan hanya sebagian kecil atau 16,67% yang kurang tertarik untuk memutasikan kendaraan ke Kabupaten Wonosobo. Secara umum dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat kesediaan yang tinggi karena merasa puas dengan pelayanan dalam mengurus PKB/BBNKB.

Tabel 12  
Kesediaan untuk balik nama kendaraan di wilayah Kab Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Tidak akan balik nama	0	0
Kurang tertarik untuk balik nama	11	18,33
Balik nama sesuai jatuh tempo	32	53,33
Segera balik nama	17	28,34
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 6)

Tabel 12 menggambarkan bahwa sebagian besar responden atau 53,33% responden menyatakan akan balik nama sesuai jatuh tempo dan bahkan 28,34% akan segera

baliknama kendaraan seandainya membeli kendaraan dari dalam atau wilayah Kabupaten Wonosobo. Hal ini dapat dikatakan bahwa responden memiliki tingkat kesediaan yang tinggi karena merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Tabel 13  
Keterlambatan membayar pajak

Uraian	Jumlah	%
Sering terlambat	0	0
Kadang terlambat	11	18,33
Tidak pernah terlambat	36	60
Jangan sampai terlambat	13	21,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 7)

Tabel 13 menggambarkan bahwa sebagian besar responden atau 60% responden menyatakan tidak pernah terlambat dalam membayar pajak dan bahkan 21,67% menyatakan jangan sampai terlambat dalam membayar pajak. Hanya sebagian kecil atau 18,33% yang kadang terlambat. Loyalitas sebagian besar wajib pajak ini juga menggambarkan kepuasan mereka dalam mengurus pajak kendaraan. Sebagian kecil dari mereka yang pernah terlambat sebenarnya hanya karena waktu saja yang pada saat jatuh tempo pembayaran pajak ada urusan lain yang tidak dapat ditinggalkan atau sedang berada di luar kota.

Tabel 14  
Memberikan Saran kepada Orang lain untuk memutasikan

Uraian	Jumlah	%
Tidak akan pernah	1	1,67
Belum pernah	15	25
Pernah	27	45
Sering sekali	17	28,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 8)

Tabel 14 menyajikan data tentang tingkat kepuasan atas pelayanan yang lebih tinggi dari sekedar tidak membuat pengaduan tetapi pada tahap memberikan saran kepada pihak lain. Umumnya jika seseorang merasakan atas kepuasan sesuatu tindakannya adalah memberikan saran kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang mereka alami. Sebanyak 45% pernah memberikan saran dan bahkan 28,33% menyatakan sering memberikan saran kepada orang lain untuk memutasikan kendaraan dari daerah lain ke Kabupaten Wonosobo. Hal ini menggambarkan bahwa 73,33% dari seluruh responden merasakan mendapatkan pelayanan yang baik sehingga berani memberikan saran kepada orang lain dengan jaminan pengalamannya.

Tabel 15  
Memberikan Saran kepada Orang lain untuk balik nama

Uraian	Jumlah	%
Tidak akan pernah	0	0
Belum pernah	13	21,67
Pernah	35	58,33
Sering sekali	12	20
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 9)

Tabel 15 menyajikan data sebanyak 58,33% pernah memberikan saran dan bahkan 20% menyatakan sering memberikan saran kepada orang lain untuk balik nama kendaraan yang dibeli dari wilayah Kabupaten Wonosobo. Hal ini juga menggambarkan bahwa paling tidak 78,33% dari seluruh responden merasakan mendapatkan pelayanan yang baik sehingga bersedia memberikan saran kepada orang lain dengan jaminan pengalamannya.

Penilaian secara keseluruhan dari 9 indikator kualitas pelayanan dapat digambarkan melalui penentuan kriteria dari total skornya. Total skor terendah adalah 9 dan total skor tertinggi adalah 36. Selisih skor terendah dan tertinggi adalah 27, bila jumlah kriteria yang digunakan ada 4 kriteria berarti interval antar kriteria adalah 6,75. Oleh karena nilai total skor tidak ada nilai pecahan, maka besarnya interval dibulatkan menjadi 6 sehingga hasil pengelompokan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 16  
Kriteria Skor Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kriteria
1	9-15	Sangat tidak baik
2	16-22	Kurang baik
3	23-29	Baik
4	30-36	Sangat baik

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 1-9)

Tabel 17  
Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan

Uraian	Jumlah	%
Sangat tidak baik	0	0
Kurang baik	10	16,67
Baik	35	58,33
Sangat baik	15	25
	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 1-9)

Dari total skor variabel kualitas pelayanan 58,33% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik dan bahkan 25% responden menyatakan kualitas pelayanan sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa 83,33% responden memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik. Hal ini dapat

ditelusuri bahwa dari 9 indikator kualitas pelayanan yang disajikan dalam tabel 7 sampai dengan tabel 15 sebagian besar memberikan penilaian yang dapat dikategorikan baik.

## C.2 Sistem dan Prosedur

Untuk mengukur Variabel Sistem dan Prosedur pada Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo digali melalui 6 indikator yang saling berkaitan erat satu sama lainnya. Untuk mendiskripsikan variabel sistem dan prosedur ini digunakan tabel distribusi frekuensi dari seluruh indikator dan tabel skor variabel secara total seperti disajikan sebagai berikut:

Tabel 18  
Penilaian terhadap jumlah loket

Uraian	Jumlah	%
Sangat terbatas	0	0
Terbatas	7	11,67
Banyak	44	73,33
Sangat banyak	9	15
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 10)

Dari Tabel 18 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden atau 73,33% menyatakan bahwa jumlah loket pembayaran banyak dan bahkan 9% menyatakan sangat banyak. Ketersediaan jumlah loket pembayaran ini yang diduga memberikan kontribusi terhadap penilaian bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik.

Tabel 19  
Penilaian terhadap informasi petunjuk pengisian

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang informatif	1	1,67
Kurang Informatif	14	23,33
Informatif	38	63,33
Sangat Informatif	7	11,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 11)

Dari Tabel 19 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden atau 63,33% menyatakan bahwa informasi petunjuk pengisian formulir informatif dan bahkan 11,67% menyatakan sangat informatif. Namun demikian paling tidak masih ada 25% dari responden yang menyatakan bahwa informasi kurang. Variasi penilaian terhadap informasi inilah yang diduga memberikan kontribusi terhadap penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Wonosobo.

Tabel 20  
Prosedur Pembayaran PKB/BBNKB

Uraian	Jumlah	%
Sangat Rumit	0	0
Rumit	8	13,33
Sederhana	48	80
Sangat Sederhana	4	6,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 12)

Dari Tabel 20 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden atau 80% menyatakan bahwa prosedur pembayaran sederhana dan bahkan 6,67% menyatakan sangat sederhana. Kesederhanaan dalam prosedur pembayaran ini yang diduga memberikan kontribusi terhadap penilaian bahwa kualitas pelayanan baik.

Tabel 21  
Persyaratan Pembayaran PKB/BBNKB

Uraian	Jumlah	%
Sangat Sulit	0	0
Sulit	11	18,33
Mudah	43	71,67
Sangat Mudah	6	10
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 13)

Dengan memperhatikan data pada tabel 21 sebagian besar responden atau 71,67% menyatakan bahwa persyaratan pembayaran mudah dan bahkan 10% responden menyatakan sangat mudah. Dapat disimpulkan bahwa kurang lebih 81,67% responden tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan pembayaran dan terdapat 18,33% yang mengalami kesulitan memenuhi persyaratan pembayaran. Variasi dari penilaian terhadap persyaratan pembayaran ini juga diduga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 22  
Penilaian terhadap jam buka dan tutup

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang menarik	0	0
Kurang menarik	3	5
Menarik	47	78,33
Sangat menarik	10	16,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 14)

Tabel 22 menggambarkan bahwa sebagian besar responden atau 78,33% memberikan penilaian bahwa jam buka dan jam tutup kantor menarik dan bahkan 16,67% responden menyatakan sangat menarik. Dapat disimpulkan bahwa kurang

lebih 95% responden cocok dengan pengaturan waktu kerja di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Penilaian terhadap pengaturan waktu kerja ini juga diduga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 23  
Penilaian terhadap pemberantasan calo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang tegas	4	6,67
Kurang tegas	23	38,33
Tegas	33	55
Sangat tegas	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 15)

Dari tabel 21 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 55% menyatakan bahwa pemberantasan calo adalah tegas, namun 45% menyatakan kurang tegas. Fenomena calo memang banyak terjadi di tempat pelayanan umum seperti SAMSAT. Mereka yang memberikan penilaian kurang tegas dalam pemberantasan calo umumnya karena masih melihat adanya calo yang beroperasi meskipun telah ada himbauan secara tertulis. Mereka berkomentar bahwa himbauan tersebut seperti hanya sebuah pajangan yang tidak ditindak lanjuti. Variasi dari penilaian terhadap upaya pemberantasan calo ini juga diduga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penilaian secara keseluruhan dari 6 indikator sistem dan prosedur dapat digambarkan melalui penentuan kriteria dari total skornya. Total skor terendah adalah 6 dan total skor tertinggi adalah 24. Selisih skor terendah dan tertinggi adalah

18, bila jumlah kriteria yang digunakan ada 4 kriteria berarti interval antar kriteria adalah 4,5. Oleh karena nilai total skor tidak ada nilai pecahan, maka besarnya interval dibulatkan menjadi 4 sehingga hasil pengelompokan disajikan berikut:

Tabel 24  
Kriteria Skor Sistem dan Prosedur

No	Skor	Kriteria
1	6-10	Sangat tidak baik
2	11-15	Kurang baik
3	16-20	Baik
4	21-24	Sangat baik

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 10-15)

Tabel 25  
Distribusi Frekuensi Penilaian Sistem dan Prosedur

Uraian	Jumlah	%
Sangat tidak baik	0	0
Kurang baik	9	15
Baik	48	80
Sangat baik	3	5
	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 10-15)

Dari total skor variabel sistem dan prosedur 80% responden menyatakan bahwa sistem dan prosedur baik dan bahkan 5% responden menyatakan sistem dan prosedur sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa 85% responden memberikan penilaian bahwa sistem dan prosedur di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik. Hal ini dapat ditelusuri bahwa dari 6 indikator sistem dan prosedur yang disajikan dalam tabel 18 sampai dengan tabel 23 sebagian besar memberikan penilaian yang dapat dikategorikan baik. Penilaian yang baik terhadap sistem dan prosedur akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang baik pula.

### C.3 Kemampuan dan Ketrampilan Petugas

Untuk mengukur kemampuan dan ketrampilan aparat pada Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo digali melalui 7 indikator yang saling berkaitan erat satu sama lainnya. Untuk mendiskripsikan kemampuan dan ketrampilan aparat ini diuraikan seluruh indikator dengan bantuan tabel frekuensi tiap indikator dan skor total dari seluruh indikator seperti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 26  
Kecepatan pelayanan di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang cepat	1	1,67
Kurang Cepat	10	16,67
Cepat	38	63,33
Cepat Sekali	11	18,33
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 16)

Dari Tabel 26 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 63,33% menyatakan bahwa kecepatan pelayanan cepat dan bahkan 18,33% menyatakan cepat sekali, tetapi sejumlah 16,67% responden menyatakan kurang cepat dan bahkan 1,67% responden menyatakan sangat kurang cepat. Variasi penilaian terhadap kecepatan pelayanan ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 27  
Ketepatan dalam pengisian STNK, BPKB di SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang tepat	0	0
Kurang tepat	17	28,33
Tepat	40	66,67
Sangat Tepat	3	5
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 17)

Tabel 27 menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 66,67% menyatakan bahwa ketepatan pelayanan tepat dan bahkan 5% menyatakan sangat tepat, tetapi masih ada 28,33% responden yang menyatakan kurang tepat. Variasi penilaian terhadap ketepatan pelayanan ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 28  
 Daya tanggap karyawan di SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang tanggap	4	6,67
Kurang tanggap	24	40
Tanggap	26	43,33
Sangat Tanggap	6	10
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 18)

Dari Tabel 28 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 53,33% menyatakan bahwa daya tanggap karyawan terhadap kebutuhan wajib pajak untuk dibantu karena kesulitan adalah tanggap – sangat tanggap, tetapi sejumlah 46,67% responden menyatakan kurang tanggap – sangat kurang tanggap. Beberapa dari mereka yang memberikan penilaian kurang tanggap ini berasal dari luar daerah yang merasa secara teknis agak berbeda ketika mengurus hal yang sama yaitu pajak perpanjangan STNK. Variasi penilaian terhadap daya tanggap karyawan ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 29  
Sikap keramahan karyawan di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang ramah	0	0
Kurang ramah	8	13,33
Ramah	37	61,67
Ramah sekali	15	25
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 19)

Tabel 29 menggambarkan bahwa sebagian besar responden atau 86,67% menyatakan sikap ramah atau keramahan karyawan terhadap wajib pajak ramah – ramah sekali. Penilaian positif terhadap keramahan karyawan ini diduga memberikan kontribusi bahwa penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan baik.

Tabel 30  
Ketrampilan petugas dalam menggunakan alat kerja

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang terampil	0	0
Kurang terampil	8	13,33
Terampil	48	80
Sangat terampil	4	6,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 20)

Dengan memperhatikan data pada tabel 30 sebagian besar responden atau 80% menyatakan bahwa ketrampilan dan kemampuan aparat dalam menggunakan peralatan terampil dan bahkan 6,67% responden menyatakan sangat terampil. Dapat disimpulkan bahwa kurang lebih 86,67% responden tidak meragukan kemampuan aparat, namun demikian terdapat 13,33% responden yang menyatakan kemampuan

dan ketrampilan petugas kurang. Variasi dari penilaian terhadap kemampuan dan ketrampilan ini diduga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 31  
Penguasaan petugas terhadap pekerjaan

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang menguasai	0	0
Kurang menguasai	7	11,67
Menguasai	49	81,66
Sangat menguasai	4	6,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 21)

Dari Tabel 31 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 88,33% menyatakan bahwa penguasaan petugas terhadap pekerjaan adalah menguasai – sangat menguasai, tetapi sejumlah 1,67% responden menyatakan kurang menguasai. Variasi penilaian terhadap penguasaan petugas dalam pekerjaan ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 32  
Kemampuan komunikasi karyawan dengan wajib pajak

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang menguasai	1	1,67
Kurang menguasai	12	20
Menguasai	40	66,66
Sangat menguasai	7	11,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 22)

Dari Tabel 32 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 78,33% menyatakan bahwa kemampuan komunikasi karyawan adalah menguasai –

sangat menguasai, tetapi sejumlah 21,67% responden menyatakan kurang menguasai – sangat kurang menguasai. Variasi penilaian terhadap kemampuan komunikasi ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penilaian secara keseluruhan dari 7 indikator kemampuan dan ketrampilan aparat dapat digambarkan melalui penentuan kriteria dari total skornya. Total skor terendah adalah 7 dan total skor tertinggi adalah 28. Selisih skor terendah dan tertinggi adalah 21, bila jumlah kriteria yang digunakan ada 4 kriteria berarti interval antar kriteria adalah 5,25. Oleh karena nilai total skor tidak ada nilai pecahan, maka besarnya interval dibulatkan menjadi 5 sehingga hasil pengelompokan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 33  
Kriteria Skor Kemampuan dan Ketrampilan Aparat

No	Skor	Kriteria
1	7-12	Sangat tidak baik
2	13-18	Kurang baik
3	19-24	Baik
4	25-28	Sangat baik

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 16-22)

Tabel 34  
Distribusi Frekuensi Penilaian Kemampuan dan Ketrampilan Aparat

Uraian	Jumlah	%
Sangat tidak baik	1	1,67
Kurang baik	15	25
Baik	38	63,33
Sangat baik	6	10
	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 16-22)

Dari total skor variabel kemampuan dan ketrampilan aparat 63,33% responden menyatakan bahwa kemampuan dan ketrampilan baik dan bahkan 10% responden menyatakan kemampuan dan ketrampilan aparat sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa meskipun 73,33% responden memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik tetapi yang perlu diperhatikan bahwa 26,67% responden menyatakan kemampuan dan ketrampilan aparat kurang baik. Jika ditelusuri dari 7 indikator kemampuan dan ketrampilan petugas yang disajikan dalam tabel 26 sampai dengan tabel 32 meskipun sebagian besar memberikan penilaian yang dapat dikategorikan baik, namun beberapa indikator mendapatkan penilaian kurang baik terutama pada ketepatan dalam pengisian STNK, daya tanggap karyawan untuk membantu wajib pajak. Penilaian yang kurang baik terhadap beberapa indikator kemampuan dan ketrampilan petugas ini diduga memberikan dampak terhadap penilaian kualitas pelayanan yang kurang baik pula.

Jumlah persentase kurang baik ini perlu mendapat perhatian agar tidak berdampak negatif secara berkepanjangan.

#### **C.4 Sarana dan Prasarana**

Untuk mengukur variabel sarana dan prasarana pada Kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo digali melalui 12 indikator yang saling berkaitan erat satu sama lainnya. Untuk mendiskripsikan variabel sarana dan prasarana ini diuraikan

dengan bantuan tabel untuk masing-masing indikator dan tabel skor total dari seluruh indikator seperti disajikan sebagai berikut:

Tabel 35  
Penilaian Lokasi Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat sulit dijangkau	3	5
Sulit dijangkau	8	13,33
Mudah dijangkau	43	71,67
Sangat mudah dijangkau	6	10
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 23)

Dari Tabel 35 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden atau 71,67% menyatakan mudah dijangkau – sangat mudah dijangkau, sejumlah 18,33% responden menyatakan sulit – sangat sulit dijangkau. Variasi penilaian terhadap lokasi kantor SAMSAT ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 36  
Penilaian area parkir di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat sempit	13	21,66
Sempit	22	36,67
Luas	22	36,67
Sangat luas	3	10
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 24)

Dari Tabel 36 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 46,67% menyatakan bahwa area parkir luas-sangat luas, justru sebagian besar atau sejumlah

58,33% responden menyatakan area parkir sempit – sangat sempit. Variasi penilaian kurang terhadap area parkir ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan.

Tabel 37  
Ruang Tunggu Kantor SAMSAT Kab Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat Kurang Nyaman	2	3,33
Kurang nyaman	13	21,67
Nyaman	39	65
Sangat Nyaman	6	10
Jumlah	60	

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 25)

Dari Tabel 37 dapat dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar responden atau 65% menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman dan bahkan 10% menyatakan sangat nyaman, tetapi sejumlah 21% responden menyatakan kurang nyaman dan bahkan 3,33% responden menyatakan sangat kurang nyaman. Dengan demikian paling tidak 24,33% responden memberikan penilaian ruang tunggu kurang nyaman. Variasi penilaian terhadap ruang tunggu ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 38  
Penilaian terhadap papan pengumuman di SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang informatif	4	6,67
Kurang informatif	24	40
Informatif	26	43,33
Sangat Informatif	6	10
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 26)

Dari Tabel 38 dapat dijelaskan bahwa penilaian responden papan pengumuman dapat dikatakan seimbang yaitu 53,33% menyatakan informatif - sangat informatif dan 46,67% menyatakan kurang informatif - sangat kurang informatif. Mereka yang menilai kurang informatif umumnya para wajib pajak baru yang belum banyak berurusan dengan SAMSAT.

Tabel 39  
Penilaian terhadap kamar kecil di SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang bersih	6	10
Kurang bersih	26	43,33
Bersih	28	46,67
Sangat bersih	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 27)

Dari Tabel 39 dapat dijelaskan bahwa meskipun sejumlah responden atau 46,67% menyatakan bahwa fasilitas kamar kecil/mandi bersih, tetapi sejumlah 53,33% responden menyatakan kurang bersih - sangat kurang bersih. Dari pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa memang kebersihan kamar kecil agak kurang yang sebenarnya hal ini merupakan masalah umum yang terjadi di tempat pelayanan umum seperti SAMSAT.

Tabel 40  
Penilaian terhadap tempat penjualan benda pos di SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang lengkap	15	25
Kurang lengkap	29	48,33
Lengkap	15	25
Sangat lengkap	1	1,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 28)

Dari Tabel 40 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 26,67% menyatakan bahwa tempat penjualan benda pos seperti meterai lengkap, dan sejumlah 73,33% responden menyatakan kurang lengkap – sangat kurang lengkap. Dari pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa sebenarnya untuk keperluan meterai cukup tersedia hanya untuk kebutuhan stasioner yang lain kurang.

Tabel 41  
Penilaian terhadap tempat fotocopy di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat terbatas	3	5
Terbatas	37	61,67
Banyak	20	33,33
Sangat banyak	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 29)

Dari Tabel 41 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 33,33% menyatakan bahwa tempat fotocopy banyak dan sejumlah 66,67% responden menyatakan terbatas – sangat terbatas. Dari pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa memang di lokasi samsat terbatas tetapi di lokasi sekitar SAMSAT tersedia tempat-tempat foto copy. Variasi penilaian terhadap tempat fotocopy ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 42  
Penilaian terhadap telepon umum di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat terbatas	19	31,67
Terbatas	23	38,33
Banyak	18	30
Sangat banyak	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 30)

Dari Tabel 42 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 30% menyatakan bahwa fasilitas telepon umum banyak dan sejumlah 70% responden menyatakan terbatas – sangat terbatas. Dari pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa memang di lokasi samsat telepon umum tidak ada tetapi di lokasi sekitar SAMSAT tersedia. Variasi penilaian terhadap fasilitas telepon umum ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 43  
Penilaian terhadap tempat ibadah di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang lengkap	3	5
Kurang lengkap	29	48,33
Lengkap	27	45
Sangat lengkap	1	1,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 31)

Dengan memperhatikan Tabel 43 dapat dijelaskan bahwa ada 46,67% responden menyatakan bahwa tempat ibadah lengkap dan sejumlah 53,33% responden menyatakan kurang lengkap – sangat kurang lengkap. Variasi penilaian terhadap tempat ibadah ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan.

Tabel 44  
Penilaian terhadap fasilitas kantin di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat kurang baik	14	23,33
Kurang baik	34	56,67
Baik	20	20
Baik sekali	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 32)

Dari Tabel 44 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 20% menyatakan bahwa tempat ibadah baik banyak dan sejumlah 80% responden menyatakan kurang baik – sangat kurang baik. Variasi penilaian terhadap fasilitas kantin ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 45  
Penilaian terhadap fasilitas ATM di Kantor SAMSAT Kab. Wonosobo

Uraian	Jumlah	%
Sangat terbatas	25	41,67
Terbatas	27	45
Banyak	8	13,33
Sangat Banyak	0	0
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 33)

Dari Tabel 45 dapat dijelaskan bahwa hanya sebagian kecil responden atau 13,33% menyatakan bahwa fasilitas ATM banyak dan sejumlah 86,67% responden menyatakan terbatas – sangat terbatas. Dari pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa memang di lokasi samsat tidak ada tetapi di lokasi sekitar SAMSAT ATM. Variasi penilaian terhadap fasilitas ini diduga mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 46  
Peralatan Kantor yang digunakan Petugas

Uraian	Jumlah	%
Sangat Kurang Lengkap	0	0
Kurang Lengkap	21	35
Lengkap	38	63,33
Sangat Lengkap	1	1,67
Jumlah	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 34)

Dengan memperhatikan data pada tabel 46 sebagian besar responden atau 63,33% menyatakan bahwa peralatan kantor yang digunakan lengkap dan bahkan 1,67% responden menyatakan sangat lengkap. Dapat disimpulkan bahwa kurang lebih 65% responden menilai peralatan kantor lengkap, namun demikian terdapat 35% responden yang menyatakan peralatan kantor yang digunakan kurang lengkap. Variasi dari penilaian terhadap peralatan kantor ini ini diduga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penilaian secara keseluruhan dari 12 indikator Sarana dan Prasarana dapat digambarkan melalui penentuan kriteria dari total skornya. Total skor terendah adalah 12 dan total skor tertinggi adalah 48. Selisih skor terendah dan tertinggi adalah 36, bila jumlah kriteria yang digunakan ada 4 kriteria berarti interval antar kriteria adalah 9, sehingga hasil pengelompokan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 47  
Kriteria Skor Sarana dan Prasarana

No	Skor	Kriteria
1	12-21	Sangat tidak baik
2	22-31	Kurang baik
3	32-41	Baik
4	42-48	Sangat baik

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 23-34)

Tabel 48  
Distribusi Frekuensi Penilaian Sarana dan Prasarana

Uraian	Jumlah	%
Sangat tidak baik	4	6,67
Kurang baik	42	70
Baik	14	23,33
Sangat baik	0	0
	60	100

Sumber: data primer (diolah dari jawaban pertanyaan No 23-34)

Dari total skor variabel sarana dan prasarana 23,33% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana baik. Namun demikian 70% menyatakan kurang baik dan bahkan 6,67% responden menyatakan sangat kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa 76,67% responden memberikan penilaian sarana dan prasarana kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo kurang. Jika ditelusuri dari 12 indikator sarana dan prasarana yang disajikan pada tabel 35 sampai dengan tabel 46 meskipun sebagian besar memberikan penilaian yang dapat dikategorikan baik, namun beberapa indikator mendapatkan penilaian kurang baik terutama pada area parkir, papan pengumuman, ruang tunggu, kamar kecil, tempat penjualan benda pos, fasilitas ibadah, fasilitas kantin, fasilitas ATM. Penilaian yang kurang baik terhadap beberapa indikator sarana dan prasarana ini diduga memberikan dampak terhadap penilaian kualitas pelayanan yang kurang baik pula.

### C.5 Rata-rata skor tiap indikator variabel

Perhitungan rata-rata skor tiap indikator variabel bertujuan untuk mengetahui indikator-indikator manakah yang mendapat penilaian rendah sampai tinggi. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 49 berikut:

Tabel 49  
Perhitungan Rata-rata Skor tiap indikator variabel

Variabel	Pertanyaan	Rata2 Skor	Rerata Skor
	P10	3.03	
Sistem dan Prosedur	P11	2.85	
	P12	2.93	
	P13	2.90	
	P14	3.10	
	P15	2.48	
			2.88
	P16	2.98	
	P17	2.75	
Kemampuan dan Ketrampilan petugas	P18	2.60	
	P19	3.12	
	P20	2.93	
	P21	2.95	
	P22	2.90	
			2.89
	P23	2.87	
	P24	2.25	
	P25	2.82	
Sarana dan Prasarana	P26	2.57	
	P27	2.37	
	P28	2.03	
	P29	2.28	
	P30	1.98	
	P31	2.43	
	P32	1.97	
	P33	1.72	
	P34	2.67	
			2.33

Sumber: Data primer (diolah dari pertanyaan 10-34)

Dari 4 alternatif pilihan jawaban a,b,c dan dengan skor masing-masing 1,2,3 dan 4 ,  
berarti nilai rata-ratanya adalah  $(1+2+3+4)/4 = 2,5$ . Nilai rata-rata inilah yang akan

digunakan sebagai titik sentral untuk menilai apakah nilai variabel atau indikator variabel berada di atas, sama dengan atau di bawah nilai rata-rata.

Dari Tabel 49 dapat dijelaskan bahwa Rerata skor variabel sistem dan prosedur 2,88 adalah merupakan rata-rata dari rata-rata 6 indikator P10 sampai dengan P15. Nilai Rata-rata variabel sistem dan prosedur berada di atas rata-rata yang berarti mendekati kondisi baik. Dari 6 indikator variabel sistem dan prosedur hanya satu indikator yaitu P15 atau indikator kebijakan kantor SAMSAT dalam memberantas calo memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu 2,48 sedangkan yang lain di atas rata-rata bahkan indikator P10 atau indikator jumlah loket pembayaran memiliki nilai rata-rata 3,03.

Rerata skor variabel kemampuan dan ketrampilan aparat 2,89 adalah merupakan rata-rata dari rata-rata 7 indikator P16 sampai dengan P22. Nilai Rata-rata variabel kemampuan dan ketrampilan aparat berada di atas rata-rata yang berarti mendekati kondisi baik. Dari 7 indikator variabel kemampuan dan ketrampilan aparat seluruhnya memiliki nilai rata-rata di atas rata-rata bahkan indikator P19 atau indikator sikap keramahan aparat terhadap wajib pajak memiliki nilai rata-rata 3,12.

Rerata skor variabel sarana dan prasarana 2,33 adalah merupakan rata-rata dari rata-rata 12 indikator P23 sampai dengan P34. Nilai Rata-rata variabel sarana dan prasarana berada di bawah rata-rata yang berarti mendekati kondisi kurang baik. Dari 12 indikator variabel sarana dan prasarana hanya ada tiga indikator yaitu P23 atau indikator lokasi kantor SAMSAT, P25 atau indikator ruang tunggu dan P26 atau indikator keberadaan papan pengumuman memiliki nilai di atas rata-rata,

sedangkan yang lain di bawah rata-rata bahkan indikator P30 atau indikator fasilitas telepon umum, P32 atau indikator fasilitas kantin dan P33 atau indikator fasilitas ATM memiliki nilai rata-rata di bawah 2 (dua). Nilai rata-rata di bawah 2 menunjukkan suatu kondisi sangat kurang baik.

## C.6 Korelasi antara variabel bebas dan variabel tidakbebas

### C.6.1 Korelasi antara variabel sistem dan prosedur dengan kualitas pelayanan

Korelasi antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kualitas pelayanan disajikan dalam tabel 50 sebagai berikut:

Tabel 50  
Korelasi Sistem dan Prosedur dengan Kualitas Pelayanan

		Sistem dan Prosedur			Total	
			Krg Baik	Baik	Sgt Baik	
Kualitas Pelayanan	Krg Baik	Count	7	3		10
		% within Sistem dan Prosedur	77.8%	6.3%		16.7%
	Baik	Count	2	31	2	35
		% within Sistem dan Prosedur	22.2%	64.6%	66.7%	58.3%
	Sgt Baik	Count		14	1	15
		% within Sistem dan Prosedur		29.2%	33.3%	25.0%
Total	Count		9	48	3	60
	% within Sistem dan Prosedur		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber: Data primer (diolah dari Tabel 17 dan Tabel 25)

Dari tabel 50 dapat dijelaskan bahwa 51 responden menyatakan sistem dan prosedur baik dan sangat baik serta 50 responden diantaranya menyatakan kualitas pelayanan

baik dan sangat baik. Pada sisi lain sebanyak 9 responden menyatakan sistem dan prosedur kurang baik serta 7 orang diantaranya juga memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang baik. Dengan melihat jumlah terbesar terhadap penilaian variabel sistem dan prosedur adalah baik dan dari jumlah terbesar tersebut memberikan penilaian kualitas pelayanan juga baik, serta sebagian kecil penilaian variabel sistem dan prosedur kurang baik dan jumlah sebagian kecil tersebut juga memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang baik, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik penilaian terhadap sistem dan prosedur akan semakin baik pula penilaian terhadap kualitas pelayanan. Apabila dilihat hasil korelasi antara sistem dan prosedur dengan kualitas pelayanan maka terlihat adanya pengelompokan penilaian, yakni pada kualitas pelayanan sangat baik dan sistem prosedur sangat baik, pada kualitas pelayanan baik dan sistem dan prosedur baik. Tidak terlihat adanya kualitas pelayanan sangat baik dengan sistem dan prosedur sangat kurang baik.

Dari lampiran 22 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,473. Angka ini menggambarkan bahwa hubungannya cukup kuat dan searah. Hal ini berarti bahwa apabila penilaian terhadap sistem dan prosedur semakin baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin baik. Sebaliknya apabila penilaian terhadap sistem dan prosedur semakin kurang baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin kurang baik.

#### **C.6.2 Korelasi antara variabel kemampuan dan ketrampilan petugas dengan variabel kualitas pelayanan**

Korelasi antara variabel kemampuan dan ketrampilan petugas dengan variabel kualitas pelayanan disajikan dalam tabel 51 sebagai berikut:

Tabel 51  
Korelasi Kemampuan dan ketrampilan dengan Kualitas Pelayanan

			Kemampuan dan ketrampilan petugas				Total
			Sgt Krg Baik	Krg Baik	Baik	Sgt Baik	
Kualitas Pelayanan	Krg Baik	Count	1	7	2		10
		% within Kemampuan Aparat	100.0%	46.7%	5.3%		16.7%
	Baik	Count		8	25	2	35
		% within Kemampuan Aparat		53.3%	65.8%	33.3%	58.3%
	Sgt Baik	Count			11	4	15
		% within Kemampuan Aparat			28.9%	66.7%	25.0%
Total	Count		1	15	38	6	60
	% within Kemampuan Aparat		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber: Data primer (diolah dari Tabel 17 dan Tabel 34)

Dari tabel 51 dapat dijelaskan bahwa 44 responden menyatakan kemampuan dan ketrampilan petugas baik dan sangat baik serta 50 responden bahkan menyatakan kualitas pelayanan baik dan sangat baik. Pada sisi lain sebanyak 16 responden menyatakan kemampuan dan ketrampilan petugas kurang baik dan sangat kurang baik serta 10 orang diantaranya juga memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang baik. Dengan melihat jumlah terbesar terhadap penilaian variabel kemampuan dan ketrampilan petugas adalah baik dan dari jumlah terbesar tersebut memberikan penilaian kualitas pelayanan juga baik, serta sebagian kecil penilaian variabel kemampuan dan ketrampilan petugas kurang baik dan jumlah sebagian kecil tersebut juga memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang baik, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik penilaian terhadap kemampuan dan ketrampilan petugas akan semakin baik pula penilaian terhadap kualitas pelayanan. Apabila dilihat hasil korelasi antara kemampuan dan ketrampilan petugas dengan kualitas pelayanan maka terlihat adanya pengelompokan penilaian, yakni pada kualitas pelayanan sangat baik

dan kemampuan dan ketrampilan petugas sangat baik, pada kualitas pelayanan baik dan kemampuan dan ketrampilan petugas baik. Tidak terlihat adanya kualitas pelayanan sangat baik dengan kemampuan dan ketrampilan sangat kurang baik.

Dari lampiran 23 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel kemampuan dan ketrampilan petugas dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,546. Angka ini menggambarkan bahwa hubungannya cukup kuat dan searah. Hal ini berarti bahwa apabila penilaian terhadap kemampuan dan ketrampilan petugas semakin baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin baik. Sebaliknya apabila penilaian terhadap kemampuan dan ketrampilan petugas semakin kurang baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin kurang baik.

#### C.6.2 1 Korelasi antara variabel Sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan

Korelasi antara variabel Sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan disajikan dalam tabel 52 sebagai berikut

Tabel 52  
Korelasi Sarana Prasarana dengan Kualitas Pelayanan

			Sarana dan Prasarana			Total
			Sgt Krg Baik	Krg Baik	Baik	
Kualitas Pelayanan	Krg Baik	Count	3	7		10
		% within Sarana Prasarana	75.0%	16.7%		16.7%
	Baik	Count	1	29	5	35
		% within Sarana Prasarana	25.0%	69.0%	35.7%	58.3%
	Sgt Baik	Count		6	9	15
		% within Sarana Prasarana		14.3%	64.3%	25.0%
Total		Count	4	42	14	60
		% within Sarana Prasarana	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber: Data primer (diolah dari Tabel 17 dan Tabel 49)

Dari tabel 52 dapat dijelaskan bahwa 14 responden menyatakan sarana dan prasarana baik tetapi 50 responden diantaranya menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan baik. Pada sisi lain sebanyak 46 responden menyatakan kemampuan dan ketrampilan petugas kurang baik dan sangat kurang baik serta 10 orang diantaranya juga memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang baik dan sangat kurang baik. Dengan melihat jumlah terbesar penilaian variabel sarana dan prasarana adalah kurang baik dan jumlah terbesar dari jumlah tersebut memberikan penilaian kualitas pelayanan baik dan kurang baik, serta sebagian kecil penilaian variabel sarana dan prasarana baik dan jumlah terbesar dari persentase tersebut memberikan penilaian kualitas pelayanan baik dan kurang baik, maka dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik penilaian terhadap sarana dan prasarana akan semakin kurang baik penilaian terhadap kualitas pelayanan. Apabila dilihat hasil korelasi antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan maka terlihat adanya pengelompokan penilaian, yakni pada kualitas pelayanan baik dan sarana dan prasarana kurang baik, pada kualitas pelayanan kurang baik dan sarana dan prasarana kurang baik. Tidak terlihat adanya kualitas pelayanan sangat baik dengan sarana dan prasarana sangat kurang baik.

Dari lampiran 24 diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,531. Angka ini menggambarkan bahwa hubungannya cukup kuat dan searah. Hal ini berarti bahwa apabila penilaian terhadap sarana dan prasarana semakin baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin baik. Sebaliknya apabila penilaian terhadap sarana dan prasarana semakin kurang baik maka penilaian terhadap kualitas pelayanan juga semakin kurang baik.

## D. Analisis Hasil Penelitian

### D.1 Validitas Instrumen Penelitian

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Bila seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka harus menggunakan timbangan. Timbangan adalah alat pengukur yang *valid* bila dipakai untuk mengukur berat. Bila seseorang ingin mengukur panjang suatu benda, maka harus menggunakan meteran. Meteran adalah alat pengukur yang *valid* bila dipakai untuk mengukur panjang. Tetapi timbangan bukan alat ukur yang *valid* untuk mengukur panjang suatu benda.

Dalam penelitian ini alat ukur/instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang secara khusus untuk tujuan penelitian ini. Pertanyaannya adalah apakah kuesioner yang dirancang tersebut benar-benar dapat mengukur variabel-variabel kualitas pelayanan, sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan serta variabel sarana dan prasarana. Dengan kata lain apakah kuesioner tersebut merupakan alat ukur yang *valid*?. Untuk menjamin bahwa kuesioner tersebut adalah *valid* haruslah dilakukan pengujian validitas terhadap kuesioner tersebut.

Dari beberapa jenis validitas yaitu validitas konstruk, validitas isi, validitas eksternal, validitas prediktif, validitas budaya dan validitas rupa, variabel - variabel kualitas pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai bentuk validitas konstruk. Karena dalam variabel-variabel tersebut peneliti memberikan definisi konsep untuk setiap variabel sehingga responden dapat melakukan penilaian atas definisi variabel tersebut.

Pengujian validitas ini dengan menguji cobakan kepada 15 orang responden dan teknik yang digunakan adalah teknik korelasi *Pearson Correlation*. Masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel (terdapat 1 variabel tidak bebas dan 3 variabel bebas) dihitung skornya dan dikorelasikan dengan skor total dari variabel yang bersangkutan.

Kriteria pengujian adalah dengan membandingkan nilai koefisien korelasi atau  $r$  dengan nilai kritik tabel korelasi nilai  $-r$  dengan derajat kebebasan  $N-2$  ( $15-2=13$ ) dan taraf signifikansi 5%. Jika nilai  $r$  lebih besar dari angka kritik taraf 5% maka pertanyaan tersebut signifikan. Berarti pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki validitas konstruk. Sebaliknya jika nilai  $r$  lebih kecil dari angka kritik taraf 5% maka pertanyaan tersebut tidak signifikan. Berarti pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak memiliki validitas konstruk.

Dari hasil perhitungan nilai  $r$  dengan menggunakan program SPSS for Windows seperti pada lampiran dapat diringkas hasilnya sebagai berikut:

### 1. Validitas Kualitas Pelayanan

Nilai  $r$  untuk setiap pertanyaan adalah sbb:

P1= 0,909	P2=0,686	P3=0,784	P4=0,686	P5=0,689
P6= 0,595	P7=0,616	P8=0,818	P9=0,885	

Nilai  $r$  tabel untuk  $N=13$  dan taraf signifikansi 5%=0,497

Karena nilai  $r$  untuk P1 s/d P9 di atas 0,497 berarti seluruh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan Valid.

## 2. Validitas Sistem dan Prosedur

Nilai r untuk setiap pertanyaan adalah sbb:

P10= 0,902   P11=0,731   P12=0,893   P13=0,731   P14=0,839

P15= 0,902

Nilai r tabel untuk N=13 dan taraf signifikansi 5%=0,497

Karena nilai r untuk P10 s/d P15 di atas 0,497 berarti seluruh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur variabel sistem dan prosedur Valid.

## 3. Validitas Kemampuan dan Ketrampilan Aparat

Nilai r untuk setiap pertanyaan adalah sbb:

P16= 0,756   P17=0,903   P18=0,756   P19=0,708   P20=0,823

P21= 0,704   P22=0,903

Nilai r tabel untuk N=13 dan taraf signifikansi 5%=0,497

Karena nilai r untuk P16 s/d P22 di atas 0,497 berarti seluruh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur variabel kemampuan dan ketrampilan aparat Valid.

## 4. Validitas Sarana dan Prasarana

Nilai r untuk setiap pertanyaan adalah sbb:

P23= 0,882   P24=0,741   P25=0,760   P26=0,922   P27=0,783

P28= 0,702   P29=0,787   P30=0,765   P31=0,753   P32=0,797

P33=0,778                      P34=0,938

Nilai r tabel untuk  $N=13$  dan taraf signifikansi  $5\%=0,497$

Karena nilai r untuk P23 s/d P34 di atas 0,497 berarti seluruh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur variabel sarana dan prasarana Valid.

## D.2 Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Jadi reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas ini dengan menguji cobakan kepada 15 orang responden. Dari beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas seperti teknik belah dua, teknik bentuk paralel, pendekatan konsistensi internal dan pendekatan test ulang, yang digunakan adalah teknik Tes Ulang karena beberapa alasan yang dapat meminimumkan kelemahan yaitu:

- Untuk teknik belah dua tidak seluruh item pertanyaan berjumlah ganjil, sehingga tidak dapat diaplikasikan.
- Untuk teknik tes sejajar harus tersedia dua bentuk skala sikap yang dapat dianggap memenuhi ciri –ciri sejajar, sementara kuesioner yang didesain hanya satu skala sikap saja, sehingga tidak dapat diaplikasikan.

- Sementara untuk teknik tes ulang sebenarnya juga memiliki kelemahan yaitu tenggang waktu untuk melakukan tes ulang yang sangat pendek, namun atas dasar pertimbangan teknis, teknik ini yang digunakan.

Dalam pendekatan teknik tes ulang hasil pengukuran skor total pengukuran periode I dikorelasikan dengan skor total dari pengukuran periode ke II. Periode I adalah ketika wajib pajak akan mendaftarkan untuk mengambil formulir terlebih dahulu diminta untuk mengisi kuesioner penelitian ini dan periode ke II adalah ketika wajib pajak telah selesai mengurus pajak kemudian diminta untuk mengisi kembali kuesioner yang sama. Tenggang waktu I dan II sangat pendek inilah yang merupakan kelemahannya. Persoalannya kalau wajib pajak harus mengisi kuesioner pada periode ke II untuk jangka waktu 15-30 hari sejak pengisian periode I sebagai tenggang waktu yang ideal, nampaknya sulit untuk dilakukan karena harus mendatangi wajib pajak satu persatu yang secara teknis juga sulit untuk mengatur waktu mereka.

Kriteria pengujian adalah dengan menilai koefisien korelasi atau  $r$  dari pengukuran periode I terhadap pengukuran periode ke II. Secara umum terdapat suatu penilaian bahwa nilai  $r$  di atas 0,6 dikategorikan hubungan kuat atau tinggi yang berarti tingkat konsistensi dari kedua pengukuran tersebut tinggi atau reliabel.

Dari hasil perhitungan nilai r dengan menggunakan program SPSS for Windows seperti pada lampiran dapat diringkas hasilnya sebagai berikut:

Tabel 53  
Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas

No	Variabel	Nilai r	Kategori	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan	0,961	Tinggi	Reliabel
2	Sistem dan Prosedur	0,898	Tinggi	Reliabel
3	Kemampuan dan Ketrampilan	0,976	Tinggi	Reliabel
4	Sarana dan Prasarana	0,989	Tinggi	Reliabel

Sumber: data primer

### D.3 Uji Hipotesis

#### D.3.1 Korelasi tunggal antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kualitas pelayanan (X1,Y)

Korelasi tunggal antara dengan variabel sistem dan prosedur dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 54  
Korelasi Sistem dan prosedur dengan Kualitas pelayanan

		Value	Asymp.Std, Error	Approx. T	Approx.Sig
Ordinal by ordinal	Kendall' s tau-b	0,473	0,101	3,433	0.001
N of valid cases		60			

Sumber: Data primer (diolah dari print out SPSS pada lampiran)

Berdasarkan tabel 54 dari hasil perhitungan program SPSS for windows di atas menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan sistem dan prosedur mempunyai koefisien korelasi 0,473 yang berarti hubungannya cukup

kuat. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasi antara Z tabel dengan Z hitung guna menentukan signifikansi, yaitu sebagai berikut:

$$Z = \frac{\Gamma}{\sqrt{(4n+10) / (9n^2-9n)}}$$

$$Z = \frac{0,473}{\sqrt{(4.60+10) / (9.60^2-9.60)}}$$

$$Z = \frac{0,473}{\sqrt{250 / 31860}}$$

$$Z = \frac{0,473}{0,088582333}$$

$$Z = 5,3396$$

Dari perhitungan tersebut bahwa nilai Z hitung lebih besar dari nilai tabel Z pada taraf signifikan 5% (1,96), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif yang signifikan antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kualitas pelayanan dapat diterima.

### **D.3.2 Korelasi tunggal antara variabel kemampuan dan ketrampilan petugas dengan variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>, Y)**

Korelasi tunggal antara variabel kemampuan dan ketrampilan petugas dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 55  
Korelasi Kualitas pelayanan dengan kemampuan dan ketrampilan

		Value	Asymp.Std, Error	Approx. T	Approx.Sig
Ordinal by ordinal	Kendall's tau-b	0,546	0,076	5,306	0.000
N of valid cases		60			

Sumber: Data primer (diolah dari print out SPSS pada lampiran)

Berdasarkan tabel 55 dari hasil perhitungan program SPSS for windows di atas menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan sistem dan prosedur mempunyai koefisien korelasi 0,546 yang berarti hubungannya cukup kuat. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasi antara Z tabel dengan Z hitung guna menentukan signifikansi, yaitu sebagai berikut:

$$Z = \frac{r}{\sqrt{(4n+10) / (9n^2-9n)}}$$

$$Z = \frac{0,546}{\sqrt{(4.60+10) / (9.60^2-9.60)}}$$

$$Z = \frac{0,546}{\sqrt{250 / 31860}}$$

$$Z = \frac{0,546}{0,088582333}$$

$$Z = 6,1637$$

Dari perhitungan tersebut bahwa nilai Z hitung lebih besar dari nilai tabel Z pada taraf signifikan 5% (1,96 ), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif yang signifikan antara variabel kemampuan dan ketrampilan aparat dengan variabel kualitas pelayanan dapat diterima.

### D.3.3 Korelasi tunggal antara variabel sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan (X3,Y)

Korelasi tunggal antara variabel sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 56  
Korelasi kemampuan dan ketrampilan dengan Kualitas pelayanan

		Value	Asymp.Std, Error	Approx. T	Approx.Sig
Ordinal by ordinal	Kendall' s tau-b	0,531	0,090	4,514	0.000
N of valid cases		60			

Sumber: Data primer (diolah dari print out SPSS pada lampiran)

Berdasarkan tabel 56 dari hasil perhitungan program SPSS for windows di atas menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana mempunyai koefisien korelasi 0,531 yang berarti hubungannya cukup kuat. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasi antara Z tabel dengan Z hitung guna menentukan signifikansi, yaitu sebagai berikut:

$$Z = \frac{\Gamma}{\sqrt{(4n+10) / (9n^2-9n)}}$$

$$Z = \frac{0,531}{\sqrt{(4.60+10) / (9.60^2-9.60)}}$$

$$Z = \frac{0,531}{\sqrt{250 / 31860}}$$

$$Z = \frac{0,531}{0,088582333}$$

$$Z = 5,9944$$

Dari perhitungan tersebut bahwa nilai Z hitung lebih besar dari nilai tabel Z pada taraf signifikan 5% (1,96 ), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif yang signifikan antara variabel sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan dapat diterima.

**D.4 Korelasi ganda antara variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan (X1,X2,X3,Y)**

Korelasi ganda antara variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan disajikan secara ringkas sebagai berikut:

Tabel 57  
Korelasi Ganda antara variabel kualitas pelayanan, sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the estimate
1	0,842	0,709	0,693	26

*Sumber: data primer (diolah dari print out SPSS pada lampiran)*

Berdasarkan perhitungan program SPSS for windows sebagaimana tabel 57 di atas menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana mempunyai koefisien korelasi ganda sebesar 0,842 yang berarti hubungannya sangat kuat. Kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasi dengan penggunaan tabel  $X^2$  guna menentukan signifikansi, yaitu sebagai berikut :

$$X^2 = k (n-1) W$$

$$X^2 = 3 (60 - 1) 0,842$$

$$X^2 = 149,034$$

Dari perhitungan tersebut terlihat bahwa nilai  $X^2$  hitung lebih besar dari nilai tabel pada taraf signifikansi 5 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif yang signifikan antara variable sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana dengan variabel kualitas pelayanan dapat diterima.

Dari tabel di atas juga dapat dinyatakan bahwa ketiga variable bebas secara bersama – sama mempunyai koefisien determinasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 70,90 %. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu sebesar 29,10 % yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini.

## **E. DISKUSI**

Dari deskripsi variabel dan analisis hasil yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya dapat ditekankan bahwa secara umum responden memberikan penilaian bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo baik. Kualitas pelayanan yang baik ini erat hubungannya dengan variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta dukungan sarana dan prasarana. Secara statistik dapat dijelaskan bahwa dengan nilai koefisien korelasi tunggal (Kendall's tau-b) antara kualitas pelayanan dengan sistem dan prosedur sebesar 0,473, antara kualitas pelayanan dengan kemampuan aparat sebesar 0,546, antara kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana sebesar 0,531. Sedangkan korelasi ganda sebesar 0,842 menunjukkan hubungan yang kuat antara

variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Hubungan ini bukanlah merupakan suatu hubungan yang bersifat kebetulan saja tetapi variabel yang berkorelasi tersebut benar-benar terjadi dan teruji secara statistik.

Nilai  $R^2$  sebesar 0,709 menunjukkan sumbangan atau kontribusi variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo adalah 70,9%. Dengan demikian hanya sekitar 29,1% saja yang merupakan sumbangan dari variabel lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak diteliti atau tidak menjadi variabel dalam penelitian ini.

Secara statistik variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan dan positif pada taraf kepercayaan 5% terhadap kualitas pelayanan. Artinya perubahan pada variabel sistem dan prosedur ke arah lebih baik akan meningkatkan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan sebaliknya perubahan variabel sistem dan prosedur ke arah kurang baik akan mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan menjadi kurang baik. Demikian juga jika perubahan tersebut terjadi pada variabel kemampuan dan ketrampilan aparat dan variabel sarana dan prasarana.

Meskipun terdapat koefisien regresi variabel sistem dan prosedur sebesar 0,341 dan koefisien variabel kemampuan dan ketrampilan sebesar 0,502 serta koefisien variabel sarana dan prasarana sebesar 0,247, namun besaran koefisien ini tidak dapat diartikan sebagai besaran perubahan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Hal ini dikarenakan data yang digunakan untuk regresi adalah data skor yang tidak memiliki nilai satuan. Namun demikian paling tidak besaran koefisien tersebut dapat dimaknai sebagai suatu kecenderungan bahwa variabel kemampuan dan ketrampilan aparat memiliki kecenderungan berpengaruh lebih besar dari variabel sistem dan prosedur maupun variabel sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan.

Dikaji dari statistik deskriptif paling tidak masih ada 16,67% responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo masih dapat ditingkatkan melalui peningkatan variabel-variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana. Dengan adanya 15% responden yang menyatakan bahwa sistem dan prosedur kurang baik dan 28,33% responden yang menyatakan bahwa kemampuan dan ketrampilan aparat kurang baik serta 76,67% responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana kurang baik – sangat tidak baik, berarti masih banyak kesempatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui variabel-variabel bebas sehingga memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel tidak bebas.

Dari 3 variabel bebas yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana, skor rata-rata paling rendah adalah variabel sarana dan prasarana yaitu 2,33 sementara variabel sistem dan prosedur 2,88 dan variabel kemampuan dan ketrampilan aparat 2,89.

Atas dasar statistik deskriptif peningkatan pelayanan melalui variabel sarana dan prasarana menjadi lebih penting karena variabel ini memiliki nilai rata-rata di

bawah rata-rata. Namun demikian atas dasar statistik inferential peningkatan pelayanan melalui variabel kemampuan dan ketrampilan aparat memiliki kecenderungan lebih besar pengaruhnya karena variabel ini memiliki koefisien regresi paling besar. Oleh karena itu memadukan 2 pendekatan secara sinergis merupakan tuntutan dalam implementasinya.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Dari uraian dan pembahasan pada bab sebelumnya terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat disimpulkan sbb:

1. Nilai koefisien korelasi ganda variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat, sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan sebesar 0,842. Secara statistik dapat dinyatakan bahwa variabel sistem dan prosedur, variabel kemampuan & ketrampilan aparat dan variabel sarana dan prasarana memiliki hubungan yang positif terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur, kemampuan aparat serta sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor samsat Kabupaten Wonosobo baik secara individu maupun secara bersama-sama dapat diterima
2. Adanya suatu kecenderungan bahwa variabel kemampuan dan ketrampilan aparat memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel sarana dan prasarana memiliki kecenderungan memiliki pengaruh yang paling kecil terhadap kualitas pelayanan.
3. Nilai koefisien determinasi ( $R^2 = 0,709$ ) artinya sumbangan atau kontribusi variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat dan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten

Wonosobo adalah 70,9%. Dengan demikian hanya sekitar 29,1% saja yang merupakan sumbangan variabel lain terhadap kualitas pelayanan yang tidak diteliti atau tidak menjadi variabel dalam penelitian ini.

4. Dengan sumbangan yang cukup besar dari variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana diharapkan dengan mengintervensi melakukan terapi terhadap 3 variabel tersebut akan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo dibandingkan apabila melakukan intervensi terhadap variabel yang lain.
5. Berdasarkan statistik deskriptif menunjukkan bahwa 58,33% responden menyatakan kualitas pelayanan baik bahkan 25% menyatakan sangat baik, namun paling tidak masih ada 16,67% responden yang memberikan penilaian kualitas pelayanan kurang. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo masih dapat ditingkatkan melalui peningkatan variabel-variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana.
6. Dari variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan aparat serta sarana dan prasarana, skor rata-rata paling rendah adalah variabel sarana dan prasarana yaitu 2,33 sementara variabel sistem dan prosedur 2,88 dan variabel kemampuan dan ketrampilan aparat 2,89.
7. Dari tabel silang dapat disimpulkan bahwa semakin baik penilaian terhadap variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan akan semakin

baik penilaian terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya semakin kurang baik penilaian terhadap sarana dan prasarana akan semakin kurang baik penilaian terhadap kualitas pelayanan

## **B. Saran**

Atas dasar kesimpulan di atas beberapa saran yang dapat disampaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo adalah:

1. Intervensi terhadap variabel sistem dan prosedur sebaiknya lebih menekankan pada upaya untuk memberantas calo karena indikator ini memiliki nilai di bawah rata-rata. Masalah calo pada kantor pelayanan publik seperti halnya kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo sebenarnya merupakan masalah klasik yang juga terjadi di tempat lain. Meskipun di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo telah dilakukan upaya untuk pemberantasan calo seperti himbauan tertulis untuk tidak menggunakan calo dalam pengurusan PKB/BBN-KB yang dipasang di papan pengumuman yang strategis dan upaya lain, namun masih saja kesan negatif terhadap keberadaan calo. Berdasarkan observasi di lapangan umumnya mereka yang menggunakan jasa calo adalah mereka yang memang tidak memiliki waktu khusus untuk mengurus pajak kendaraan, sehingga keberadaan calo menjadi diperlukan oleh mereka. Agar tidak menimbulkan kecemburuan terhadap wajib pajak yang tidak menggunakan calo sebaiknya pelayanan terhadap calo sama

seperti wajib pajak yang lain seperti antri sesuai nomor antrian, memenuhi persyaratan secara lengkap (tidak ada dispensasi atas kekurangan persyaratan), sehingga calo tidak mendapatkan perlakuan yang istimewa atau diskriminatif. Dengan demikian peran calo adalah benar-benar membantu bagi orang yang tidak memiliki waktu. Dalam beberapa kasus biasanya calo mendapatkan pelayanan khusus sehingga menimbulkan kecemburuan. Oleh karena itu hal tersebut harus dihindarkan.

2. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana sebaiknya lebih menekankan pada upaya penyediaan fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) dari suatu Bank. Pada kenyataannya pada saat sekarang ini di lokasi kantor SAMSAT belum ada ATM. Fasilitas ATM dapat diperoleh kurang lebih dengan jarak 400 m dari lokasi kantor SAMSAT. Dengan semakin meningkatnya masyarakat lebih-lebih pemilik kendaraan bermotor pada layanan jasa bank (bank minded), kehadiran fasilitas ATM pada tempat-tempat layanan publik semakin meningkat. Oleh karena ini melalui kerjasama dengan bank yang ada di Kabupaten Wonosobo perlu diupayakan untuk menyediakan fasilitas ATM di lokasi kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo.
3. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana yang lain sebaiknya juga menekankan pada penyediaan fasilitas telepon umum. Meskipun dengan hadirnya atau maraknya telepon seluler, namun keberadaan telepon umum di tempat-tempat pelayanan umum juga masih diharapkan oleh masyarakat

terutama yang ingin mendapatkan layanan telepon murah dan praktis. Untuk mendapatkan telepon umum di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo kurang lebih harus menempuh jarak 200 m. Oleh karena itu penyediaan fasilitas telepon umum di kantor SAMSAT Kabupaten Wonosobo perlu dipertimbangkan dengan cara kerjasama dengan kantor telekomunikasi atau paling tidak menyediakan Wartel yang dapat dikelola oleh Koperasi atau Dharma Wanita

4. Intervensi terhadap variabel sarana dan prasarana yang lain adalah menekankan pada peningkatan kualitas layanan kantin. Keberadaan kantin yang sekarang dikelola oleh Dharma Wanita mendapatkan penilaian yang sangat kurang. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden diperoleh informasi bahwa disamping harga relatif lebih mahal juga pelayanan yang kurang ramah dari pengelola. Dalam banyak kasus sering pengelola kurang memberikan pelayanan padahal kantin termasuk jasa boga yang sangat rentan dengan pelayanan seperti keramahan, kebersihan, kenyamanan dan sebagainya. Upaya peningkatan layanan kantin dapat mendasarkan pada kunci sukses dalam pemasaran jasa yaitu 'tangible' dalam arti menu yang disediakan menarik selera konsumen dan tempat yang nyaman, 'responsiveness' dalam arti pelayan atau pengelola yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, 'assurance' dalam arti jaminan bahwa makanan sehat untuk dikonsumsi dan 'emphaty' dalam arti pelayan atau pengelola yang penuh perhatian terhadap konsumen.

5. Intervensi terhadap variabel kemampuan dan ketrampilan aparat tidak hanya menekankan pada satu indikator dari 7 indikator kemampuan dan ketrampilan aparat tetapi dilakukan secara simultan karena secara kuantitatif deskriptif seluruh indikator memiliki nilai di atas rata-rata. Namun demikian secara inferential variabel ini memiliki kecenderungan lebih besar pengaruhnya dibanding variabel lain dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Indikator variabel ini meliputi ketrampilan teknis, sikap dan komunikasi. Oleh karena itu dengan lebih meningkatkan ketrampilan teknis melalui pengalamannya, lebih mencermati perilaku wajib pajak untuk menentukan sikap yang tepat dan selalu terbuka untuk membina komunikasi dengan wajib pajak diharapkan akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arbi Sanit, 1995. *Sistem Politik Indonesia*, Jakarta: Cetakan kedelapan, Raja Grafindo Persada.
- Abbas Tashakkori, Charles Teddlie, *Milped Methodology*, London, New Delhi Thousand Oaks, SAGE Publication.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Cholid Norbuko, H, Abu Achmadi, 2000. *Metdhology Penelitian*, Cetakan kelima, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- David Osborne CS, 1999. *Mewirousahkan Birokrasi*, Cetakan Kedua (Revisi), Jakarta: PPM.
- Ermaya Suradinata, 1996. *Ekologi Pemerintah Dalam Pembongkaran*, Cetakan Pertama, Bandung: Ramadan.
- Freddy Rangkuti, 2002. *Meansuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama.
- , 1997. *Riset Pemasaran*, Cetakan Pertama, Gramedia Pustaka Utama.
- Fadillah Putra, 2001. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TRS)*, Andi, Cetakan Kedua, Yogyakarta.
- Gary Dessler, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I, Jakarta; Prewhallindo.
- Gary L. Wamsley, James, E. E. Wolf, 1996. *Refounding Democratic Public Administration*, California: Inc, SAGE Publication.
- Gerson Richard F, 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kedua, PPM.
- Hanik Handoko, 1998. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia*, Yogyakarta : Cetakan kedua, BPEE.

- Handi Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan pertama, Jakarta; Elase Media Komputierindo.
- Irfan, April 2000. *Prinsi-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta; Bumi Aksara.
- Karhi Nisjar, Winardi, 1997. *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem Dalam Bidang Manajemen*, Cetakan I, Bandung; Mandar Maju.
- Koentjaraningrat, 1981. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta; Gramedia
- Malaya S.P. Hasibuan, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan kedua (revisi). Bumi Aksara.
- Masri Singaribun, Sofyan Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Miftah Thoha, 1991. *Beberapa Ospek Kebijakan Birokrasi*, Cetakan pertama, Yogyakarta. Media Widya Mandala.
- , 2000, *Prilaku Organisasi*, Cetakan kesebelas. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasasin, 2001. *Metode Reseach*, Cetakan keempat. Bumi Aksara.
- Nugroho Budi Yuwono, 1995, *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Rusadi Kanta Prawira, 1999. *Sistem Politik Indonesia*, Cetakan ketujuh, Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Sitanggang, 1996. *Ekologi Pemerintahan*, Cetakan pertama, Jakarta : Pustaka Sinar Terapan.
- Solichin Abdul Wahab, 2001. *Analisis Kebijakan*, Cetakan kedua, Jakarta : Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins, 1996. *Prilaku Organisasi Simon dan Schuster Ltd*, Jilid I, Yogyakarta.
- , 1996. *Pengambilan Keputusan Stratejik*, Cetakan ketiga, Grotindo.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi Alfabetha*, Cetakan kedepalan, Bandung.

- Supranto, J, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan pertama, Rineka Cipta
- Sutrisno Hadi, 2002. *Metodolog Reseach*, Cetakan kesembilan belas, Andi, Yogyakarta.
- William N. Dunn, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Cetakan ketiga, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.