

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PEDOMAN TATA LAKSANA SAMSAT
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
KABUPATEN SEMARANG**

TESIS

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

Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi

Konsentrasi : Magister Administrasi Publik

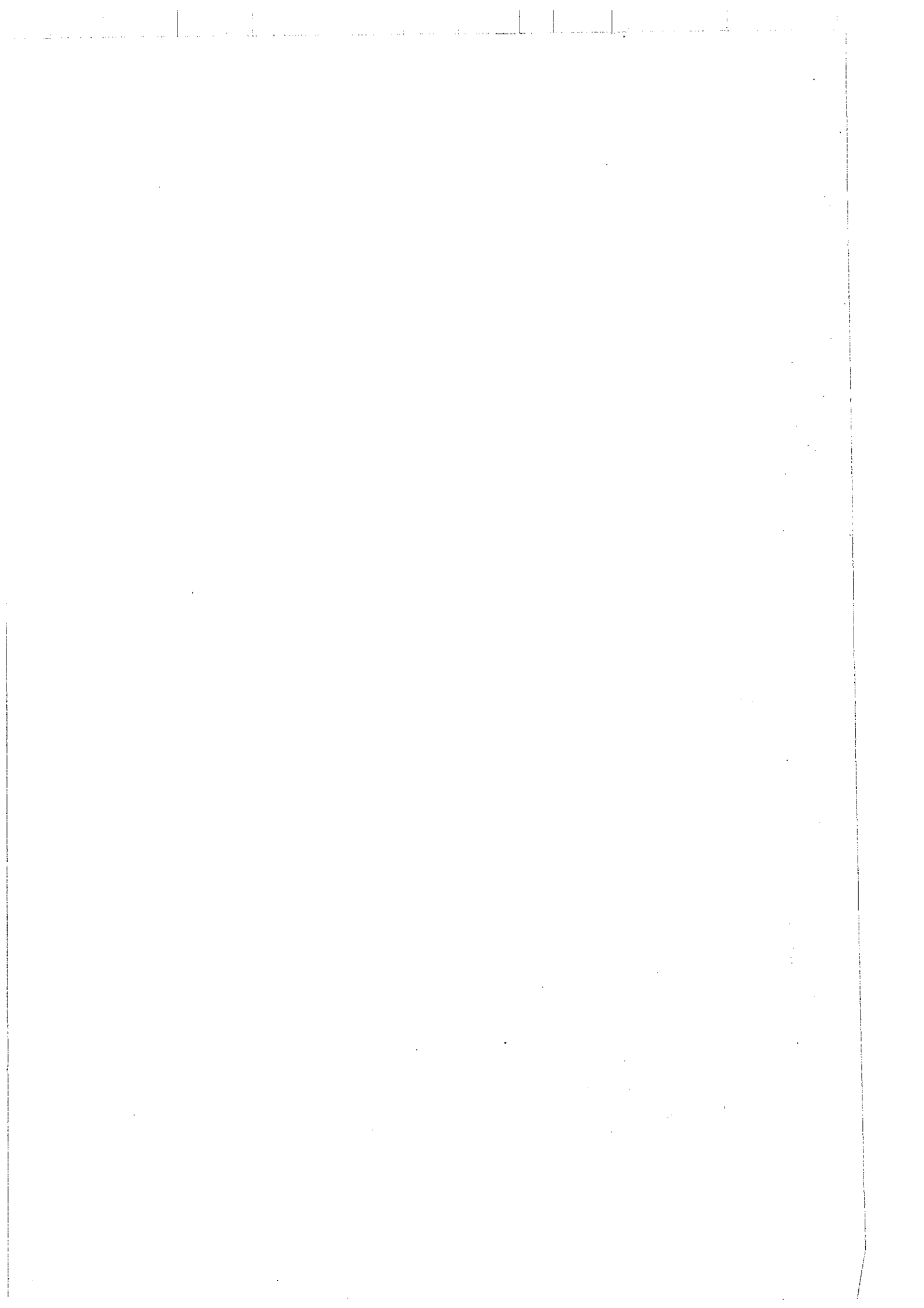


Diajukan oleh :

MARLINA DEWI

D 4E 002104

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2004**



LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
PEDOMAN TATA LAKSANA SAMSAT
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
KABUPATEN SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

MARLINA DEWI

D 4E 002104

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

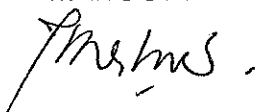
Tanggal : 7 September 2004

Susunan Tim Penguji

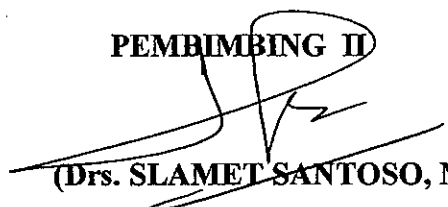
PEMBIMBING I


(Drs. SUNDARSO, SU)

PENGUJI I


(Dra. KISMARTINI, MSi)

PEMBIMBING II


(Drs. SLAMET SANTOSO, MSi)

PENGUJI II


(Dra. SUSI SULANDARI, Msi)

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Magister Sain

Tanggal : 7 September 2004



KETUA PROGRAM STUDI MAP


(Prof. Drs. Y. WARELLA, MPA, PhD)

UPT-PUSTAK-UNDIP

No. Daft: 3544/T/Map/04

Tgl. 3/3/05

hubungan positif tetapi kurang signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan.

- Koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,079, $Z_{hitung} = 0,613$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ maka H_a ditolak dan menerima H_o , artinya ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.
- Secara simultan :
Kendall's konkordansi (W) sebesar 0,782 dengan signifikansi 0,000. $\chi^2_{hitung} = 70,409$ $\chi^2_{tabel} = 7,81$ ($\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$) dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan secara simultan dapat diterima.

yang artinya peningkatan komunikasi, sumber daya dan koordinasi secara bersama-sama akan mampu meningkatkan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

Selanjutnya agar Implikasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Semarang lebih efektif, manajemen Samsat perlu mengambil langkah-langkah konkrit dan strategis dengan menerapkan paradigma kebijakan publik, yaitu semua kebijakan yang diambil oleh manajemen harus mencerminkan dan memihak kepentingan masyarakat luas. Strategi tersebut hendaknya searah dengan arah reformasi administrasi negara yaitu efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

RINGKASAN

Kantor Bersama Samsat merupakan kantor pelayanan publik dalam pengelolaan STNK, PKB serta SWDKLLJ. Aparat Samsat terdiri dari tiga instansi, yaitu unsur Dinas Pendapatan Daerah Propinsi, Kepolisian RI dan PT Persero Jasa Raharja.

Dasar pelaksanaan Kantor Bersama Samsat adalah Instruksi Bersama (INBER) Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/m/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK 0.14/1999 serta Surat Keputusan Bersama (SKBER) Kepala Kepolisian RI, Dirjen PUOD Depdagri dan Dirut PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: Skep/06 / X / 1999, Nomor: 973 - 1228 dan Nomor : Skep/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Samsat. Dengan adanya INBER dan SKBER tersebut, maka diharapkan dapat menyatukan pandang sekaligus sebagai pedoman operasional bagi aparat pelayanan Samsat untuk memudahkan dan meningkatkan mutu pelayanan. Pada pelaksanaan di lapangan seringkali terjadi perbedaan persepsi dalam mengimplementasikan kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat; belum lagi ada kecenderungan ego sektoral diantara ketiga instansi tersebut. Hal ini menyebabkan belum efektifnya implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Perbedaan persepsi ini tentunya harus segera ditangani sehingga tidak menimbulkan masalah dalam pelayanan kepada masyarakat (Wajib Pajak / WP). Dalam pra survey, efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang diduga dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain variabel komunikasi, sumber daya dan koordinasi.

Penelitian ini berupaya untuk mengetahui hubungan variabel independen (komunikasi, sumber daya dan koordinasi) dengan variabel dependen (variabel efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat). Sampel penelitian adalah seluruh aparat Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang sebagai responden.

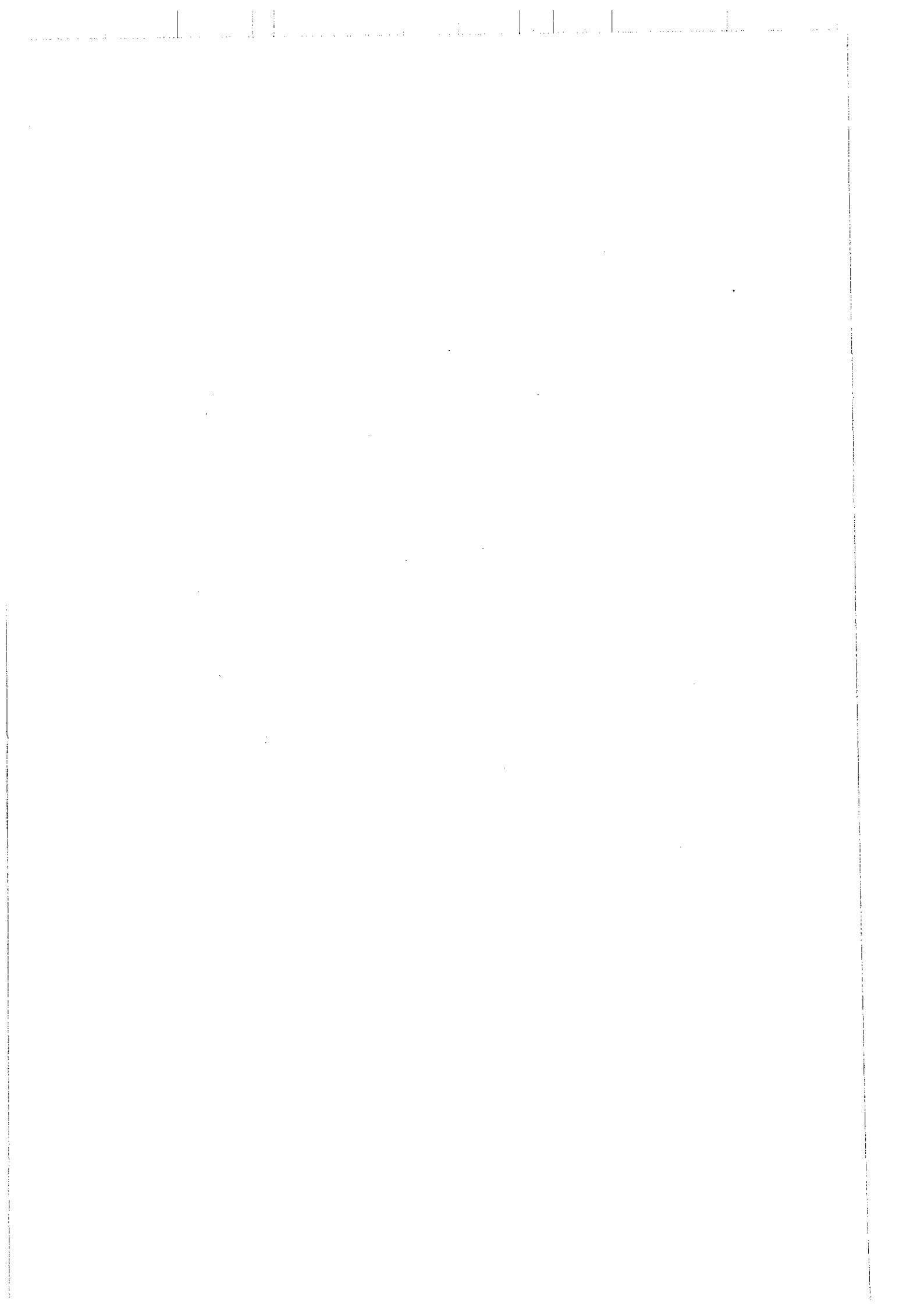
Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua macam pertanyaan (kuesioner), yaitu : pertanyaan terbuka dan tertutup, studi dokumentasi, observasi, wawancara / tanya jawab langsung dengan responden. Analisis data bersifat kuantitatif dan kualitatif, yang terlebih dulu akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas data dengan menggunakan metode *Kendall Coefficient of Concordance W*, dengan hasil :

- Secara parsial :
 - Koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,544, $Z_{hitung} = 4,22$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.
 - Koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,097, $Z_{hitung} = 0,75$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya ada

ABSTRAKSI

Dalam pra survey efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, diduga dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain variabel komunikasi, sumber daya dan koordinasi. Oleh karena itu tujuan penelitian ini ingin melihat seberapa jauh hubungan antara komunikasi, sumber daya dan koordinasi dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat secara parsial dan simultan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer dengan uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan metode *Kendall Coefficient of Concordance W*, dengan hasil : secara parsial koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,544, $Z_{hitung} = 4,22$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan, koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,097, $Z_{hitung} = 0,75$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan, koefisien Kendall's tau-b sebesar 0,079, $Z_{hitung} = 0,613$ dengan $\alpha=1\%$ $Z_{tabel} = 2,58$. $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan; sedangkan secara simultan Kendall's konkordansi (W) sebesar 0,782 dengan signifikansi 0,000. $\chi^2_{hitung} = 70,409$ $\chi^2_{tabel} = 7,81$ ($\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$), dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan secara simultan. dapat diterima, yang artinya peningkatan komunikasi, sumber daya dan koordinasi secara bersama-sama akan mampu meningkatkan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

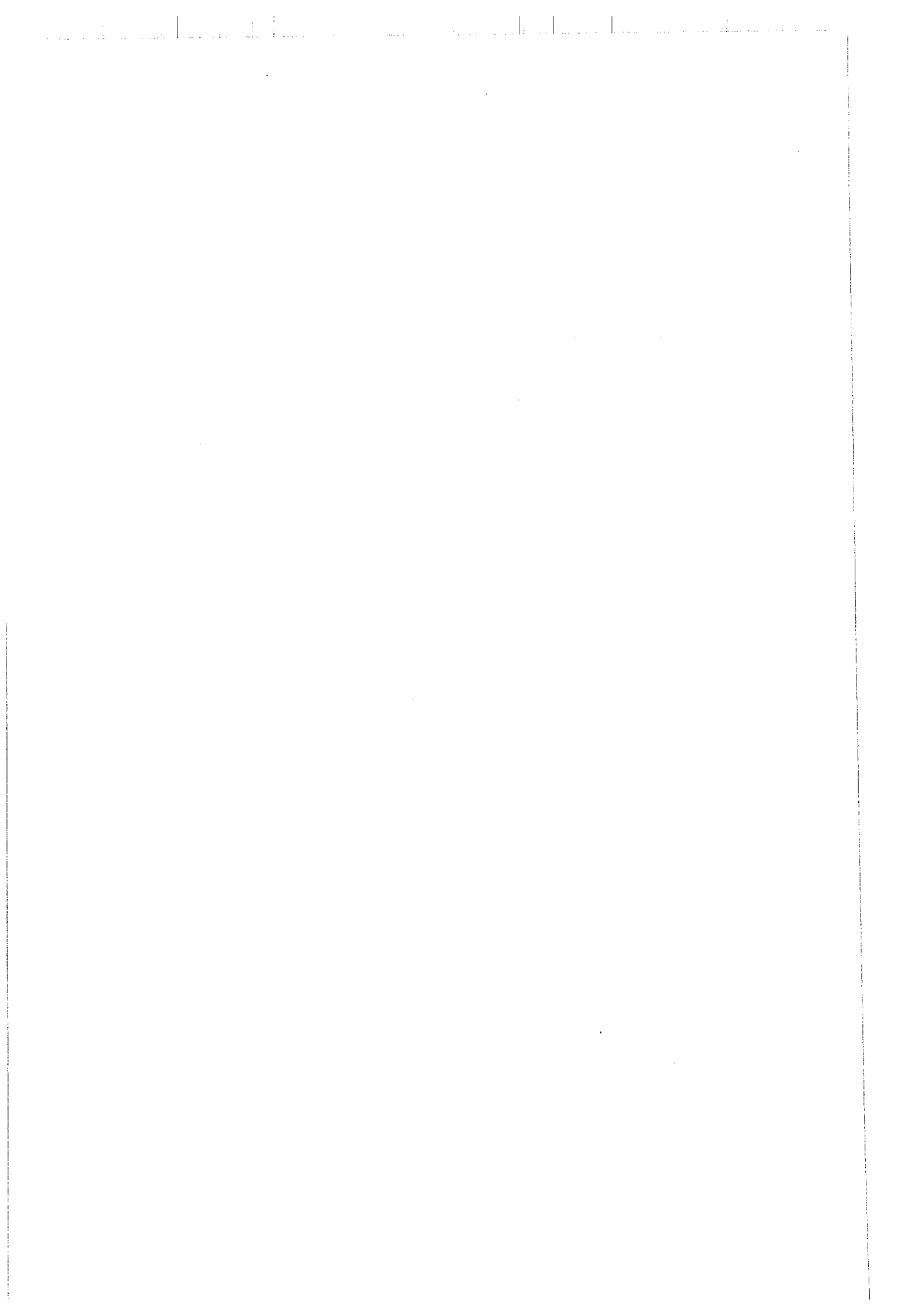
Kata kunci : efektifitas implementasi kebijakan, komunikasi, sumber daya dan koordinasi.



ABSTRACT

It was predicted in pre-survey, that the effectiveness implementation of Samsat Prosedural Guideline Policy in Samsat Office of Kabupaten Semarang related to some variables, such as communication, resources and coordination. This research is intended to investigate and analyze the partially and simultaneously correlations of communication, resources and coordination variables concerning to the effectiveness of the implementation of Samsat Prosedural Guideline Policy in Samsat Office of Kabupaten Semarang. The data used in this research are primary data, reliability and validity tests use *Kendall Coefficient of Concordance W* method. Based on the results of the research can be concluded that : partially correlation : Kendall's tau-b coefficient is 0.544, Z_{count} is 4.22, $\alpha = 1\%$, $Z_{table} = 2.58$, $Z_{count} > Z_{table}$, H_0 is refused and H_a is approved, it's recognized that there are a positively and significantly relationship between the communication and the effectiveness of implementation of Samsat prosedural guideline policy; Kendall's tau-b coefficient is 0.097, Z_{count} is 0.75, $\alpha = 1\%$, $Z_{table} = 2.58$, $Z_{count} < Z_{table}$, H_a is refused and H_0 is approved, it's recognized that there are a positively but not significantly relationship between the resources and the effectiveness of implementation of Samsat prosedural guideline policy; Kendall's tau-b coefficient is 0.079, Z_{count} is 0.613, $\alpha = 1\%$, $Z_{table} = 2.58$, $Z_{count} < Z_{table}$, H_a is refused and H_0 is approved, it's recognized that there are a positively but not significantly relationship between the coordination and the effectiveness of implementation of Samsat prosedural guideline policy; simultaneously correlation : Kendall Coefficient of Concordance (W) is 0.782, significance = 0.000, $\chi^2_{count} = 70.409$, $\chi^2_{table} = 7.81$ ($\chi^2_{count} > \chi^2_{table}$), however, there are a simultaneous positively and significantly relationship between communication, resources and coordination variables and the effectiveness implementation of Samsat prosedural guideline policy – as stated by the hypothesis – can be approved. It's means, that **a simultaneously improvement of communication, resources and coordination will be able to increase the effectiveness of the implementation of Samsat Prosedural Guideline Policy in Samsat Office of Kabupaten Semarang.**

Key word: the effectiveness implementation of Samsat prosedural guideline policy, communication, resources and coordination



PERNYATAAN

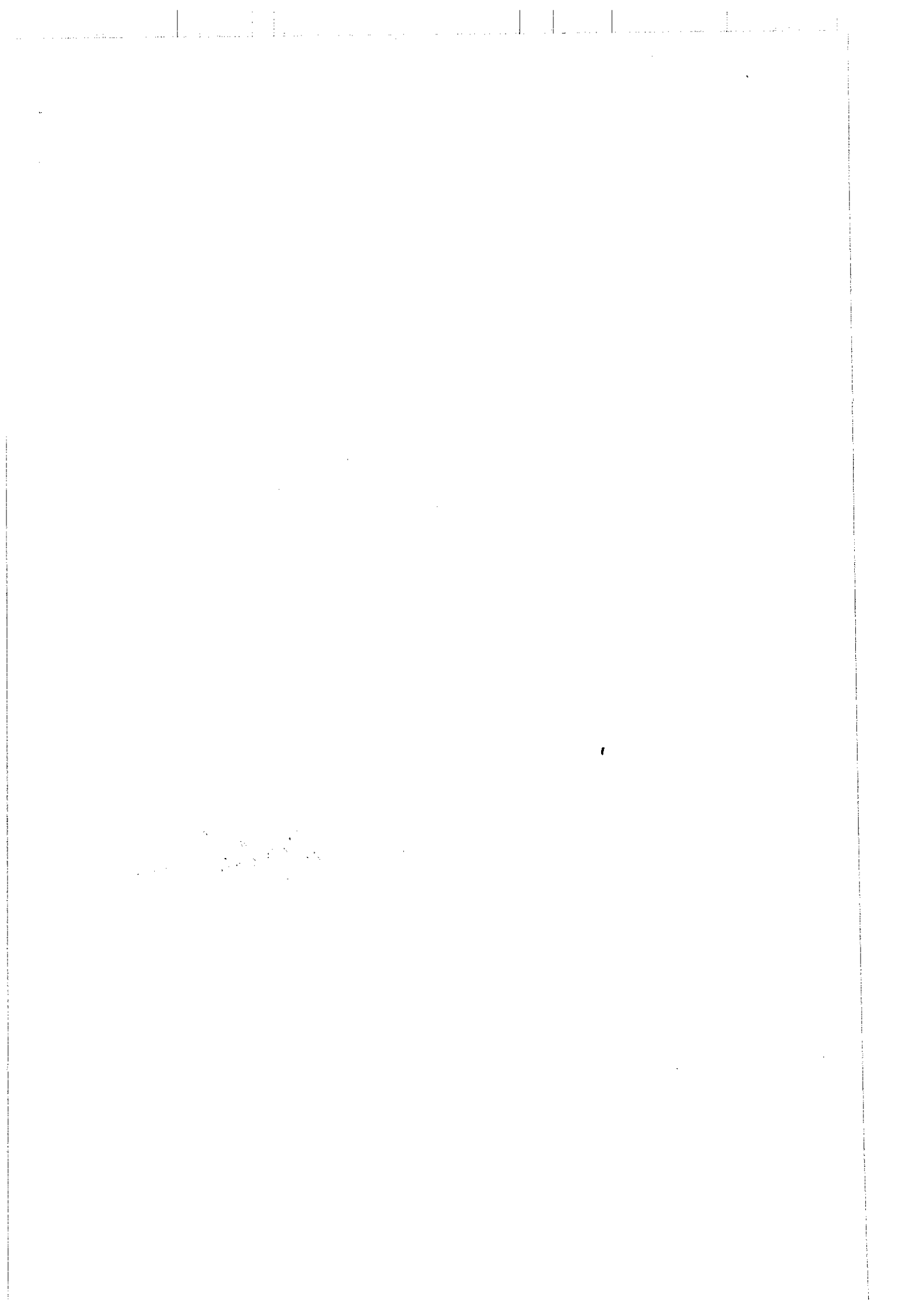
Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam penulisan Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam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

Semarang, September 2004

Penulis



MARLINA DEWI



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Implementasi Kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang”.

Penulisan tesis ini diwajibkan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh derajat Magister Sains (MSi) pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang bidang Studi Magister Administrasi Publik, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyajian dan pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dan bimbingan untuk perbaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Sundarso, SU selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah mencurahkan perhatian, tenaga, dorongan dan semangat serta memberikan masukan dan saran-saran serta bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

2. Bapak Drs. Slamet Santoso, MSi selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan perhatian, masukan dan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Ibu Dra. Kismartini, Msi dan Ibu Dra. Susi Sulandari, Msi selaku Dosen Penguji pada ujian tesis kami.
4. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan dasar-dasar pemikiran analitis dan pengetahuan selama penulis menempuh program studi.
5. Para Staf Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang telah banyak membantu sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di MAP Universitas Diponegoro Semarang.
6. Ibu, suami dan anak-anak tercinta serta saudara-saudara yang selalu mendoakan, membantu dan memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di MAP Universitas Diponegoro Semarang.
7. Bapak Drs. Bambang Kusdiyanto BW, MM selaku Kepala Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan pasca sarjana, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di MAP Universitas Diponegoro Semarang.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerjasama dan bantuannya selama penulis menempuh

program pendidikan pasca sarjana di MAP Unoversitas Diponegoro
Semarang.

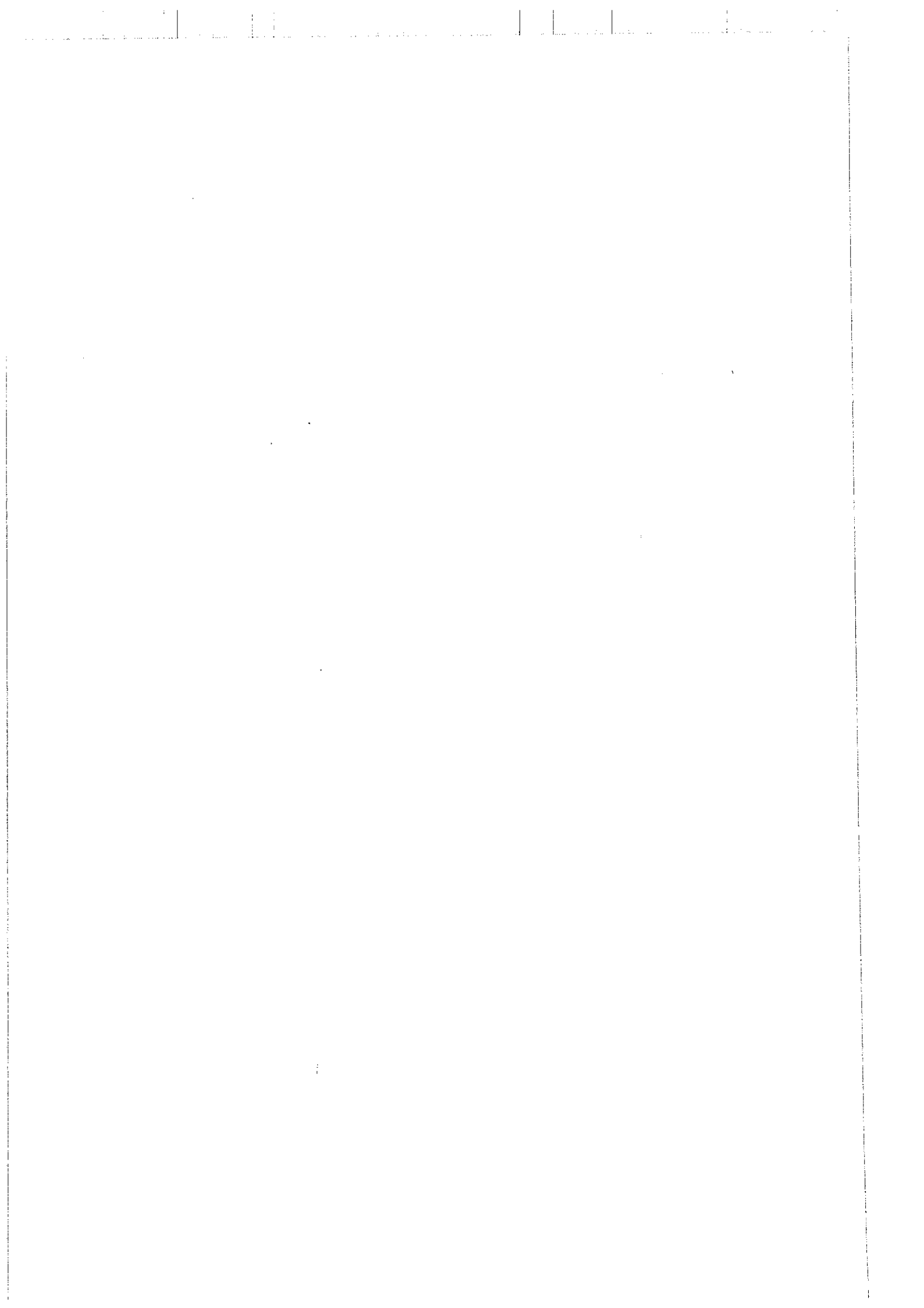
Hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT membalas budi
kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan semua. Amin.

Akhir kata, harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat sebagai sumbang saran
dan dapat dipergunakan pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam
rangka peningkatan efektivitas implementasi kebijakan tata laksana samsat di
Kantor Bersama Samsat.

Semarang, September 2004

Penulis

MARLINA DEWI

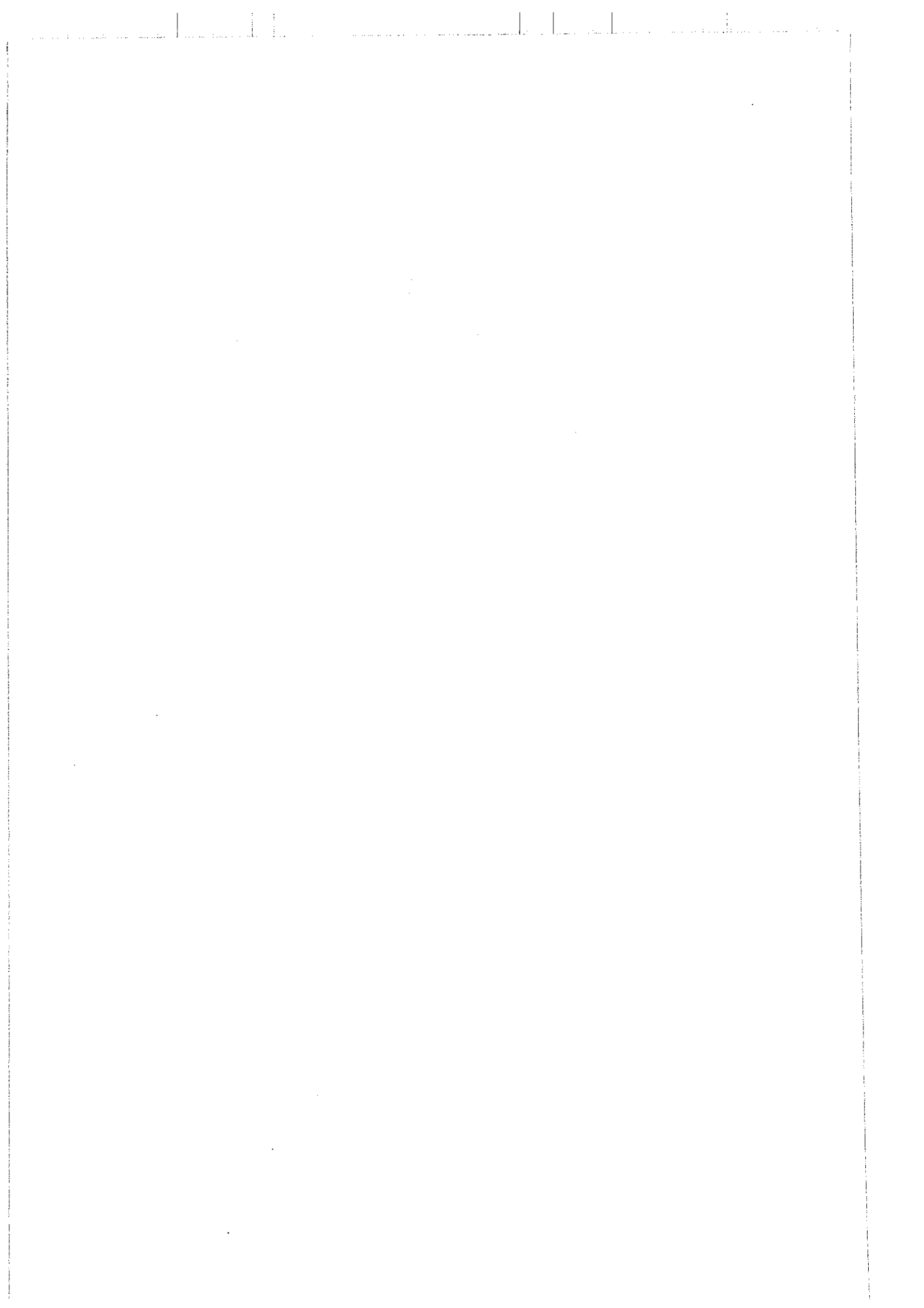


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I
A. Latar Belakang Masalah	I
B. Identifikasi Masalah	10
C. Perumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
A.1. Kebijakan Publik	18
A.2. Implementasi Kebijakan Publik	19
A.3. Komunikasi	25

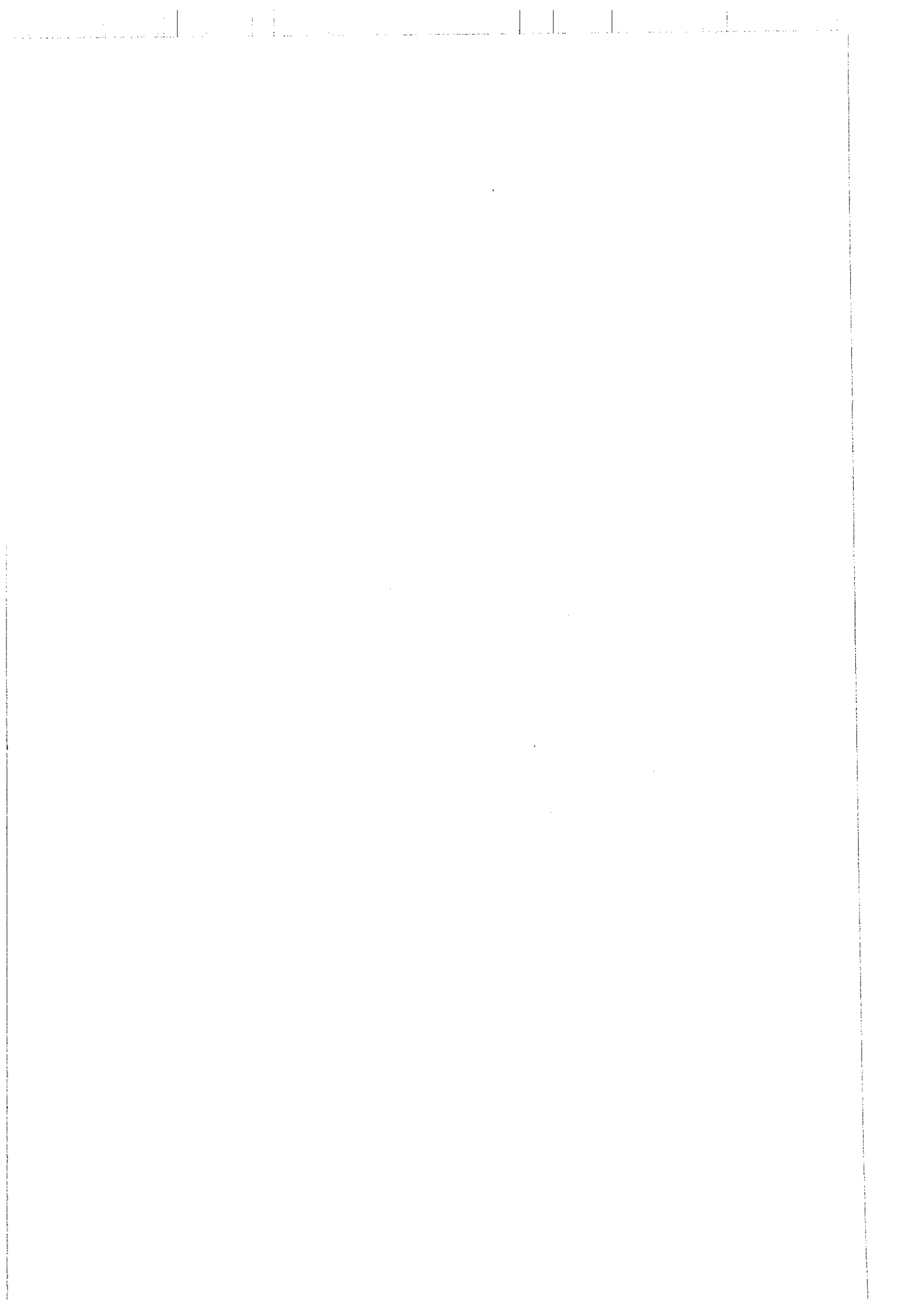
A.4. Sumber Daya	31
A.5. Koordinasi	36
B. Penelitian yang Relevan / Sejenis	40
C. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian	45
C. Lokasi Penelitian	45
D. Variabel Penelitian	45
D.1. Klasifikasi Variabel	45
D.2. Definisi Konseptual (Variabel)	45
D.3. Definisi Operasional	46
E. Skala Pengukuran Variabel	49
F. Jenis dan Sumber Data	50
G. Instrumen Penelitian	50
H. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	50
I. Teknik Pengolahan Data	51
J. Teknik Pengumpulan Data	52
K. Teknik Analisis Data	53
K.1. Analisis Data	53
K.2. Uji Reliabilitas	54
K.3. Uji Validitas	54
BAB IV HASIL PENELITIAN dan	
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	58
A. Deskripsi Organisasi	58
B. Identifikasi Responden	77
B.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	77
B.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja	77
B.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
B.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79

C. Deskripsi Variabel Penelitian	79
C.1. Variabel Efektivitas Implementasi Kebijakan (Y)	79
C.2. Variabel Komunikasi (X1)	86
C.3. Variabel Sumber Daya (X2)	91
C.4. Variabel Koordinasi (X3)	97
D. Analisis Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel Penelitian...	104
D.1. Hubungan Variabel Komunikasi dengan Efektivitas Implementasi Kebijakan	104
D.2. Hubungan Variabel Sumber Daya dengan Efektivitas Implementasi Kebijakan	109
D.3. Hubungan Variabel Koordinasi dengan Efektivitas Implementasi Kebijakan	113
D.4. Hubungan Variabel Komunikasi, Sumber Daya dan Koordinasi dengan Efektivitas Implementasi Kebijakan (Hubungan Ganda)	118
E. Diskusi	119
 BAB V SIMPULAN dan SARAN	125
A. Simpulan	125
B. Saran	128
 DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	133



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.1.
SKEMA TEORI VARIABEL-VARIABEL
YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS IMPLENTASI
KEBIJAKAN PEDOMAN TATA LAKSANA SAMSAT
DI KABUPATEN SEMARANG 24
2. Gambar II.2.
BAGAN GEOMETRICAL HIPOTESIS PENELITIAN 43
3. Gambar IV.1.
STRUKTUR ORGANISASI FUNGSIONAL 64
4. Gambar IV.2.
MEKANISME PELAYANAN PADA
KANTOR BERSAMA SAMSAT 76



DAFTAR TABEL

1.	Tabel I.1. KONTRIBUSI PAD TERHADAP APBD TAHUN 2001 - 2003	4
2.	Tabel I.2. TARGET DAN REALISASI PKB DAN BBNKB DIPENDA PROPINSI JAWA TENGAH TAHUN 2001 - 2003	5
3.	Tabel I.3. TARGET DAN REALISASI PKB DAN BBNKB UPPD KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2002 DAN 2003	6
4.	Tabel I.4. JUMLAH OBYEK PKB DAN BBNKB UPPD KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2002 DAN 2003	6
5.	TABEL IV.1 RESPONDEN BERDASARKAN UMUR	77
6.	TABEL IV.2. RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA	78
7.	TABEL IV.3. RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	78
8.	TABEL IV.4. RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN	79
9.	TABEL IV.5. TINGKAT PEMAHAMAN KEBIJAKAN	80
10.	TABEL IV.6. TINGKAT PENCAPAIAN TUJUAN DAN SASARAN	81
11.	TABEL IV.7. TINGKAT KEBERHASILAN	82
12.	TABEL IV.8. TINGKAT KESESUAIAN ANTARTA KEBIJAKAN DAN PELAKSANAAN	82

13.	TABEL IV.9. DAMPAK KEBIJAKAN	83
14.	TABEL IV.10. PENILAIAN VARIABEL EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	84
15.	TABEL IV.11. KATEGORI VARIABEL EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	84
16.	TABEL IV.12. ELABORASI KATEGORI VARIABEL EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	85
17.	TABEL IV.13. TINGKAT PENYAMPAIAN INFORMASI	86
18.	TABEL IV.14. TINGKAT KEJELASAN PESAN/CONTENT YANG DISAMPAIKAN	87
19.	TABEL IV.15. TINGKAT KONSISTENSI INFORMASI YANG DISAMPAIKAN	88
20.	TABEL IV.16. BANYAKNYA SOSIALISASI KEBIJAKAN	88
21.	TABEL IV.17. TINGKAT PEMAHAMAN APARAT PELAKSANA ATAS INFORMASI KEBIJAKAN	89
22.	TABEL IV.18. PENILAIAN VARIABEL KOMUNIKASI	90
23.	TABEL IV.19. KATEGORI VARIABEL KOMUNIKASI	90
	TABEL IV.20. ELABORASI KATEGORI VARIABEL KOMUNIKASI	91
24.	TABEL IV.21. TINGKAT PENDIDIKAN YANG DIMILIKI APARAT	92
25.	TABEL IV.22. TINGKAT MANFAAT PENDIDIKAN FORMAL DALAM TUGAS	93

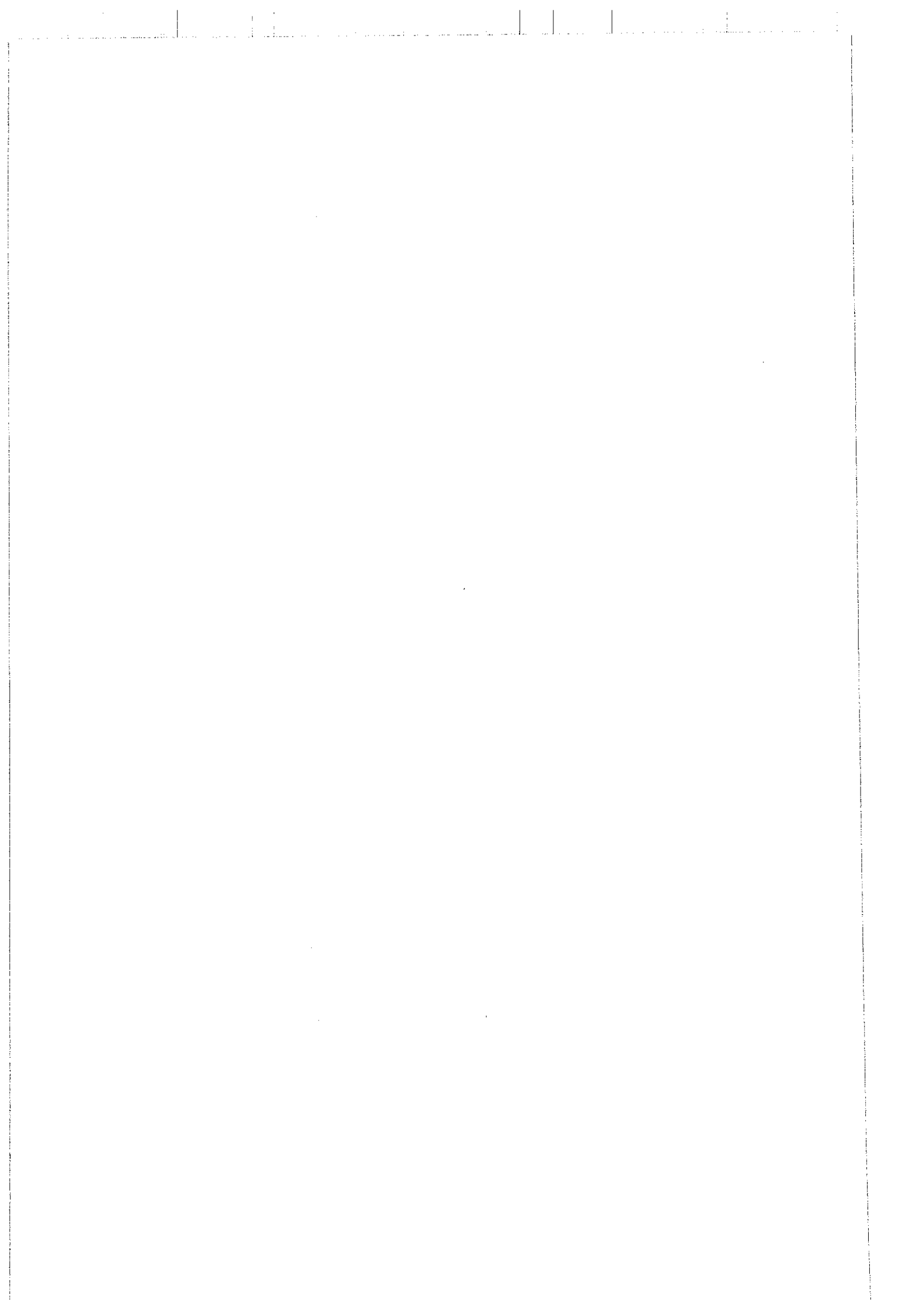
26.	TABEL IV.23. TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP PENTINGNYA KEBIJAKAN	94
27.	TABEL IV.24. TINGKAT PEMAHAMAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PELAKSANA KEBIJAKAN	94
28.	TABEL IV.25. JUMLAH SARANA DAN PRASARANA PENUNJANG	95
29.	TABEL IV.26. PENILAIAN VARIABEL SUMBER DAYA	96
30.	TABEL IV.27. KATEGORI VARIABEL SUMBER DAYA	96
31.	TABEL IV.28. ELABORASI KATEGORI VARIABEL SUMBER DAYA.....	97
31.	TABEL IV.29. TINGKAT PEMAHAMAN PELAKSANA TERHADAP PERATURAN/PROSEDUR YANG BERLAKU	98
32.	TABEL IV.30. TINGKAT BESARNYA PERAN Masing-Masing UNSUR PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT DALAM MELAYANI WAJIB PAJAK	99
34.	TABEL IV.31. TINGKAT KERJASAMA Masing-Masing UNSUR DALAM MEMECAHKAN MASALAH UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SEMARANG	100
35.	TABEL IV.32. TINGKAT PERBAIKAN PROSEDUR PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SEMARANG ...	101
36.	TABEL IV.33. TINGKAT PENGINTEGRASIAN PERAN Masing-Masing INSTANSI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK	101
37.	TABEL IV.34. PENILAIAN VARIABEL KOORDINASI.....	102

38.	TABEL IV.35. KATEGORI VARIABEL KOORDINASI	103
	TABEL IV.36. ELABORASI KATEGORI VARIABEL KOORDINASI	103
39.	TABEL IV.37. HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	105
40.	TABEL IV.38. ELABORASI HUBUNGAN KOMUNIKASI DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	106
41.	TABEL IV.39. SIGNIFIKASI KOEFISIEN KORELASI KENDALL (KENDALL'S TAU-B)	108
42.	TABEL IV.40. HUBUNGAN SUMBER DAYA DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	109
43.	TABEL IV.41. ELABORASI HUBUNGAN SUMBER DAYA DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	110
44.	TABEL IV.42. SIGNIFIKASI KENDALL'S TAU-B	113
45.	TABEL IV.43. HUBUNGAN KOORDINASI DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	114
46.	TABEL IV.44. ELABORASI HUBUNGAN KOORDINASI DAN EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN	115
47.	TABEL IV.45. SIGNIFIKASI KENDALL'S TAU-B	117
48.	TABEL IV.46. KOEFSIEN KONKORDANSI KENDALL'S HUBUNGAN ANTARA VARIABEL KOMUNIKASI, SUMBER DAYA DAN KOORDINASI TERHADAP EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (ANALISIS KONKORDANSI KENDALL)	118

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1.
DAFTAR PERTANYAAN 133

2. LAMPIRAN 2.
DATA PENELITIAN 145



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Kantor Bersama Samsat sebagai salah satu kantor pelayanan publik dalam pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) serta Asuransi Jasa Raharja, yang tidak pernah sepi dari keluhan dan kritik masyarakat.

Kelahiran Kantor Bersama Samsat sejak 1976 adalah karena adanya kebutuhan untuk melayani masyarakat secara terintegrasi, dibawah satu atap, karena Samsat adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

Perkembangan Kantor Bersama Samsat di Prropinsi Jawa Tengah dari sisi penyebarannya cukup pesat. Saat ini di setiap Kabupaten atau Kota terdapat Kantor Bersama Samsat, bahkan di beberapa Kecamatan terdapat Kantor Bersama Samsat Pembantu, yaitu sejumlah 7 (Majenang, Wangon, Bumiayu, Tanjung, Prambanan, Purwantoro dan Cepu).

Wilayah kerja Samsat adalah se Provinsi Jawa Tengah, yaitu meliputi 35 Kabupaten / Kota, dengan jumlah 37 Kantor Bersama Samsat (untuk Kota Semarang ada 3 Kantor Bersama Samsat).

Kebijakan untuk membuka Kantor Bersama Samsat dan juga Kantor Bersama Samsat Pembantu ini diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mendekatkan wajib pajak ke pusat-pusat pelayanan.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan pelayanan yang berkualitas dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan akan memberikan tingkat kepuasan yang benar-benar dapat dirasakan bahkan dapat dinikmati oleh masyarakat harus benar-benar diperhatikan oleh penyelenggara pemerintahan sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut dapat dipenuhi.

Keuntungan bagi masyarakat atau Wajib Pajak dengan adanya Kantor Bersama Samsat adalah untuk melayani masyarakat / Wajib Pajak yang mengurus kendaraan bermotor secara terintegrasi, karena Samsat adalah akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap, yang terdiri dari 3 (tiga) Instansi, yaitu Kepolisian Negara R I, Penda Propinsi Jawa Tengah c.q Dinas Pendapatan Daerah Propinsi dan PT Jasa Raharja (Persero).

- Dinas Pendapatan Daerah Propinsi menyelenggarakan administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBNKB).
- Kepolisian Republik Indonesia menyelenggarakan administrasi pelayanan STNK dan BPKB.
- PT Jasa Raharja menyelenggarakan administrasi pelayanan SWDKLLJ.

Ketiga unsur itu melayani masyarakat atau Wajib Pajak di satu kantor / satu tempat pelayanan yang sejenis. Sehingga apabila masyarakat mengurus surat-surat kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak perlu mondar-mandir / bolak-balik ke Kantor Dipenda, ke Kepolisian dan ke Jasa Raharja.

Masyarakat / Wajib Pajak dapat dilayani di satu tempat pelayanan yang sejenis yaitu Kantor Bersama Samsat.

Apabila kita melihat penyebaran Kantor Bersama Samsat di Kabupaten / Kota seperti yang telah diuraikan di depan maka bisa melihat bahwa tingkat pelayanan pada masyarakat / Wajib Pajak dari waktu ke waktu telah meningkat.

Sedang dari sisi administrasi peningkatan pelayanan juga diupayakan; hal ini dapat kita lihat bahwa yang semula memakai sistim manual maka pada tahun 1984 telah menerapkan sistem komputerisasi, bahkan mulai Januari 2004 ini telah diadakan uji coba penerapan *on-line system* di Samsat Pembantu Prambanan Klaten yang segera akan diikuti oleh Kantor Bersama Samsat yang lain.

Dengan telah dirintisnya *on-line system* jaringan komputer Samsat se Jawa Tengah, maka sasaran dan tujuan Dipenda Propinsi Jawa Tengah dalam peningkatan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat / Wajib Pajak akan dapat terwujud, yaitu nantinya setiap masyarakat / Wajib Pajak dapat dilayani di Samsat manapun juga. (Suara Merdeka tanggal 13 April 2004, halaman 10 "Menjadi Pelopor *on-line system* se Indonesia").

Keberhasilan Dipenda dari sisi finansial dapat dilihat dari besarnya kontribusi PAD terhadap APBD Propinsi Jawa Tengah, yang setiap tahunnya meningkat, tahun 2001 kontribusi PAD terhadap APBD = 45,50%, tahun 2002 naik menjadi 51,35%, sedang tahun 2003 naik lagi sebesar 65,70%. Hal ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel I.1.
KONTRIBUSI PAD TERHADAP APBD
TAHUN 2001 – 2003

No	TAHUN ANGGARAN	APBD	PAD + BAGI HASIL	KONTRIBUSI (%)
1.	2001	1.796.812.993.000	817.661.244.000	45,50
2.	2002	2.427.910.627.000	1.246.882.193.000	51,35
3.	2003	2.278.959.173.000	1.497.322.243.000	65,70

Sumber Data : Perkembangan Pendapatan Daerah Prop. Jateng 2001 – 2003, diolah.

Samsat dianggap ujung tombak dalam penggalan sumber-sumber pendapatan di Propinsi Jawa Tengah. Dibawah ini penulis sajikan data target dan realisasi PKB dan BBNKB Dipenda Prop. Jateng untuk tahun anggaran 2001 s/d 2003 sebagai berikut :

Tahun 2001 :

Target PKB : 240.000.000.000; realisasi : 285.522.349.719 = 118,97

Target BBNKB : 340.000.000.000; realisasi : 401.618.831.440 = 118,12

Tahun 2002 :

Target PKB : 294.000.000.000; realisasi : 370.995.069.613 = 126,19

Target BBNKB : 415.000.000.000; realisasi : 491.535.739.497 = 118,44

Tahun 2003 :

Target PKB : 390.000.000.000; realisasi : 469.619.113.495 = 120,42

Target BBNKB : 465.000.000.000; realisasi : 561.460.282.250 = 120,74

Untuk lebih jelasnya, lihat tabel berikut ini.

Tabel I.3.
TARGET DAN REALISASI PKB DAN BBNKB
UPPD KABUPATEN SEMARANG
TAHUN ANGGARAN 2002 DAN 2003

No.	JENIS PUNGUTAN	TAHUN 2002			TAHUN 2003		
		TARGET	REALISASI	(%)	TARGET	REALISASI	(%)
1.	PKB	5.766.000.000	8.704.579.075	28,6	9.243.450.000	11.332.469.275	22,60
2.	BBNKB	0.332.000.000	13.137.989.325	27,1	12.344.070.000	15.887.780.450	28,71

Sumber Data : UPPD Kabupaten Semarang, diolah.

Disamping hal tersebut diatas, Obyek PKB dan Obyek BBNKB di UPPD Kabupaten Semarang juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, sebagai berikut :

Tahun 2002 Obyek PKB : 63.556 KBM, tahun 2003 : 74.292 KBM (= 122,84%)

Tahun 2002 Obyek BBNKB : 12.420 KBM, tahun 2003 : 13.829 KBM (= 128,73%).

Untuk jelasnya lihat tabel dibawah ini.

Tabel I.4.
JUMLAH OBYEK PKB DAN BBNKB
TAHUN ANGGARAN 2002 DAN 2003
UPPD KABUPATEN SEMARANG

No.	JENIS PUNGUTAN	OBYEK 2002	OBYEK 2003	(%)
1.	PKB	63.556	74.292	122,84
2.	BBNKB	12.420	13.829	128,73

Sumber Data : UPPD Kabupaten Semarang, diolah

Tabel I.2.
TARGET DAN REALISASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB)
DIPENDA PROPINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2001 – 2003

No	TAHUN ANGGARAN	TARGET	REALISASI	SELISIH	%
1.	2001				
	PKB	240.000.000.000	285.522.349.719	45.522.349.719	118,97
	BBNKB	340.000.000.000	401.618.831.440	51.618.831.440	118,12
2.	2002				
	PKB	294.000.000.000	370.995.069.613	76.995.069.613	126,19
	BBNKB	415.000.000.000	491.535.739.497	76.535.739.497	118,44
3.	2003				
	PKB	390.000.000.000	469.619.113.495	79.619.113.495	120,42
	BBNKB	465.000.000.000	561.460.282.250	96.460.282.250	120,74

Sumber Data : Perkembangan Pendapatan Daerah Prop. Jateng 2001-2003, diolah

PAD adalah merupakan akumulasi penerimaan daerah yang diperoleh dari sumber-sumber di wilayah daerah yang bersangkutan dan dipungut berdasarkan Perda, oleh karena itu maka Pemerintah Propinsi diharapkan dapat mengelola secara transparan dan akuntabel.

Dibawah ini penulis sajikan data target dan realisasi PKB dan BBNKB untuk Samsat Kabupaten Semarang, sebagai berikut :

Tahun 2002 :

Target PKB : 6.766.000.000; realisasi : 8.704.579.075 = 128,65

Target BBNKB : 10.332.000.000; realisasi : 13.137.989.325 = 127,16

Tahun 2003 :

Target PKB : 9.243.450.000; realisasi : 11.332.469.275 = 122,60

Target BBNKB : 12.344.070.000; realisasi : 15.887.780.450 = 128,71

Untuk lebih jelasnya, lihat tabel berikut ini.

Sedang untuk indikator keberhasilan tidak hanya dilihat atau diukur dari segi finansial semata, akan tetapi ada hal-hal yang lebih penting yaitu pelayanan yang cepat dan memuaskan masyarakat dalam arti tidak terjadi / tidak adanya gejolak dari masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut kiranya akan lebih efektif dan efisien apabila dari sisi administrasi juga diadakan upaya peningkatan ataupun perbaikan dalam pelaksanaannya.

Saat ini telah dikembangkan sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan dari sektor tersebut, yaitu melalui sistem administrasi manunggal dibawah satu atap atau biasa disebut SAMSAT yang didalamnya terdiri dari tiga instansi, yaitu unsur Kepolisian RI, Dinas Pendapatan Daerah Propinsi dan PT. Persero Jasa Raharja.

Dasar pelaksanaan Kantor Bersama Samsat adalah Instruksi Bersama (INBER) Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/m/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK 0.14/1999 yang merupakan penyempurnaan Instruksi Bersama Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor : INS/02/11/1993, Nomor : 01/IMK 01/1993 dan Nomor : 2A Tahun 1993. Dengan telah disempurnakannya INBER tersebut, maka diharapkan dapat menyatukan pandang sekaligus sebagai pedoman operasional bagi aparat pelayanan SAMSAT.

Sebagai tindak lanjut INBER tersebut, dikeluarkan Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian R I, Dirjen PUOD Depdagri dan Dirut PT Jasa Raharja (Persero), Nomor : Skep/06/X/1999, Nomor : 973 - 1228 dan Nomor : Skep/O2/X/1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dewasa ini para Sarjana Administrasi Negara telah mengadakan diskusi yang panjang dalam rangka mencari dimensi baru dalam memberikan arti "Publik" dan "*Public administration*".

Menurut Dr. M. Irfan Islamy (Dalam Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara 2000: 10), pengertian publik tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan, tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik. Administrator negara (publik) dapat dibedakan dengan administrator-administrator lainnya, karena semata-mata ia bekerja untuk kepentingan masyarakat (publik). Dalam keadaan bagaimanapun organisasi publik (Negara, Pemerintahan) harus tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat / publik.

Administrator publik dapat disebut Administrator Publik karena ia memiliki peranan dan kewajiban yang khusus yaitu suatu peran publik dan kewajiban

publik (*a public role and public obligation*). Tidak semua administrator publik menyadari akan hal ini, sehingga apakah para administrator publik itu telah benar-benar menjalankan fungsinya dengan baik (mengabdikan pada kepentingan publik atau sebagai “abdi masyarakat”) masih merupakan tanda tanya besar.

Kebanyakan masyarakat/publik menaruh banyak harapan agar para administrator publik sebagai abdi negara selalu memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat.

Menurut Dwight Waldo (dalam Pengantar *Study Public Administration* 1996 : 17) mendefinisikan tentang *public Administration* adalah sebagai berikut :

1. Menyebutkan bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan Pemerintah.
2. *Public Administration* juga diartikan suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara

Dari definisi *Study Public Administration* yang dikemukakan Dwight Waldo tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik mempunyai lingkup aktifitas sosial dengan obyek materialnya adalah negara dan obyek aktifitasnya adalah pelayanan publik. Adanya tuntutan masyarakat kepada Pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengutamakan pelayanan prima adalah menjadi titik berat kami dalam penelitian ini. Peningkatan pelayanan hendaknya dilaksanakan dengan dilandasi pada

filosofi bahwa kita telah mampu dan siap untuk melayani dan tidak untuk dilayani.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat/Wajib Pajak adalah amat penting dan strategis jika dikaitkan dengan isu otonomi daerah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Untuk membangun Pemerintahan Daerah yang kuat memang diperlukan manajemen yang sehat, termasuk juga manajemen di bidang keuangan, sedang peningkatan PAD adalah merupakan salah satu tolok ukurnya. Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut diatas penulis melihat bahwa ada kaitan antara materi penelitian dengan disiplin ilmu Administrasi Publik.

B. Identifikasi Masalah.

Maksud dan tujuan diterbitkannya Kebijakan Inber tentang Pedoman Tata Laksana Samsat tersebut adalah merupakan pedoman bagi aparat pelaksana agar memiliki persamaan persepsi dan tindakan dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat serta untuk meningkatkan pelayanan pada wajib pajak/masyarakat.

Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan pelayanan yang berkualitas dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan akan memberikan tingkat kepuasan yang benar-benar dapat dirasakan bahkan dapat dinikmati oleh masyarakat harus benar-benar diperhatikan oleh penyelenggara

pemerintahan sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut dapat dipenuhi. Hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah misalnya dengan menyederhanakan sistem dan prosedur untuk dapat meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan Samsat, Dinas Pendapatan Daerah telah mengambil prakarsa untuk meningkatkan pelayanan dengan program peningkatan sumberdaya manusia (SDM), sarana dan prasarana serta koordinasi dengan seluruh instansi terkait guna mengevaluasi dan menyempurnakan sistem dan prosedur Samsat yang mengarah pada terwujudnya pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna (Dipenda, 2000:1).

Samsat yang terdiri dari tiga instansi keberadaannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan mutu pelayanan, tetapi kenyataannya dalam lingkungan Samsat sendiri sering ada perbedaan persepsi dalam mengimplementasikan kebijakan Inber tentang Pedoman Tata Laksana Samsat, belum lagi ada kecenderungan ego sektoral diantara ketiga instansi tersebut. Perbedaan persepsi ini tentunya harus segera ditangani sehingga tidak menimbulkan masalah dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak.

Sebaik apapun upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan akan terasa "hambar" bagi masyarakat/wajib pajak apabila tidak ada dukungan dari *stakeholders* lain yang terkait, yaitu Kepolisian dan Jasa Raharja

Dibawah ini kami sajikan beberapa berita dari mass media/Surat Kabar, tentang keluhan masyarakat / wajib pajak, antara lain :

- Tabloid mingguan KRIMINAL No. 119 tahun III, 27 Oktober – 2 Nopember 2001 yang mengangkat judul “SAMSAT di Purwokerto Jadi Sarang Pungli”, dan tanggal 15 September – 21 September 2001 dengan judul “Pungli di Samsat Kabupaten Magelang Resahkan Wajib Pajak”.
- Harian Suara Merdeka Semarang edisi hari Kamis tanggal 13 Maret 2003 di halaman VI kolom Surat Pembaca, ditulis oleh seorang Wajib Pajak (WP), berjudul "Pajak Motor di Samsat Klaten", yang mengeluhkan bahwa pada saat WP membayar pajak kendaraan bermotor, yang bersangkutan merasa belum puas atas pelayanan "oknum Dipenda" dimana WP tersebut menyerahkan berkas syarat kendaraan tanpa hasil cek fisik, tetapi ditolak.

Sebenarnya masih terdapat beberapa keluhan masyarakat/wajib pajak yang disampaikan melalui mass media, utamanya di Harian Suara Merdeka pada rubrik "Piye Jal" yang intinya sama dengan keluhan-keluhan tersebut diatas.

Dalam kasus-kasus tersebut diatas, untuk tambahan pungutan cek fisik bukan merupakan pungutan resmi yang harus dibayar oleh wajib pajak. Ini menunjukkan bukti bahwa pungutan itu dibuat untuk kebutuhan satu instansi saja dan tidak dikoordinasikan kepada Instansi yang lain.

W.A. Pramono, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Pelayanan*

Umum Menuju Pemerintahan yang Bersih dan Baik :

Berdasar jajak pendapat yang pernah dilakukan Kompas pada tahun 1998, muncul gambaran pengalaman pengguna jasa ketika berhubungan dengan petugas kepolisian, secara administratif atau pelayanannya. Hasilnya, sebagian besar responden yang mengurus SIM (78%) ternyata harus *mengeluarkan biaya tambahan*, diluar biaya resmi yang telah ditentukan. Ini terjadi karena 61% responden mengurus SIM *melalui perantara* seperti biro jasa, calo, ataupun oknum polisi.

Hal yang sama juga terjadi dalam pengurusan STNK . Dari 433 responden yang pernah mengurus STNK, 78% mengaku telah mengeluarkan uang lebih banyak dari biaya resmi. Anehnya, dengan cara ini 60 responden justru menyatakan puas meskipun harus mengeluarkan biaya tambahan.

Masalah yang muncul adalah adanya jaringan dalam pengurusan SIM dan STNK. Berdasarkan kliping surat kabar sejak 1996, ada indikasi kecenderungan "kolusi kelas berat" yang diduga kuat melibatkan oknum kepolisian dalam pengurusan SIM dan STNK. Beberapa pengguna jasa mengeluhkan adanya proses yang berbelit-belit dalam pengurusan SIM dan STNK.

Dalam Tes Teori dan Praktek yang harus dilalui konsumen, apabila gagal salah satunya, mereka harus bolak balik mengurusnya. Ada indikasi kondisinya sengaja dipersulit sehingga mereka akan menghubungi calo. Dengan cara ini, proses menjadi lebih cepat dengan konsekuensi mengeluarkan uang lebih besar untuk biaya siluman.

Persentasi kenaikan tarif (*rate*) antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 250.000,- atau sekitar 200%. Indikasi kolusi terlihat dari pengakuan calo bahwa mereka hanya mendapatkan sebagian kecil dari uang konsumen (sekitar Rp. 10.000,- hingga Rp. 15.000,- untuk satu item. Selebihnya "dimakan" oknum kepolisian yang langsung menangani ujian praktek.

Jika tanpa melalui calo, pengguna jasa akan dihadapkan pada beberapa loket yang mengharuskan konsumen mengeluarkan uang pembayaran dengan jumlah bervariasi. Biaya formulir resi misalnya, untuk wilayah DKI hanya Rp. 52.500,-. Sementara kasus yang menimpa Yenni (bukan nama sebenarnya) mengungkapkan kalau yang bersangkutan memang hanya membayar Rp. 52.500,-, tetapi membayar lagi sejumlah uang di tiap loket (pungli).

Juga pada hasil jajak pendapat yang dilaksanakan sebuah Harian lain menunjukkan bukti yang mengarah pada kondisi tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan publik .

Jajak pendapat menghasilkan data sebagai berikut :

- 56,4 % menyatakan tidak puas.
- 40,3 % puas.
- 3,3 % tidak ada jawaban.

Dalam harian Suara Merdeka tanggal 13 April 2004 halaman 10 diulas tentang " Urusan Esek-esek masih menjengkelkan". Kesan masyarakat terhadap Samsat belum sepenuhnya baik. Tak sedikit yang menganggap birokrasi terlalu berbelit-belit, sehingga mengurangi selera masyarakat untuk datang ke sana. Dan masyarakatpun tidak bisa berbuat banyak karena kewajiban untuk membayar pajak dilakukan setiap tahun. Dibawah ini akan kami kutip keluhan dari warga yang berdomisili di Semarang dan di Kabupaten Magelang, sebagai berikut :

- Saya bosan setiap tahun diminta esk-esek nomor rangka sepeda motor, kalau bayar pajaknya sih tidak masalah. Tapi soal esek-esek sebaiknya cukup lima tahun sekali. Bukankah angka yang muncul selalu sama ?
- Masyarakat mestinya mendapat pelayanan yang lebih baik. Kami berniat baik dengan membayar pajak tepat waktu; tetapi tidak ada penghargaan sedikitpun dari Samsat kepada Wajib Pajak yang taat. Jika terlambat sehari saja dendanya langsung dikenakan.

Dari dua uneg-uneg warga ini memang belum mewakili keluhan seluruh masyarakat di Jawa Tengah. Tetapi setidaknya hal ini akan bisa menjadi masukan bagi Tim Pembina Samsat.

Dalam praktek di lapangan Ka UPPD tidak bisa berbuat banyak apabila terjadi sesuatu yang menyangkut pelaksanaan Inber di lapangan, padahal Ka

UPPD adalah kepanjangan tangan dari Kepala Dipenda Propinsi Jawa Tengah, yang diharapkan bisa menyelesaikan segala permasalahan yang ada, yang menyangkut administrasi dan teknis lapangan.

Koordinasi hanya sebatas hubungan kerja masing-masing, tetapi tidak ada dasar hukum / payung hukum untuk melangkah terlalu jauh.

Ka UPPD hanya sebatas pembantu pelaksana Tim Pembina Samsat, sedang kedudukan koordinator Samsat di setiap Samsat yang berada di Kabupaten/Kota se Jawa Tengah dijabat oleh seorang Perwira Lalu Lintas Fungsi Regident yang berada di setiap Kabupaten/Kota.

Hal ini yang membuat ketidak seimbangan dan kedudukan Ka UPPD di Samsat menjadi tidak berperan. Disisi lain, apabila terjadi sesuatu di Kantor Bersama Samsat yang ada, yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat / wajib pajak (seperti : ketidak puasan pelayanan, keluhan, surat pembaca di mass media dsb), seolah-olah menjadi tanggung jawab langsung Ka UPPD.

Masyarakat luas / *external stakeholder* lebih mengenal Kantor Samsat daripada Kantor UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah). Masyarakat menganggap ia datang ke Kantor Samsat untuk membayar pajak, bukan untuk pengesahan STNK.

Hal-hal lain yang dapat kita jumpai dalam praktek lapangan di Kantor Bersama Samsat antara lain :

- Pelayanan pendaftaran dan penetapan maksimal 1 (satu) jam, tetapi pelayanan STNK lebih dari satu jam, bahkan BPKB lebih dari satu minggu.

- Dipenda berusaha ramah kepada wajib pajak namun instansi terkait masih militeristis.
- Dipenda berusaha mematuhi Inber secara totalitas namun instansi terkait tidak mengakui kecuali yang menurut mereka menguntungkan saja.
- Penggunaan pakaian seragam Samsat sesuai ketentuan Inber tidak dapat dilaksanakan, karena Instansi lain enggan melepaskan seragam instansinya.
- Sanksi keterlambatan pajak dikenakan 2% per bulan, tetapi keterlambatan SWDKLLJ dikenakan kenaikan 100%.
- BBNKB 2 (kendaraan bekas/bukan baru) dikenakan hanya 1%, sedang biaya mutasi kendaraan tidak ada standar yang pasti.

Hal-hal tersebut diatas mencerminkan kurangnya koordinasi antar Instansi terkait, yaitu Dipenda, Jasa Raharja dan Kepolisian.

C. Perumusan Masalah.

Masalah-masalah tersebut diatas menyebabkan belum efektifnya implementasi Instruksi Bersama dan SK bersama Kepala Kepolisian RI, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

Oleh karena itu rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Apakah belum efektifnya implementasi kebijakan Instruksi Bersama dan SK bersama Kepala Kepolisian RI, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya dan koordinasi ?

D. Tujuan Penelitian.

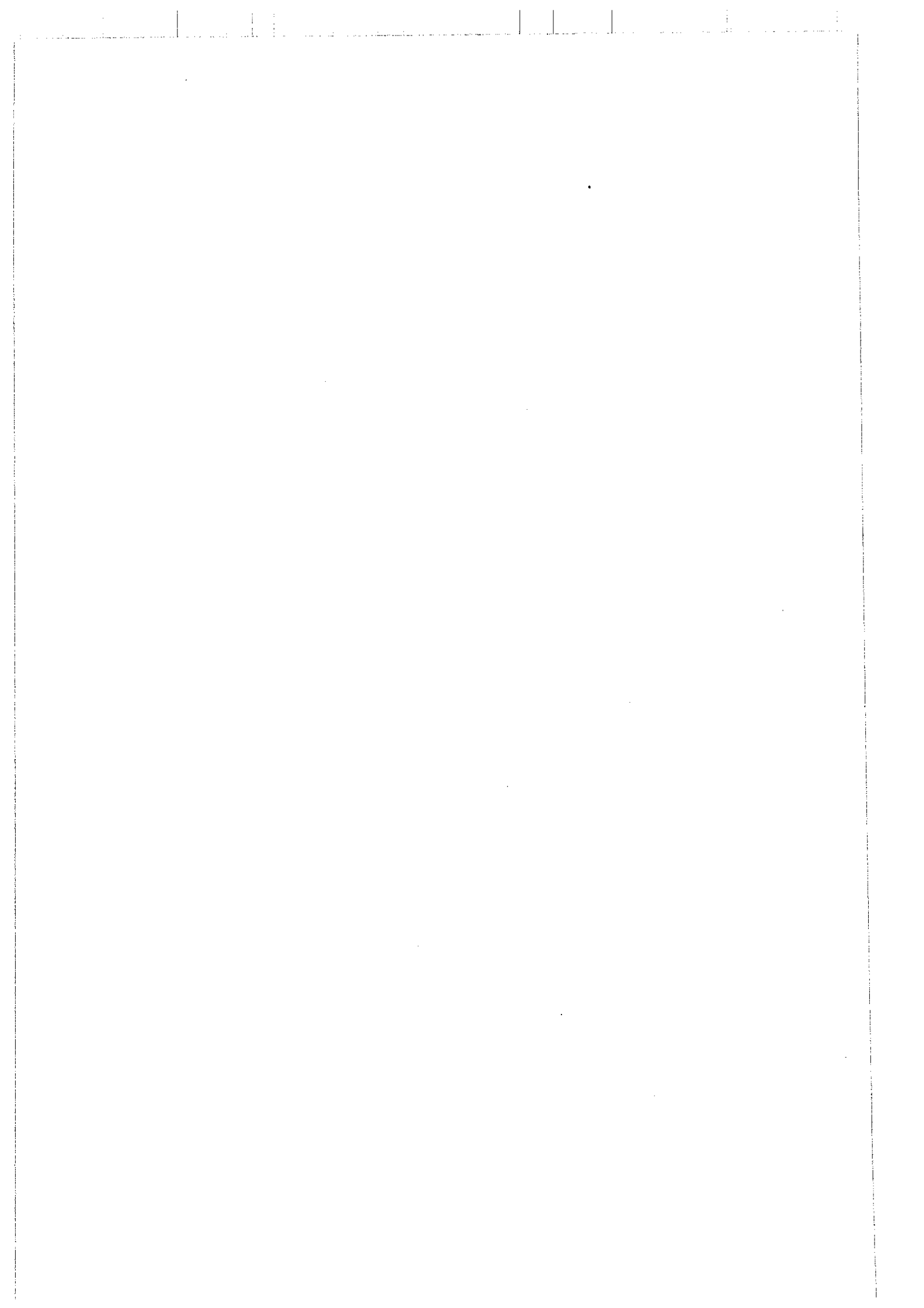
Penelitian ini ingin melihat seberapa jauh :

- a. Hubungan antara komunikasi, sumber daya dan koordinasi dengan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
- b. Tingkat efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
- c. Cakupan kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

E. Kegunaan Penelitian.

Hasil penelitian dapat berguna untuk :

- a. Sebagai bahan masukan bagi manajemen Samsat.
- b. Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi Tim Pembina Samsat dalam menyusun rencana strategis/program kebijakan Samsat di masa yang akan datang.
- c. Untuk memecahkan masalah-masalah praktis yang ada di lapangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.

A. Landasan Teori.

A.1. Kebijakan Publik.

Sebelum penulis menguraikan implementasi kebijakan publik (*public policy implementation*), terlebih dulu akan digambarkan secara singkat apa yang dimaksud dengan kebijakan publik.

Menurut Kartasmita (1997: 142) dalam Joko Widodo, *Good Governance*, (tahun 2001: 189), kebijakan publik adalah merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan :

- 1) Apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah.
- 2) Apa yang menyebabkan atau mempengaruhinya.
- 3) Apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut.

Senada dengan pendapat tersebut adalah pendapat dari Edward III dan Sharkansky dalam Islamy (1984: 18) yang mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan lakukan, atau tidak dilakukan. Kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah.

Anderson dalam Islamy (1994: 19) mengartikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang merupakan tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.

Friedrich dan Wahab (1991: 13) mengartikan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Atas dasar pengertian di atas, maka dapat ditemukan elemen yang terkandung dalam kebijakan publik sebagaimana apa yang dikemukakan oleh Anderson dalam Islamy (1994: 20-21) yang antara lain mencakup :

- 1) Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
- 2) Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
- 3) Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.
- 4) Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai sesuatu masalah tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
- 5) Kebijakan publik (positif), selalu berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif).

Dari uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik dibuat adalah dalam kerangka untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu yang diinginkan.

Kebijakan publik ini berkaitan dengan apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan (Wahab, 1991,13).

A.2. Implementasi Kebijakan Publik.

Kebijakan publik yang telah disahkan, tidak akan bermanfaat, apabila tidak diimplementasikan. Hal ini disebabkan karena implementasi kebijakan publik berusaha untuk mewujudkan kebijakan publik yang masih bersifat abstrak ke

dalam realita nyata. Dengan kata lain, pelaksanaan kebijakan publik berusaha menimbulkan hasil (*outcome*) yang dapat dinikmati terutama oleh kelompok sasaran (*target groups*).

Implementasi kebijakan publik (*public policy implementation*) merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik (*public policy process*). Implementasi kebijakan publik menurut Kamus Webster dalam Wahab (1991: 50) diartikan “*to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)”. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu tertentu.

Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan . James P. Lester dan Joseph Steward, (dalam Budi Winarno, Kebijakan Publik, 2002 : 102).

Menurut Van Metter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, Kebijakan Publik, 2002 : 102) membatasi implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok, pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

George C Edwards III menyatakan bahwa studi implementasi kebijakan krusial bagi *public administration* dan *public policy*.

Implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat maka kebijakan itu akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik.

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan ada beberapa bentuk pendekatan yang dapat dilakukan. Pendekatan ini dikenal sebagai model implementasi. Model implementasi dalam hal ini berguna untuk memudahkan atau mencermati faktor-faktor/variabel-variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan.

Model proses implementasi kebijakan dari Van Metter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, Kebijakan Publik, 2002 : 102) :

Secara khusus model ini mengarahkan perhatian kepada 6 (enam) kelompok variabel yang mempengaruhi pemberian pelayanan publik, yakni : menunjukkan relevansi ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan, sumber-sumber kebijakan, komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan, karakteristik-karakteristik dari badan pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial dan politik yang mempengaruhi yurisdiksi dan organisasi pelaksana, kapabelitas, dan kecenderungan para pelaksana untuk melaksanakan keputusan-keputusan kebijakan.

Kita dapat mengatakan model yang dikembangkan oleh Van Metter dan Van Horn ini sebagai model yang menawarkan *blueprint* untuk menjelaskan dan menganalisa proses implementasi kebijakan dan karena itu, mengusulkan penjelasan-penjelasan bagi pencapaian-pencapaian dan kegagalan-kegagalan program. Dapat dikatakan bahwa studi tentang implementasi, bila dinamis menggunakan pendekatan ini, banyak yang ditawarkan kepada para analis kebijakan dan pembuat kebijakan. Untuk analis kebijakan, studi implementasi menggerakkan pusat perhatian di luar pengukuran dampak kebijakan publik menuju kepada menjelaskan hasil-hasil yang diamati ini. Studi implementasi menyadarkan para pembuat kebijakan kepada variabel-variabel yang dapat dimanipulasi untuk memperbaiki pemberian pelayanan-pelayanan publik.

Sedang model proses implementasi kebijakan publik menurut Edwards dipengaruhi 4 (empat) variabel, yaitu : komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecendurangan atau tingkah laku dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini ada kemiripan dengan model implementasi kebijakan yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn, walaupun dalam memberikan penjelasan tidak sangat mirip.

Bajuri dan Teguh Yuwono, dalam Kebijakan Publik, 2003 : 112, menyatakan bahwa strategi-strategi yang dilakukan agar implementasi kebijakan publik dapat berjalan dengan baik, yang penting diketahui oleh seorang pembuat keputusan dan juga pelaksana kebijakan adalah adanya berbagai tantangan yang serius di lapangan, antara lain dipengaruhi oleh :

- Adanya kompetisi kepentingan berbagai agen pelaksana kebijakan yang terkait.
- Tujuan dan sasaran yang mungkin berbeda dari para pelaksana kebijakan.
- Keterbatasan dalam melakukan koordinasi, sinkronisasi dan juga kolaborasi.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan, baik itu bersifat internal maupun eksternal. Howlett dan Ramesh (1995, halaman 154, 155) dalam Bajuri, Teguh, 2003 : 114 menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh :

- Pangkal tolak permasalahan ; Jika pangkal tolak permasalahannya jelas maka implementasi kebijakan publik akan berjalan lancar. Artinya dengan mengenali apakah pangkal tolak itu berdomain sosial, politik,

ekonomi ataupun kebudayaan akan lebih memudahkan implementer kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

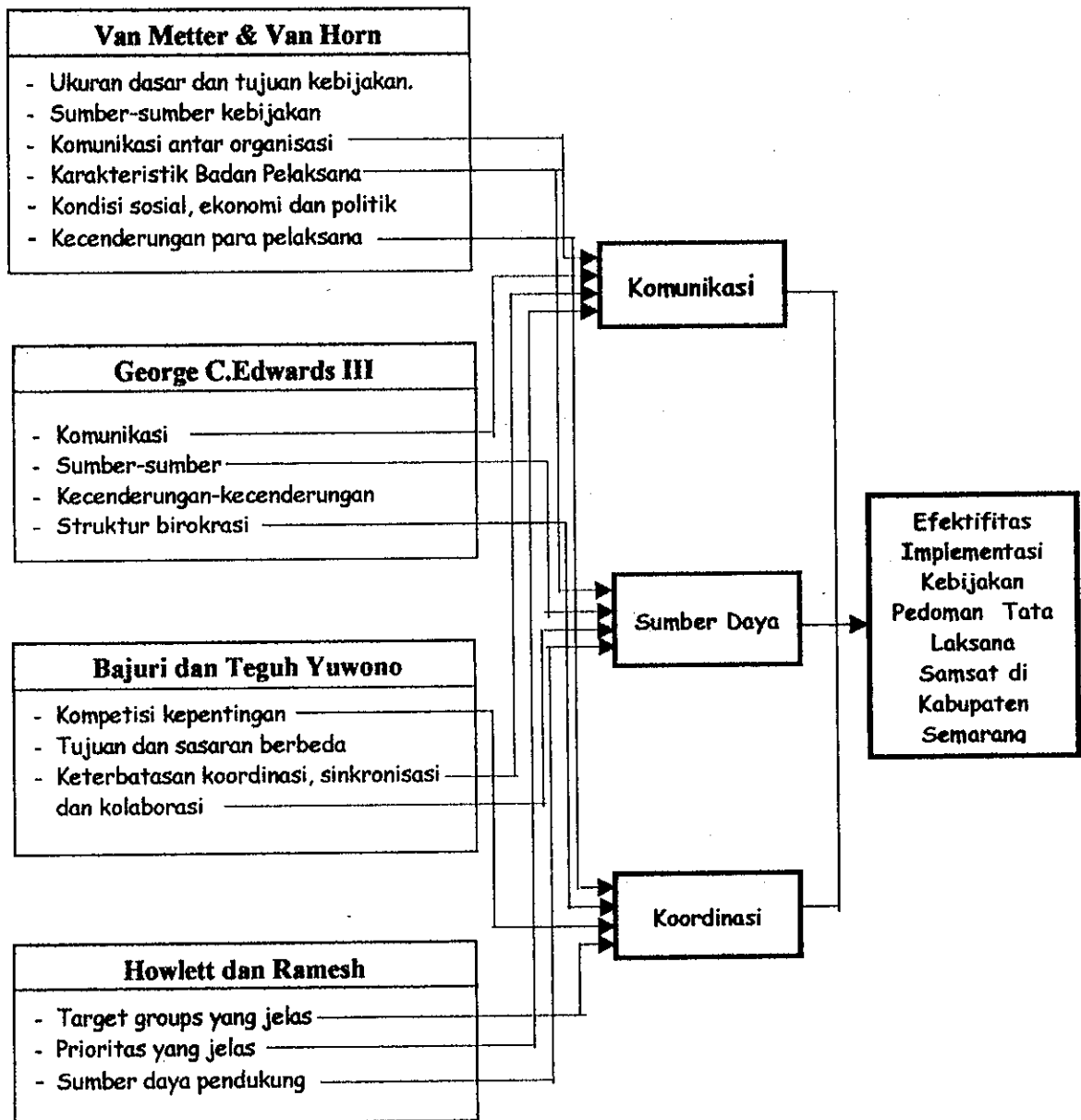
- Tingkat keakutan masalah yang dihadapi pemerintah ; semakin akut persoalan yang dihadapi sebuah kebijakan publik maka akan membutuhkan waktu penyelesaian dalam implementasi kebijakan akan semakin lama dan pengorbanan sumber dayanya baik material maupun immaterialnya tentu akan semakin banyak.
- Ukuran kelompok yang ditargetkan ; Semakin kecil *targeted groups* yang dituju dari sebuah kebijakan publik, tentunya akan semakin mudah dikelola ketimbang kelompok target yang besar dan mempunyai ruang lingkup yang luas.
- Dampak perilaku yang diharapkan ; jika dampak yang diinginkan semata-mata kuantitatif (ekonomis) maka akan lebih mudah menanganinya ketimbang jika dampak yang diinginkan merupakan perilaku seperti tingkat ketaqwaan seseorang, pegamalan dan penghayatan tentang nasionalisme, pembangunan watak bangsa dan seterusnya. Selain dimensi kualitatif, dampak perilaku semacam ini membutuhkan waktu yang tidak pendek.

Oleh karena itu implementasi kebijakan publik harus dilaksanakan dalam konteks organisasi yang menyeluruh dengan tujuan dan target yang jelas, prioritas yang jelas serta sumber daya pendukung yang jelas pula.

Casley dan Kumar (1987) dalam Samudra Wibawa : “Evaluasi Kebijakan Publik, 1994” mengemukakan bahwa efektifitas implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh perilaku birokrasi pelaksananya, yang dipengaruhi oleh lingkungan kebijakan.

Berdasarkan beberapa konsep teori implementasi kebijakan sebagaimana tersebut diatas, maka dalam penelitian efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang diduga dipengaruhi oleh beberapa variabel, antara lain komunikasi, sumber daya dan koordinasi .

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis sajikan skema variabel-variabel yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang.



Gambar II.1.

SKEMA TEORI VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEDOMAN TATA LAKSANA SAMSAT DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SEMARANG

Terbangunnya teori penelitian ini, yaitu ada hubungan/pengaruh dari komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan Instruksi Bersama dan SK bersama Kepala Kepolisian RI, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

A.3. Komunikasi.

Menurut Yudith R Gordon dkk(1990:359) komunikasi adalah pemindahan informasi, gagasan, pengertian atau perasaan antar orang.

Stephen P Robbins (1985:356) menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi atau penyampaian warta dari komunikator kepada komunikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi yang efektif menurut Moekijat (1980:80) adalah :

- a. Kemampuan orang untuk menyampaikan informasi.
- b. Pemilihan dengan seksama apa yang akan disampaikan oleh komunikator.
- c. Saluran komunikasi yang jelas dan langsung.
- d. Media yang memadai untuk menyampaikan pesan.
- e. Penentuan waktu dan penggunaan media yang tepat.

- f. Tempat-tempat penyebaran yang memadai apabila diperlukan untuk memudahkan penyampaian pesan yang asli, tidak dikurangi, tidak diubah dan dalam arah yang tepat.

Komunikasi dikatakan efektif hanya jika suatu gagasan dapat berpindah dari benak seseorang ke benak orang lainnya (Moore, 1998 : 78-79).

Ada tiga butir penting yang perlu dipertimbangkan: pertama, komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih; kedua, komunikasi merupakan pertukaran informasi yang bersifat dua arah; dan ketiga, komunikasi mengandung pemahaman.

Jalaluddin Rakhmat (2001. Hal. 13), mengemukakan ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai tanda-tanda komunikasi yang efektif, yaitu bahwa komunikasi paling tidak menimbulkan pengertian, kesenangan pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan. Dalam dunia bisnis dikenal dua jenis komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal menunjukkan pertukaran informasi antara manajemen organisasi dengan pihak internalnya (para karyawan). Komunikasi eksternal adalah pertukaran informasi antara manajemen dengan publik eksternal yang meliputi pelanggan, masyarakat sekitar, penyalur dan pengedar, pemasok, lembaga pemerintahan, para pendidik dan lain-lain (Jalaluddin Rakhmat, 2001 : 79)

Lebih lanjut Jalaluddin Rakhmat (2001), mengemukakan, bahwa komunikasi melibatkan tiga unsur yang terdiri dari : pengirim; media komunikasi dan penerima (*receiver*). Keefektifan komunikasi sangat dipengaruhi oleh ketiga

unsur ini. Jika si pengirim tidak kompeten atau pesan yang disampaikan tidak jelas, maka si penerima tidak akan memahami makna dari tanda-tanda yang diberikan dan proses komunikasi itu pun gagal.

Proses komunikasi yang terikat dalam struktur formal, pada hakikatnya dapat dibedakan dalam tiga dimensi (Miftah Thoha, 1983 : 184) :

- a. Dimensi vertikal, yaitu dimensi komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya dari bawah ke atas.
 - b. Dimensi horisontal, yaitu pengiriman dan penerimaan berita atau informasi yang dilakukan antara berbagai pejabat yang mempunyai kedudukan yang sama.
 - c. Dimensi luar organisasi yaitu dimensi komunikasi yang timbul sebagai akibat pernyataan bahwa suatu organisasi tidak dapat hidup sendirian tetapi merupakan bagian dari lingkungan.
- **Hubungan Konunikasi dengan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang.**

Edwards III (1980 : 25) menjelaskan, persyaratan utama bagi implementasi yang efektif adalah para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan, keputusan kebijakan harus disalurkan (*transmission*) kepada orang-orang yang tepat, sehingga komunikasi harus akurat diterima oleh para pelaksana; kemudian jika kebijakan akan diterapkan, maka perintah kebijakan harus diterima dengan jelas (*clarity*) selain itu perintah penetapan harus konsisten (*consistency*).

Dikaitkan dengan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat, proses komunikasi bergantung *stakeholder* / instansi terkait dalam melaksanakan kebijakan pimpinan atau instansi di atasnya, sehingga diharapkan implementasi dapat terlaksana dengan baik. Secara umum Edwards membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*). Menurut Edwards, persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan.

Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah itu dapat diikuti. Tentu saja, komunikasi-komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana. Akan tetapi, banyak hambatan-hambatan yang menghadang transmisi komunikasi-komunikasi pelaksanaan dan hambatan-hambatan ini mungkin menghalangi pelaksanaan kebijakan.

Jika kebijakan-kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami, melainkan juga petunjuk-petunjuk itu harus jelas. Jika petunjuk-petunjuk pelaksanaan itu tidak jelas, maka para pelaksana (*implementors*) akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan. Selain itu, mereka juga akan mempunyai keleluasaan untuk memaksakan pandangan-pandangan mereka sendiri pada implementasi kebijakan, pandangan-pandangan yang mungkin berbeda dengan pandangan-pandangan atasan mereka atau pandangan-pandangan yang seharusnya dijadikan acuan.

Aspek lain dari komunikasi menyangkut petunjuk-petunjuk pelaksanaan adalah persoalan konsistensi. Keputusan-keputusan yang bertentangan akan membingungkan dan menghalangi staf administratif dan menghambat kemampuan mereka untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan secara efektif. Sementara itu, ada banyak hal yang mendorong terjadinya komunikasi yang tidak konsisten dan menimbulkan dampak-dampak buruk bagi implementasi kebijakan yaitu yang menyangkut transmisi, konsistensi dan kejelasan.

Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Hal ini tidak selalu merupakan proses yang langsung sebagaimana tampaknya. Banyak sekali ditemukan keputusan-keputusan tersebut diabaikan atau jika tidak demikian, seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan-keputusan yang dikeluarkan. Ada beberapa hambatan yang timbul dalam mentransmisikan perintah-perintah implementasi. *Pertama*, pertentangan pendapat antara para pelaksana dengan perintah yang dikeluarkan oleh pengambil kebijakan. Pertentangan terhadap kebijakan-kebijakan ini akan menimbulkan hambatan-hambatan atau distorsi seketika terhadap komunikasi kebijakan. Hal ini terjadi karena para pelaksana menggunakan keleluasaan yang tidak dapat mereka elakkan dalam melaksanakan keputusan-keputusan dan perintah-perintah umum. *Kedua*, informasi melewati berlapis-lapis hierarki birokrasi. Seperti kita ketahui birokrasi mempunyai struktur yang ketat dan cenderung sangat hierarkhis. Kondisi ini sangat mempengaruhi tingkat efektivitas

komunikasi kebijakan yang dijalankan. Penggunaan sarana komunikasi yang tidak langsung dan tidak adanya saluran-saluran komunikasi yang ditentukan mungkin juga mendistorsikan perintah-perintah pelaksana. *Ketiga*, pada akhirnya penangkapan komunikasi-komunikasi mungkin dihambat oleh persepsi yang selektif dan ketidakmauan para pelaksana untuk mengetahui persyaratan-persyaratan suatu kebijakan. Kadang-kadang para pelaksananya mengabaikan apa yang sudah jelas dan mencoba menduga-duga makna komunikasi-komunikasi yang "sebenarnya".

Faktor kedua yang dikemukakan Edwards III adalah kejelasan. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksana tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi-instruksi yang diteruskan kepada pelaksana-pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal.

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut bertentangan, maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Di sisi yang lain pun secara umum lebih mudah menghilangkan perilaku tertentu, tetapi kebanyakan implementasi membutuhkan tindakan-tindakan yang kompleks dan positif.

Pada akhirnya, faktor yang menjadi penyebab utama keputusan-keputusan kebijakan yang kabur adalah kurangnya konsensus yang sering terjadi mengenai tujuan-tujuan kebijakan. Para pembuat keputusan seringkali tidak mencoba menyebarkan tujuan-tujuan. Tujuan-tujuan khusus membuat mereka menghadapi kesulitan untuk membantu koalisi-koalisi yang mendukung di antara kepentingan-kepentingan yang berbeda. Lebih dari itu, bila keputusan-keputusan membutuhkan kesepakatan dari beberapa orang yang mempunyai kedudukan atau pengaruh yang sama, kebijakan lebih cenderung kabur karena seringkali membutuhkan kompromi yang besar mengenai hal-hal yang khusus agar dapat mencapai suatu keputusan yang berhubungan, tetapi secara konseptual berbeda, dari kejelasan komunikasi-komunikasi adalah konsistensi. Bila para pelaksana perintah-perintah tidak konsisten, mereka pasti tidak mampu dalam menghadapi semua tuntutan yang dibuat mereka. Mereka mungkin secara efektif lumpuh, atau mereka memilih antara petunjuk-petunjuk atas dasar apa yang mereka pilih.

A.4. Sumber Daya.

Menurut Van Mater & Van Horn (1974: 465), sumber daya adalah terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (implementasi) suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan. Seiring dengan pendapat Van Mater & Van Horn,

Edwards III (1980: 11) mengemukakan bahwa faktor sumber daya ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Karena bagaimanapun juga jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut juga kurang efektif.

- **Hubungan sumber daya dengan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang.**

Edward III (1980: 11) menyatakan bahwa sumber-sumber penting dalam efektifitas implementasi kebijakan antara lain mencakup :

a. Staf.

Dalam konteks ini setiap staf harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran, perintah dari atasan/pimpinan. Dan juga harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas pekerjaan yang ditangani.

b. Dana

Diperlukan untuk membiayai operasionalisasi implementasi kebijakan.

c. Informasi.

Informasi yang relevan dan cukup tentang bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan dan kesanggupan dari berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut.

Disamping itu informasi penting untuk menyadarkan orang-orang yang terlibat dalam implementasi agar mau melaksanakan dan mematuhi apa yang menjadi tugas dan kewajibannya.

d. Kewenangan.

Diperlukan untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijakan yang dilaksanakan adalah sesuai dengan yang mereka kehendaki.

e. Fasilitas

Merupakan sarana yang digunakan untuk operasional, antara lain gedung, tanah dan sarana lain yang memudahkan dalam pelayanan.

Dikaitkan dengan implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat, sumber daya merupakan faktor utama dalam keberhasilan program tersebut. Oleh karena itu diperlukan kemampuan sumber daya yang handal dalam pelayanan Samsat, tidak hanya pada sumber daya manusia saja, namun juga sumber daya lainnya misalnya finansial, fisik (materiil, kemampuan teknologi dan lain-lainnya). Di antara sumber daya tersebut, sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi karena mereka merupakan faktor penggerak roda organisasi. Untuk itu, diperlukan kemampuan yang memadai terutama bagi pelaksana kebijakan pedoman tata laksana Samsat. Dalam sebuah organisasi yang modern, terlebih bagi organisasi publik, dituntut adanya aparatur pelaksana yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini mendorong tercapainya tujuan dengan lebih cepat, efektif dan efisien.

Dari pengertian tersebut di atas ada tiga hal penting yang berkaitan dengan kemampuan sumber daya manusia, yaitu kecakapan, fisik dan mental. Ketiganya harus diperankan secara terpadu. Kemampuan aparatur pelaksana, menurut Miftah Thoha (1993 : 154), diidentifikasi sebagai berikut : “Kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengetahuan”.

Fungsi sumber daya manusia, menurut Bambang Tri Cahyono (1996), terbagi atas fungsi manajemen, yang meliputi *planning, organizing, actuating, controlling*. Fungsi kedua adalah fungsi operasional, yang meliputi *procedurement, development, kompensasi, integrasi, maintenance* dan *separation*.

Menurut Flipo (1999 : 5) fungsi-fungsi manajemen sumber daya adalah :

- 1) Perencanaan (*planning*)
- 2) Pengorganisasian (*organizing*)
- 3) Pengarahan (*directing*)
- 4) Pengendalian (*controlling*)
- 5) Pengembangan (*developing*)
- 6) Pemberian kompensasi
- 7) Pengintegrasian
- 8) Pemeliharaan (*maintenance*)

Dari pandangan kedua ahli tersebut yaitu Bambang Tri Cahyono dan Flippo, fungsi sumber daya manusia pada hakikatnya adalah merupakan fungsi manajemen untuk menggerakkan suatu tujuan organisasi atau kebijakan. Senada

dengan pandangan kedua ahli tersebut, dalam kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang, sumber daya manusia dipandang mempunyai peran menentukan dalam manajemen operasional pelaksanaannya.

Menurut Henry Sinamora (1993 : 3) manajemen sumber daya manusia adalah :

Pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manajemen menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi. Lebih lanjut dijelaskan ada 4 tipe sumber daya yaitu : (1) Finansial, (2) Fisik, (3) Manusia dan (4) Kemampuan teknologi dan sistem.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam organisasi dapat dikelompokkan atas dua macam yakni : (1) sumber daya manusia (*human resources*) dan (2) sumber daya non manusia (*non human resources*). Yang termasuk dalam kelompok sumber daya non manusia antara lain modal, teknologi dan peralatan lain-lain.

Gibson (1990 : 21) mengemukakan bahwa kemampuan unsur pelaksana untuk dapat mencapai hasil secara efisien dan efektif adalah :

- 1) Kemampuan interaksi.
- 2) Kemampuan konseptual.
- 3) Kemampuan administrasi.

Berdasarkan pandangan dan pendapat beberapa ahli di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud sumber daya dalam penelitian ini adalah semua potensi yang dimiliki oleh Pemerintah Propinsi Jawa Tengah dalam hal ini

Dinas Pendapatan Daerah, untuk mengefektifkan implementasi kebijakan tentang pedoman tata laksana Samsat. Adapun sumber daya tersebut antara lain meliputi : sumber daya manusia serta peralatan teknis, sarana dan prasarana termasuk ketrampilan / penggunaan teknologi yang dimiliki oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

A.5. Koordinasi

Koordinasi adalah penyesuaian diri dari masing-masing bagian dan usaha menggerakkan serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok (*parts in time*), sehingga dengan demikian masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil (White D. Leonard dalam Soepardan Modeong, 1999 : 8). Koordinasi antar fungsi ini menjadi sangat penting bagi kelangsungan perusahaan yang ingin memberikan kepuasan pada pelanggan sekaligus memenangkan persaingan dengan cara mengoptimalkan fungsi-fungsi yang ada dalam perusahaan secara cermat. Langkah ini sekaligus merupakan kemampuan perusahaan dalam menangkap umpan balik dari pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang lebih prima di kemudian hari (Kohli and Jaworski, 1990).

Koordinasi antar fungsi yang efektif diharapkan mampu menggerakkan koordinasi secara aktif masing-masing bidang untuk mencapai tujuan umum perusahaan. Untuk itu diperlukan dukungan yang efektif dan kepemimpinan yang andal dalam mengkoordinasikan antar fungsi, dukungan dan koordinasi antar bidang fungsional dan sikap interdependensi (ketergantungan) antar fungsi. Hal ini diarahkan agar masing-masing bidang fungsional mampu mengenali

kelebihan-kelebihannya dan dapat bekerjasama dengan bidang lainnya secara efektif.

Hardjito (1995 : 54), mengemukakan bahwa untuk dapat melaksanakan koordinasi secara efektif ada dua pendekatan yang dapat ditempuh yaitu :

a. Pendekatan potensial koordinasi.

Pendekatan ini dikaitkan dengan pendapat yang menyatakan bahwa kunci koordinasi yang efektif adalah komunikasi. Pendekatan ini meliputi :

- 1) Sistem informasi Vertikal, yaitu suatu sistem informasi dapat diurutkan ke atas maupun kebawah jenjang organisasi.
- 2) Sistem informasi lateral, yaitu suatu sistem informasi yang memungkinkan adanya pertukaran informasi yang dibutuhkan dapat dipertanggung jawabkan.
- 3) Sistem informasi manajer penghubung, manajer penghubung mempunyai wewenang formal atas semua unit yang terlibat dalam sebuah proyek, manajer penghubung perlu dimanfaatkan apabila diperkirakan koordinasi secara efektif tidak berhasil dilaksanakan.

b. Pendekatan struktur.

Pendekatan struktur ini dilakukan apabila perusahaan merasakan adanya iklim yang tidak sehat pada unit-unit yang disebabkan karena adanya penumpukan kegiatan pada satu unit.

- **Hubungan koordinasi dengan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang.**

Dikaitkan dengan Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, koordinasi antar instansi terkait / *stakeholder* merupakan salah satu aspek yang terpenting dalam sebuah implementasi kebijakan.

Ada beberapa alasan fundamental kenapa koordinasi sangat penting dalam tahapan implementasi kebijakan.

- 1) Koordinasi penting dilakukan agar ada kejelasan arah, tujuan dan tindakan yang akan dilakukan berkaitan dengan implementasi sebuah kebijakan publik. Keadaan seperti ini penting karena mempengaruhi efektivitas dan keharmonisan gerak langkah dari para pelaksana kebijakan.
- 2) Koordinasi akan menumbuhkan kesatu paduan tindakan dan metode yang akan dipakai dalam implementasi kebijakan publik. Tanpa koordinasi, maka para agen pelaksana kebijakan akan berjalan sendiri-sendiri menurut versi mereka. Dari ketidak adaan koordinasi akan menimbulkan kebijakan publik tersebut gagal diimplementasikan.
- 3) Koordinasi memungkinkan *sharing of information* dari berbagai agen pelaksana kebijakan. Ini berarti bahwa kejelasan tentang berbagai hal yang dipandang penting perlu dibahas bersama agar didapat alternatif yang dapat ditempuh untuk mensukseskan implementasi kebijakan tersebut.

- 4) Koordinasi akan memungkinkan koordinasi dan keterlibatan intensif dari berbagai elemen dan publik, oleh karena itu tersedia waktu dan kesempatan bagi terbukanya keterlibatan umum.
- 5) Koordinasi sangat memungkinkan pembagian tugas yang jelas antara pelaksana kebijakan, baik pada tingkat manajemen pusat maupun daerah. Dengan koordinasi maka siapa mengerjakan apa, kepada siapa harus mempertanggung jawabkannya, akan dapat dikelola dengan baik.

(Teguh Yuwono dan Abdulkahar Bajuri, 2003 halaman : 120-121).

Lebih lanjut, Ferlie et al 1996 & Bridgman & Davis 2000 menyatakan bahwa koordinasi dalam implementasi kebijakan akan dapat berjalan dengan baik, jika :

- a. Adanya kesesuaian yang jelas antara kebijakan yang diambil dengan keputusan pelaksanaannya. Artinya bahwa jika keputusan operasional berjalan seiring dengan kebijakan yang ditempuh maka akan lebih mudah dalam melakukan koordinasi dengan berbagai instansi.
- b. Perlakuan yang sama terhadap semua lembaga atau pihak yang terlibat. Hal ini akan menciptakan semangat kebersamaan dalam koordinasi yang berorientasi positif pada produktifitas kebijakan.
- c. Perilaku yang baik (*appropriate*) dari para pegawai yang mengimplementasikan kebijakan tersebut. Jika mereka mampu bekerja sesuai dengan *job description*-nya masing-masing, maka akan memudahkan pelaksanaan koordinasi implementasi kebijakan.

- d. Adanya penghargaan yang kuat dari para implementer terhadap prosedur dan proses yang mesti dilalui dalam implementasi kebijakan termasuk ketaatan dan konsistensi terhadap *deadline (due process)* dari setiap tahapan dalam implementasi kebijakan. Ketaatan ini penting karena sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi.
- e. Adanya kejelasan tentang kebijakan dan tindakan pemerintah tentang apa yang diinginkan dan akan dilakukan. Konsistensi ini akan semakin mempermudah dalam koordinasi implementasi kebijakan.

Dari beberapa pengertian koordinasi tersebut diatas, pada dasarnya koordinasi mempunyai satu tujuan atau harapan bahwa dengan koordinasi maka berbagai perkembangan dapat dimonitor sehingga jika ada kekeliruan, langsung dapat diperbaiki.

B. Penelitian yang Relevan / Sejenis.

Penelitian ini memerlukan penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan. Beberapa penelitian yang mendahului penelitian ini dan dapat dijadikan sebagai referensi adalah sebagai berikut :

1. Penelitian tahun 2003 terhadap “Implementasi Kebijakan Persampahan di Kota Semarang”. Penulis : Indah Susilowati.

Dalam penelitian tersebut diteliti hubungan antara komunikasi, sumber daya dan partisipasi terhadap implentasi kebijakan persampahan di Kota Semarang, menggunakan metode korelasi. Hasil dari penelitian tersebut

adalah bahwa komunikasi, sumber daya dan partisipasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap implementasi kebijakan persampahan di Kota Semarang. Dari hasil analisis data penelitian tersebut juga ditemukan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah variabel komunikasi dengan pengaruh sebesar 0,429.

2. Penelitian Tahun 2003 terhadap " Implementasi Kebijakan Program Peningkatan Pendapatan Petani - Nelayan Kecil di Kabupaten Demak Jawa Tengah." Penulis : Hari Adi Soesilo.

Penelitian bersifat dekriptif kualitatif dengan pemilihan informan yang diambilkan dari prinsip *snowball* yaitu pengambilan informan yang sangat mempengaruhi keakuratan informasi, informan dari orang-orang yang dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya, yaitu :

- 1) Pihak pelaksana Program.
- 2) Tokoh Masyarakat.
- 3) Aparat (Penyuluh Pertanian Lapangan).
- 4) Dinas atau penentu kebijakan.

Dengan panduan diskusi / wawancara meliputi :

- a. Manfaat / tujuan program.
- b. Kepatuhan dan daya tangkap.
- c. Sumber daya.
- d. Komunikasi.
- e. Faktor lingkungan.
- f. Struktur Birokrasi.

3. Penelitian Tahun 2002 terhadap " Implementasi Kebijakan Upah Minimum Propinsi (UMP) di Kota Semarang." Oleh Adi Karsidi.

Dalam penelitian tersebut diteliti ada hubungan antara komunikasi, *resources*, disposisi, struktur birokrasi terhadap implementasi kebijakan UMP, dengan menggunakan metode korelasi hasil penelitian tersebut adalah bahwa komunikasi, *resources*, disposisi, struktur birokrasi ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel keberhasilan implementasi kebijakan UMP di Kota Semarang.

Analisis data kualitatif dan kuantitatif. Dari analisis data penelitian tersebut, faktor yang paling berpengaruh adalah variabel komunikasi dengan pengaruh sebesar 0,3369 terhadap keberhasilan implementasi kebijakan UMP.

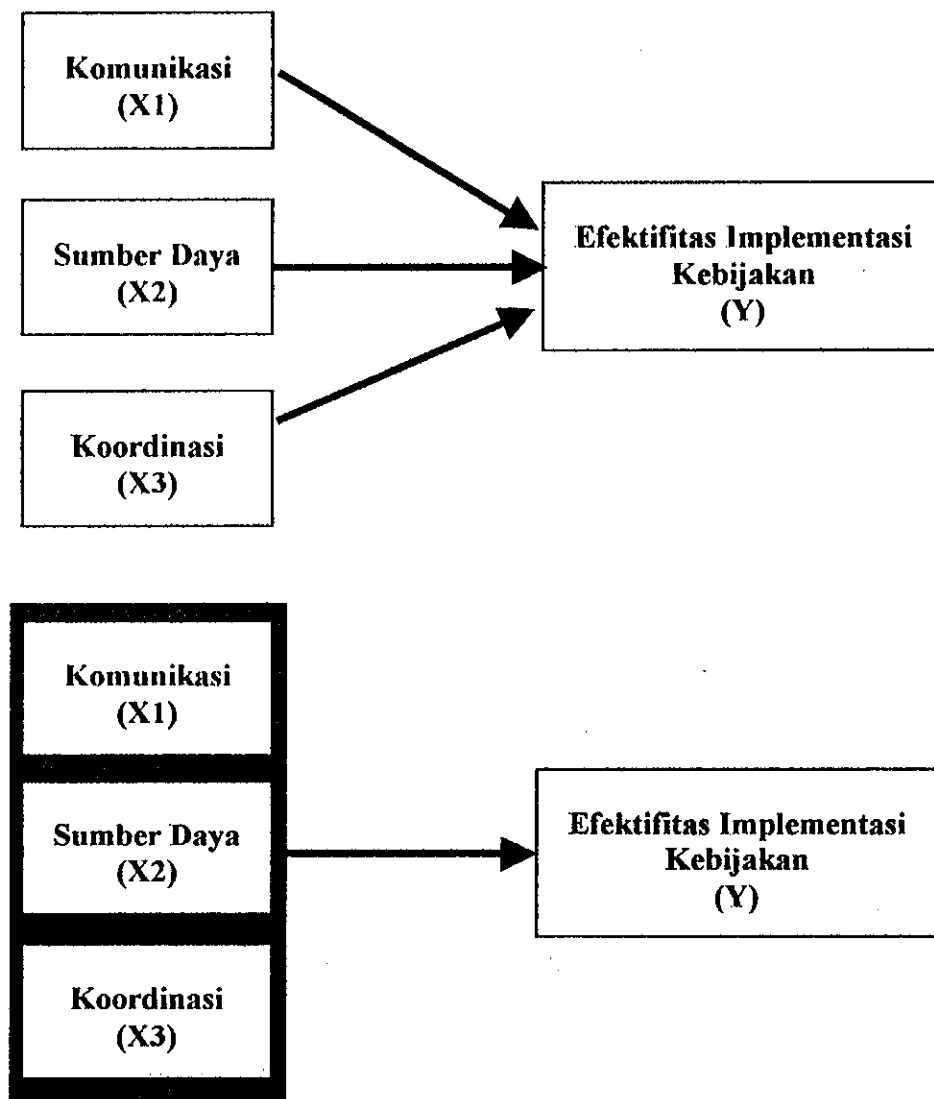
C. Hipotesis

Dengan landasan teori yang telah diuraikan di depan, maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut :

1. Ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.
2. Ada hubungan positif dan signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan.
3. Ada hubungan positif dan signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.

4. Ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan secara bersama-sama.

Bagan geometrical hipotesis tersebut dapat dilukiskan sebagai berikut :



Gambar II.2.

BAGAN GEOMETRICAL HIPOTESIS PENELITIAN

BAB III

METODE PENELITIAN.

A. Rancangan Penelitian.

Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1991 : 44) menggolongkan penelitian menjadi 3 (tiga) tipe, yaitu penelitian penjajakan (eksploratif), penelitian penjelasan (eksplanatori), dan penelitian deskriptif.

1. Tipe penelitian Eksploratif.

Adalah penelitian yang bertujuan menemukan sebab terjadinya sesuatu, bersifat terbuka masih mencari-cari dan belum mempunyai hipotesis.

2. Tipe Penelitian Penjelasan (Eksplanatori) atau uji hipotesis.

Tipe penelitian ini menyoroiti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis atau *testing research*.

3. Tipe Penelitian Deskriptif.

Untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikan secara terinci fenomena sosial tertentu.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatori untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.

B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian.

Penelitian ini membatasi diri hanya pada variabel bebas komunikasi (X1), sumber daya (X2), koordinasi (X3) dan variabel terikat efektifitas implementasi kebijakan (Y).

C. Lokasi Penelitian.

Lokasi dari penelitian ini adalah Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

D. Variabel Penelitian.**D.1. Klasifikasi Variabel.**

Ada 4 (empat) variabel utama yang menjadi fokus perhatian penelitian ini yaitu; variabel komunikasi (X1), variabel sumber daya (X2), dan variabel koordinasi (X3) sebagai variabel bebasnya dan variabel efektifitas implementasi kebijakan (Y) sebagai variabel terikat.

D.2. Definisi Konseptual (Variabel).

Definisi konseptual menurut Moh Nasir (1999 : 152), adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu konstruk atau variabel dengan menggunakan konstruk yang lain. Definisi konseptual dari masing- masing variabel dalam penelitian ini, yaitu :

a) Efektifitas Implementasi Kebijakan.

Efektifitas Implementasi Kebijakan adalah ukuran sejauh mana tujuan dan sasaran kebijakan dapat tercapai dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat.

Kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kabupaten Semarang.

b) Komunikasi.

Komunikasi adalah penyampaian warta/informasi baik secara tertulis maupun lisan kepada individu, kelompok masyarakat dari suatu organisasi sehingga tercapai pengertian yang dapat menimbulkan tindakan yang diharapkan akan menimbulkan umpan balik

c) Sumber Daya.

Sumber daya adalah segenap sumber yang dimiliki oleh pemrakarsa kebijakan, baik sumber daya manusia atau sumber-sumber yang lain, yang dapat digunakan sebagai daya dukung dalam pelaksanaan kebijakan.

d) Koordinasi.

Koordinasi adalah cara untuk menyesuaikan dan mengintegrasikan beberapa tugas dan tujuan agar antara satu tujuan dengan tujuan yang lainnya dalam organisasi dapat berjalan secara bersama-sama untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan.

D.3. Definisi Operasional.

Definisi operasional menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, dalam LP3ES (1987:46) adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan katan lain, definisi operasional

adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.

Dari informasi tersebut akan diketahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel itu dilakukan.

Dari definisi konsep masing-masing variabel yang telah dikemukakan di atas, agar memudahkan pengukuran variabel maka definisi konsep diturunkan ke dalam operasional berupa indikator dan dimensi pengukurannya yaitu sebagai berikut :

a. Efektifitas Implementasi Kebijakan (Y) pedoman tata laksana Samsat akan diukur dengan indikator :

1. Tingkat pemahaman kebijakan.
2. Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran.
3. Tingkat keberhasilan.
4. Tingkat kesesuaian antara kebijakan dan pelaksanaan.
5. Dampak kebijakan.

b. Variabel Komunikasi (X1) akan diukur dengan indikator :

1. Tingkat penyampaian informasi pedoman tata laksana Samsat.
2. Tingkat kejelasan pesan/content yang disampaikan.
3. Tingkat konsistensi informasi yang disampaikan.
4. Banyaknya sosialisasi kebijakan.
5. Tingkat pemahaman aparat pelaksana atas informasi kebijakan.

c. Variabel Sumber Daya (X2) akan diukur dengan indikator :

1. Tingkat pendidikan formal yang dimiliki aparatur.
2. Tingkat manfaat pendidikan formal dalam tugas.
3. Tingkat pengetahuan terhadap pentingnya kebijakan.
4. Tingkat pemahaman tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan.
5. Jumlah sarana dan prasarana penunjang.

d. Variabel Koordinasi (X3) akan diukur dengan indikator :

1. Tingkat pemahaman pelaksana terhadap Peraturan/prosedur yang berlaku.
2. Tingkat besarnya peran masing-masing unsur dalam Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam melayani wajib pajak.
3. Tingkat kerjasama masing-masing unsur dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
4. Tingkat perbaikan prosedur pelayanan di kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
5. Tingkat pengintegrasian peran masing-masing instansi dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak.

E. Skala Pengukuran Variabel.

Ada 4 (empat) skala pengukuran menurut Masri Singarimbun (1991) yaitu:

1. Skala Nominal.

Adalah tingkat pengukuran dimana tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran itu.

2. Skala Ordinal.

Adalah tingkat ukuran yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan respondennya dari tingkat paling rendah ke paling tinggi menurut suatu atribut.

3. Skala Interval.

Adalah ukuran yang mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut dan memberikan informasi tentang interval antara orang atau obyek lain.

4. Skala rasional.

Adalah suatu bentuk interval, jaraknya tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara rseponden tetapi antara responden dengan nilai nol absolut.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal, yaitu dalam 4 (empat) kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi skor (*score*) atau bobotnya yaitu banyaknya skor antara 1 sampai 4.

- a) Jawaban sangat setuju diberi skor 4
- b) Jawaban setuju diberi skor 3
- c) Jawaban tidak setuju diberi skor 2

- d) Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

F. Jenis dan Sumber Data.

Sumber data mempunyai peran yang sangat penting dalam penelitian karena dengan adanya sumber data penulis akan mendapatkan tempat / sumber yang dapat digunakan untuk mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan .

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sample atau sumbernya melalui questioner atau wawancara.
2. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui arsip.

G. Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian yang dipergunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi untuk data primer dan studi dokumentasi untuk data-data sekunder.

H. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.

Populasi adalah semua obyek, semua gejala dan semua kejadian atau peristiwa yang akan dipilih, harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti (Sutrisno Hadi, 1993: 75). Dengan demikian dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh aparat pelaksana di Kantor Samsat Kabupaten Semarang.

Aparat-aparat pelaksana tersebut terdiri dari Dipenda 17 orang, Polda 12 orang dan Jasa Raharja 1 orang (jumlah keseluruhan = 30 orang). Penelitian yang dilakukan terhadap seluruh anggota populasi disebut sensus (Singgih Santosa dan Fandy Tjiptono, Riset Pemasaran, 2001 : 80) sehingga keseluruhan unsur populasi menjadi sampel penelitian ($N = 30$).

I. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Editing.

Adapun tahapan pertama dalam pengolahan data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidak pastian jawaban responden.

2. Coding.

Adalah memberikan tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

3. Tabulasi.

Adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti.

J. Teknik Pengumpulan Data.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket. Metode angket dalam bentuknya mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri (*self report*) atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Adapun anggapan yang dipegang peneliti dalam menggunakan metode ini adalah bahwa subyek penelitian merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya dan pernyataan subyek yang diberikan kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua macam pertanyaan (kuesioner), yaitu :

1. Pertanyaan Terbuka, yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti : nama, umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Pertanyaan ini digunakan untuk menganalisa jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup, karena taraf pendidikan akan menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.
2. Pertanyaan Tertutup, yaitu yang terdiri dari serangkaian pertanyaan dan digunakan untuk mendapatkan data tentang keunggulan produk dan pemahaman pelanggan. Pertanyaan-pertanyaan dalam pertanyaan tertutup dibuat mengacu pada Skala Likert (*Likert Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 – 4 agar mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

1

2

3

4

Disamping itu dalam penelitian ini juga digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi dokumentasi, dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Dilakukan dengan mempelajari hasil laporan yang ada relevansinya dengan penelitian ini.
2. Observasi, dilakukan dengan cara mengamati langsung berbagai kegiatan yang diselenggarakan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.
3. Wawancara, Pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan responden.

K. Teknik Analisis Data.

K.1. Analisis Data.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini lebih bersifat kuantitatif atau menggunakan analisis statistik. Namun demikian juga dilakukan analisis kualitatif dengan justifikasi hasil penelitian lapangan dan referensi yang mendukung. Sebelum data diolah dan dianalisis terlebih dulu akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas data.

K.2. Uji Reliabilitas.

Untuk menguji reliabilitas alat pengukur penelitian digunakan rumus alpha

(α) :

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right\}$$

Keterangan :

- α = Koefisien reliabilitas
- K = Banyaknya belahan
- S^2_j = Varians skor belahan
- S^2_x = Varians skor total
- Σ = Jumlah / sigma

K.3. Uji Validitas

Untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur dengan cara mengkorelasikan nilai tiap-tiap item/variabel.

Menurut Karl Pearson (1973, 86) teknik statistik yang dipergunakan adalah teknik korelasi product momen angka besar dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- N = Jumlah subyek
- X = Nilai item
- Y = Skor tiap-tiap faktor
- r_{xy} = Koefisien kolerasi antara variabel X dan Y

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan rumus statistik sebagai berikut (Zaenal Mustafa, 1995) :

Korelasi.

Untuk mencari tingkat korelasi antar variabel, dilakukan dengan menggunakan rumus Koefisien Rank-Kendall dengan beberapa alasan sebagai berikut :

- Rumus Koefisien Rank-Kendall cocok untuk menganalisa variabel yang diukur dalam skala ordinal.
- Korelasi Kendall merupakan suatu penduga tak bias untuk parameter populasi.
- Karena distribusi Kendall lebih tepat mendekati distribusi normal, sehingga korelasi Kendall lebih bisa diandalkan hasilnya.

(Singgih Santosa, 1999).

Adapun Rumus Koefisien Rank-Kendall adalah sebagai berikut :

$$T = \frac{S}{\frac{1}{2} N(N-1)}$$

Dimana :

- T= Merupakan koefisien korelasi Kendall
- N= Banyaknya obyek atau individu yang diurutkan pada X dan Y
- S= Jumlah observasi skore untuk semua pasangan.

Apabila ternyata banyak nilai yang sama pada observasi X dan Y, maka rumus yang digunakan adalah :

$$T = \frac{S}{\sqrt{\frac{1}{2}N(N-1) - T_x \frac{1}{2}(N-1) - T_y}}$$

Keterangan :

T_x = Banyaknya observasi berangka sama dengan tiap kelompok angka sama pada variabel X

T_y = Banyaknya observasi berangka sama dengan tiap kelompok angka sama pada variabel Y

Untuk uji signifikansinya dilakukan dengan menggunakan rumus Z test, karena N penelitian lebih besar dari 10, maka rumus yang digunakan adalah :

$$Z = \frac{T}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Kemudian harga Z dikonsultasikan dengan tabel untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara variabel tersebut, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila $Z_o > Z_t$ pada taraf signifikasi 1%, sangat signifikan, hipotesis di tolak.
- b. Apabila $Z_o > Z_t$ pada taraf signifikasi 5%, signifikan, hipotesis ditolak.
- c. Apabila $Z_o < Z_t$ pada taraf signifikasi 5%, signifikan, hipotesis diterima.

Untuk menghitung korelasi antara keempat variabel (komunikasi/X1, sumber daya/X2, Koordinasi/X3, dan efektifitas implementasi kebijakan/Y) digunakan metode *Kendall Coefficient of Concordance W* dengan rumus :

$$W = \frac{\sum S}{1/12k^2(N^3 - N)}$$

dimana :

$$S = \left(R_j - \frac{\sum R_j}{N} \right)^2$$

S = Menunjukkan deviasi kuadrat terhadap nilai meannya (R_j)

R_j = jumlah ranking yang diberikan untuk tiap-tiap N Obyek

K = Jumlah set ranking

N = Jumlah obyek yang diamati

Sedangkan untuk menguji signifikansi konkordansi Kendall tersebut dengan chi-square atau untuk menguji signifikansi koefisien konkordansi Kendall tersebut perlu diadakan tes dengan rumus sebagai berikut :

$$x^2 = K (N-1)W$$

$$x^2 = \text{Chi-Square}$$

W = Koefisien Konkordansi Kendall

- Jika x^2 hitung > x^2 tabel, maka hubungan yang ada dinyatakan signifikan atau berarti sebaliknya.
- Jika x^2 hitung < x^2 tabel, maka hubungan yang ada dinyatakan tidak signifikan atau tidak berarti.

BAB IV
HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Organisasi.

Samsat merupakan akronim dari "Sistim Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap", merupakan wadah untuk melaksanakan tugas bersama-sama yang terdiri dari 3 (tiga) Instansi, yaitu Kepolisian Negara R I, Pemda Propinsi Jawa Tengah c.q Dinas Pendapatan Daerah Propinsi dan PT Jasa Raharja (Persero).

- Dinas Pendapatan Daerah Propinsi menyelenggarakan administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBNKB).
- Kepolisian Republik Indonesia menyelenggarakan administrasi pelayanan STNK dan BPKB.
- PT Jasa Raharja menyelenggarakan administrasi pelayanan SWDKLLJ.

Oleh karena Samsat merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama dari 3 (tiga) instansi maka untuk memudahkan koordinasi dibentuk Tim Pembina Samsat, yaitu Tim Pembina Samsat Pusat dan Propinsi, yang susunan anggotanya adalah sebagai berikut :

1. Tim Pembina Samsat Pusat.

- a) Tim Pembina Samsat Pusat berkedudukan di Jakarta.
- b) Susunan keanggotaan Tim Pembina Samsat Pusat terdiri dari :

- 1) Pembina : a. Menteri Dalam Negeri.
b. Menteri Pertahanan Keamanan.
c. Menteri Keuangan.
- 2) Pengarah : a. Sekretaris Jenderal Departemen Dalam Negeri.
b. Kepala Kepolisian RI.
c. Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero).
- 3) Ketua Umum : DirJen PUOD.
- 4) Ketua Pelaksana
Harian : a. Direktur Bina Patda DitJen PUOD Depdagri.
b. Direktur Lalu Lintas Polri.
c. Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero).
- 5) Sekretaris : a. Kasubdit Bina Pajak Daerah.
b. Kasubdit Regident Dit. Lantas Polri.
c. Kadiv. Asuransi PT Jasa Raharja (Persero).
- 6) Bendaharawan : Staf pada Dit Bina Patda DitJen PUOD Depdagri
- 7) Anggota : a. Sekretaris DitJen PUOD Depdagri.
b. Wakil Direktur Lalu Lintas Polri.
c. Direktur Bina Keuangan Daerah DitJen PUOD
Depdagri.
d. Kepala Biro Analisa Keuangan Daerah
Departemen Keuangan.
e. Kepala Biro Hukum Setjen Depdagri.

- f. Kasubdit Bina Anggaran Daerah DitJen PUOD Depdagri.
 - g. Kabag Regident Ranmor Sub Dit Regident Dit Lantas Polri.
 - h. Kabagsus Subdit Regident Dit Lantas Polri.
 - i. Kabag Analisa PAD Dep. Keuangan.
 - j. Kaur Underwriting PT Jasa Raharja (Persero).
 - k. Kadiv Sistem Informasi PT Jasa Raharja (Persero).
 - l. Kasi Pajak Dati I Dit Bina Patda DitJen PUOD Depdagri.
 - m. Kasi Pajak Dati II Dit Bina Patda DitJen PUOD Depdagri.
 - n. Kasi Perundang-undangan perpajakan Dit Bina Patda DitJen PUOD Depdagri.
 - o. Kasi Teknis perpajakan Dit Bina Patda DitJen PUOD Depdagri.
- c) Tugas Tim Pembina Samsat Pusat.
- 1) Merumuskan dan menyiapkan Juklak Samsat.
 - 2) Melaksanakan pembinaan pelaksanaan Samsat.
 - 3) Memecahkan dan memberikan petunjuk penyelesaian masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat.

- 4) Mengadakan peninjauan ke Daerah dalam rangka pembinaan dan pemantapan pelaksanaan Samsat.
- 5) Melaksanakan analisa dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Samsat.

2. Tim Pembina Samsat Propinsi.

- a) Tim Pembina Samsat Propinsi berkedudukan di Ibukota Propinsi.
- b) Susunan keanggotaan Tim Pembina Samsat Propinsi terdiri dari :
 - 1) Pengarah : a. Gubernur.
b. Kepala Kepolisian Daerah.
 - 2) Ketua Umum : Sekda Propinsi.
 - 3) Ketua Pelaksana Harian : a. Kepala Dinas Pendapatan Daerah.
b. Kepala Dit. Lantas Polda.
c. Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero).
 - 4) Sekretaris : a. Kasubdis Pajak Dipenda Propinsi.
b. Kabag Regident Dit. Lantas Polda.
 - 5) Bendaharawan : Staf pada Dipenda Propinsi.
 - 6) Anggota : a. Kepala Biro Hukum Pemda Propinsi.
b. Ses. Ditlantas Polda.
c. Kepala Biro Keuangan Pemda Propinsi.
d. Kasubdis Renbang Dipenda Propinsi.
e. Kasubdis Wasbin Dipenda Propinsi.
f. Kabag. TU Dipenda Propinsi.

g. Kabag Operasional PT Jasa Raharja.

h. Kasi Pajak Dipenda Propinsi.

i. Kasubag STNK Ditlantas Polda.

j. Kasi Hukum dan Perundang-undangan
Dipenda Propinsi.

c) Tugas Tim Pembina Samsat Propinsi.

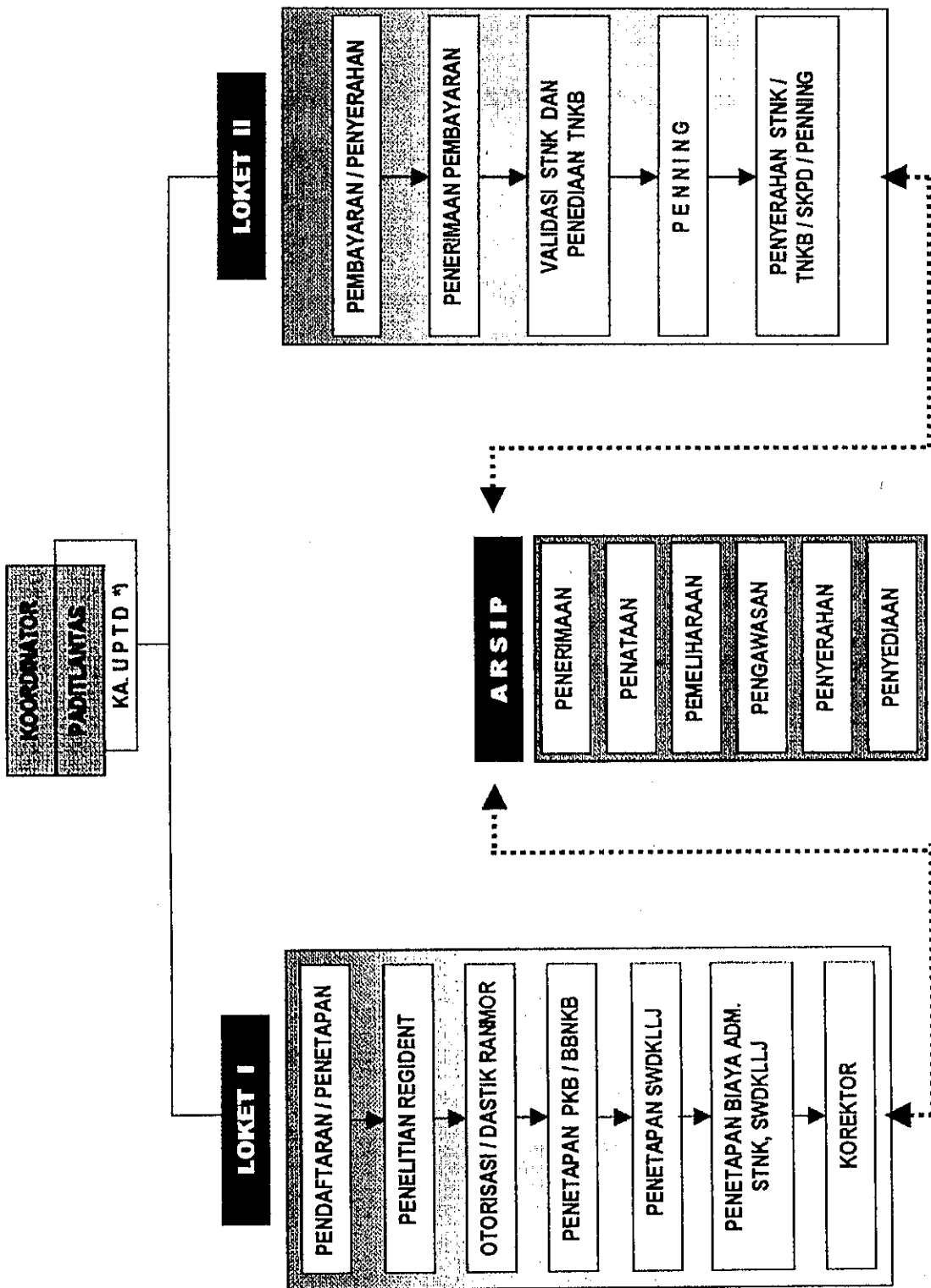
- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan Samsat.
- 2) Melaksanakan pembinaan pelaksanaan Samsat.
- 3) Memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan Samsat di Propinsi.
- 4) Melakukan analisa dan evaluasi pelaksanaan Samsat.
- 5) Menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat kepada Gubernur Propinsi secara berkala dengan tembusan kepada Kepala Kepolisian Daerah dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero).
- 6) Menyampaikan laporan pelaksanaan Samsat dan permasalahan secara berkala kepada Tim Pembina Samsat Pusat.

d) Aparat Pelaksana dan Koordinator.

- 1) Aparat pelaksana Kantor Bersama Samsat terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Daerah Propinsi dan PT Jasa Raharja (Pesero) 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 Penerima).
 - d. Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri.
 - e. Unit Penyerahan : Petugas Polri.
 - f. Unit Arsip : Petugas Dipenda dan Polri.
 - g. Unit Informasi : Petugas Dipenda dan Polri.
- 3) Koordinator pada Kantor Bersama Samsat, dijabat oleh :
- a. Samsat Ibukota Propinsi : Pa RegidentDitlantas Polda.
 - b. Samsat Daerah Kabupaten / 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.

Untuk lebih jelasnya akan penulis gambarkan Struktur Organisasi Fungsional Samsat mendasarkan Inber tentang Pedoman Tata Laksana Samsat, sebagai berikut :



*) Keterangan : Ka. UPTD dalam SOTK Baru disebut Kasie PKB dan BBNKB

Gambar IV.1.
STRUKTUR ORGANISASI FUNGSIONAL

Jenis Pungutan di Kantor Bersama Samsat berdasarkan Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian R I, Dirjen PUOD Depdagri dan Dirut PT Jasa Raharja (Persero), Nomor : Skep/06/X/1999, Nomor: 973-1228 dan Nomor : Skep/O2/X/1999, yang didalamnya ditetapkan bahwa jenis pungutan di Kantor Bersama Samsat adalah sebagai berikut :

- 1) BBN-KB bagi setiap penyerahan hak milik kendaraan bermotor besarnya ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- 2) PKB besarnya ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- 3) SWDKLLJ dan biaya sertifikat besarnya ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
- 4) Khusus kendaraan bermotor angkutan umum dipungut Premi Asuransi Jasa Raharja besarnya ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
- 5) Biaya Administrasi STNK besarnya ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia atas persetujuan Menteri Keuangan.
- 6) Biaya Administrasi BPKP besarnya ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia atas persetujuan Menteri Keuangan.
- 7) Biaya Administrasi TNKB / TCKB besarnya ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia.
- 8) Setiap penerbitan STCK disertai BTCK dipungut SWDKLLJ besarnya 1/12 (seperduabelas) dari tarif tahunan.
- 9) Biaya administrasi cek fisik, besarnya ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia.

10) Pungutan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2, 3, 5 dan 7 harus tercantum dalam SKPD.

Apabila kita mencermati jenis pungutan yang ada di Kantor Samsat yang mendasarkan pada Inber Tata Laksana Samsat, seperti tersebut diatas), maka akan timbul pertanyaan, mengapa pada nomor 10) dikatakan bahwa pungutan sebagaimana dimaksud pada angka 1,2,3,5 dan 7 harus tercantum dalam SKPD, sedangkan nomor 6) dan 9) yaitu Biaya Administrasi BPKB dan Biaya Administrasi Cek Fisik tidak tercantum.

Hal ini yang menurut penulis menjadi permasalahan di lapangan, sering menjadi pertanyaan masyarakat / wajib pajak dan juga sering muncul di mass media, karena wajib pajak dipungut biaya administrasi cek fisik dan administrasi BPKP tanpa diberi tanda terima dan tidak tercantum dalam SKPD.

Mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang sebagai salah satu unit Samsat di Jawa Tengah yang cukup potensial, telah berupaya secara berkelanjutan untuk mengimplementasikan Inber tersebut dan peraturan perundang-undangan lainnya secara maksimal, yaitu meliputi pola pelayanan sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan loket pelayanan yang ada.
 - a. Loket utama, yaitu meliputi loket pendaftaran dan loket pembayaran / distribusi.

- b. Loker penunjang, yaitu loket informasi/ pengambilan formulir, loket cek fisik kendaraan, loket pelayanan keterangan fiskal dan loket pelayanan BPKB.
2. Mengendalikan mekanisme pelayanan pola “ban berjalan” dan mempertahankan prinsip “satu jam selesai” untuk pendaftaran ulang; serta pendaftaran hari itu selesai tuntas hari itu juga.
 3. Menyediakan sarana dan prasarana penunjang secara berkelanjutan.
 4. Pembinaan pegawai (SDM) secara terus menerus melalui berbagai pola pembinaan.
 5. Menyediakan secara manual papan-papan petunjuk pengurusan yang mudah terbaca.
 6. Transparansi biaya pengurusan.
 7. Koordinasi dengan instansi terkait Samsat secara periodik untuk mengantisipasi setiap masalah yang timbul.
 8. Mengirim surat pemberitahuan kepada pemilik kendaraan bermotor sebelum tanggal jatuh tempo dan jumlah kewajiban yang harus dibayar sebagai sarana pelayanan untuk mengingatkan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor.
 9. Workshop, yaitu tempat pembuatan plat nomor kendaraan bermotor.

Ke tiga instansi yang terintegrasi dalam Samsat mempunyai tugas berdasarkan bidang tugas masing-masing yang terbagi dalam :

- a. Loker Pendaftaran dan Penetapan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja.

- b. Loker Pembayaran dan Penyerahan : dilaksanakan oleh petugas Dipenda dan Polri.

Untuk lebih jelasnya akan penulis jabarkan mekanisme kerja Samsat sebagaimana tersebut pada butir a. dan b. adalah sebagai berikut :

a. Mekanisme Kerja Pendaftaran dan Penetapan (Loker Pelayanan I).

Mekanisme kerja pendaftaran dan penetapan terbagi menjadi enam sub kegiatan. Berikut ini uraian tugas dan petugas yang menanganinya :

1) Penelitian dan Registrasi Identifikasi.

Uraian Tugas :

- Menerima berkas permohonan, meneliti kelengkapan, serta keabsahannya;
- Melakukan penelitian dengan mencocokkan daftar pencarian barang dari daftar pemblokiran;
- Membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong, dan memberikan resi tersebut kepada pemohon;
- Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk dicocokkan dengan dokumen kendaraan bermotor. Apabila pada penelitian fisik ditemukan kejanggalan, atau obyek tersebut terdapat dalam daftar pencarian barang, maka permohonan tersebut diselesaikan secara khusus;

- Memberikan dan menetapkan nomor polisi dan nomor BPKB pada formulir SPPKB dan STNK;
- Meneruskan berkas permohonan kepada otorisator data statis kendaraan;

Sarana Administrasi :

- Buku registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- Buku induk kendaraan bermotor yang berisi identifikasi, jenis, golongan dan fungsi kendaraan bermotor;
- Buku induk TNKB

Petugas Pelaksana :

- Polri
- PT Jasa Raharja

2) Otorisasi Data Statis Kendaraan.

Uraian Tugas :

- Membuat kartu induk kendaraan bermotor bagi kendaraan baru, dengan menggunakan program aplikasi komputer;
- Memberikan nomor kartu induk kendaraan;
- Menuliskan identitas kepemilikan, jenis, golongan, fungsi kendaraan pada kartu induk kendaraan bermotor untuk kepentingan penetapan besarnya PKB/BBNKB dan SWDKLLJ;

- Membuat order TNKB untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan TNKB, dan penggantian nomor polisi;
- Meneruskan berkas permohonan kepada penetapan PKB/BBKB dan SWDKLLJ;

Sarana Administrasi :

- Kartu induk kendaraan bermotor;
- Buku order TNKB;
- Pemberkasan / File;
- Monitor komputer;

Petugas Pelaksana :

- Polri

3) Penetapan PKB dan BBNKB.

Uraian Tugas :

- Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB serta denda dalam SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah);
- Memberi nomor SKUM dan kahir pada SKPD;
- Membukukan dalam buku produksi pajak;
- Melakukan koreksi kesalahan penetapan sesuai dengan ketentuan;
- Meneruskan berkas yang telah disahkan PKB/BBNKB serta denda pajak kepada petugas Jasa Raharja;

Sarana Administrasi :

- Buku Produksi;
- Buku Denda;
- Laporan Produksi;

Petugas Pelaksana :

- Dipenda

4) Penetapan SWDKLLJ.**Uraian Tugas :**

- Menetapkan SWDKLLJ dan denda serta membubuhkan paraf;
- Meneruskan berkas kepada petugas Polri;

Sarana Administrasi :

- Buku Penetapan;
- Buku Denda;
- Laporan Penetapan;

Petugas Pelaksana :

- PT Jasa Raharja

5) Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB.**Uraian Tugas :**

- Menetapkan biaya administrasi dan biaya TNKB serta membubuhkan paraf;
- Membukukan biaya administrasi;
- Menyerahkan berkas pendaftaran kepada korektor;

Sarana Administrasi :

- Buku Register;
- Buku Laporan;

Petugas Pelaksana :

- Polri

6) Pelayanan Koreksi.**Uraian Tugas :**

- Memeriksa kebenaran besarnya penetapan SWDKLLJ dan denda;
- Memberikan paraf pada SKPD;
- Memeriksa/meneliti ulang berkas pendaftaran kendaraan bermotor;
- Menyerahkan KTP asli, BPKB asli, dan SKPD asli kepada pemohon;
- Meneruskan berkas ke unit pembayaran.

Sarana Administrasi :

- Buku Registrasi koreksi;

Petugas Pelaksana :

- Dipenda
- Polri
- PT Jasa Raharja

b. Mekanisme Kerja Pembayaran dan Penyerahan (Loket Pelayanan II).

Mekanisme kerja pembayaran dan penyerahan bersifat lebih sederhana, dan terbagi menjadi tiga sub kegiatan. Berikut ini uraian tugas dan petugas yang menanganinya :

1) Penerimaan Pembayaran.

Uraian Tugas :

- Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD;
- Meneruskan berkas dan tindakan SKPD kepada petugas pencetak/pengesahan STNK dan penning;
- Menyerahkan lembar asli SKPD yang telah divalidasi kepada pemohon;
- Mendistribusikan tindakan SKPD kepada Dipenda dan PT Jasa Raharja;
- Menyerahkan uang penerimaan kepada Pemegang Kas dalam waktu paling lambat 1 x 24 jam;
- Membukukan pada Buku Kas Pembantu Penerimaan Per jenis: PBBKB, BBNKB, SWDKLLJ, BA STNK, dan BA TNKB;

Sarana Administrasi :

- Buku Kas Umum;
- Buku Bantu;
- Buku Setoran;
- Buku Penerimaan Per Jenis;

- Buku Laporan Penerimaan;

Petugas Pelaksana :

- Dipenda

2) Validasi STNK/ Pencetakan STNK dan Penyediaan TNKB/ Penning.

Uraian Tugas :

- Mencetak STNK baru atau perpanjangan/pengesahan;
- Mencetak TNKB;
- Menerima berkas dan tindasan SKPD dan penerimaan pembayaran;
- Menyediakan penning atas dasar SKPD yang telah divalidasi;
- Meneruskan berkas kepada unit penyerahan STNK, TNKB dan Penning;

Sarana Administrasi :

- Buku Registrasi STNK dan TNKB;
- Buku Produksi;

Petugas Pelaksana :

- Polri
- Dipenda

3) Penyerahan STNK, TNKB, dan Penning.

Uraian Tugas :

- Menyerahkan STNK, TNKB, dan Penning kepada wajib pajak/pemohon.

Sarana Administrasi :

- Buku Register Penyerahan;

Petugas Pelaksana :

- Polri

c. Pengelolaan Arsip.**Uraian Tugas :**

- Menerima berkas dari unit Pelayanan Penyerahan;
- Melaksanakan Tata Usaha Berkas ke dalam kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali;
- Menyusun Berkas sesuai dengan Nomor Polisi;
- Memisahkan berkas Kendaraan Bermotor yang diblokir

Sarana Administrasi :

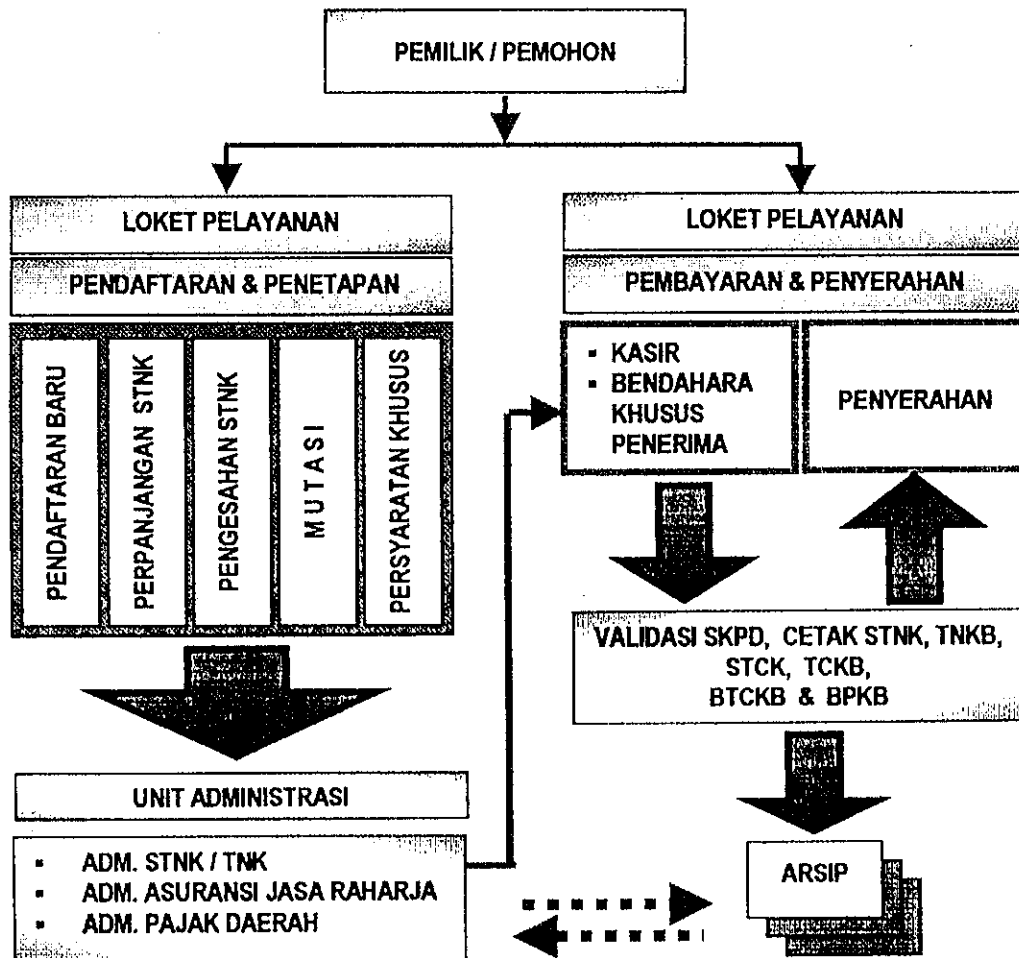
- Ruang Arsip, Rak Arsip dan Buku Ekspedisi;

Petugas Pelaksana :

- Dipenda dan Polri

Dibawah ini kami gambarkan mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat sebagai berikut :

UPT-PUSTAK-UNDIP



Gambar IV.2.

MEKANISME PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

B. Identifikasi Responden.

B.1. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.

Umur responden pada saat penelitian berlangsung dibedakan menjadi tiga yakni kurang dari 40 tahun, 41 – 50 tahun serta 50 tahun keatas. Dengan demikian maka prosentase umur responden dapat diperhatikan pada Tabel IV.1.

**Tabel IV.1.
RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

No.	Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 40	13	43,33
2.	41 – 50	14	46,67
3.	50 - keatas	3	10,00
	Jumlah	30	100,00

Sumber : Data identitas responden yang diolah, 2004

Berdasarkan tabel IV.1. di atas nampak bahwa yang berumur kurang dari 40 tahun sebanyak 13 orang atau 43,33% dan pada umumnya pegawai Samsat yang menjadi sampel dalam penelitian ini berusia di atas 41-50 tahun. Sedangkan yang berusia 50 tahun keatas hanya berjumlah 3 responden atau 10%.

B.2. Identifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja.

Masa kerja responden juga dibedakan menjadi tiga kategori yakni di bawah 10 tahun, antara 10 – 20 tahun dan di atas 20 tahun. Dengan demikian maka prosentase responden pada kategori tersebut dapat diperhatikan pada Tabel IV.2.

Tabel IV.2.
RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA

No.	Masa Kerja (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 10 tahun	6	20,00
2.	10 – 20 tahun	10	33,33
3.	> 20 tahun	14	46,67
	Jumlah	30	100,00

Sumber : Data identitas responden yang diolah, 2004

Berdasarkan tabel IV.2. diketahui bahwa pada umumnya Pegawai Samsat yang menjadi sampel dalam penelitian ini memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun yakni 14 responden atau 46,67%. Sedangkan yang masa kerjanya kurang dari 10 tahun berjumlah 6 responden atau 20%. Masa kerja 10-20 tahun berjumlah 10 orang atau 33,33%.

Kondisi responden yang sebagian besar masa kerjanya telah mencapai lebih dari 20 tahun tersebut, dapat dikatakan bahwa personil Kantor Samsat Kabupaten Semarang dikategorikan senior, yang berpengalaman dalam bidang tugasnya.

B.3. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dilihat dari jenis kelamin responden ternyata laki-laki lebih banyak yang menjadi pegawai Samsat. Rasio jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel IV.3.

Tabel IV.3.
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pria	22	73,33
2.	Wanita	8	26,67
	Jumlah	30	100,00

Sumber : Data identitas responden yang diolah, 2004

Berdasarkan Tabel IV.3. di atas, nampak bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pria yakni sebanyak 22 responden (73,33%). Sedangkan wanita berjumlah 8 orang atau 26,67.

B.4. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Pendidikan responden dibedakan menjadi empat kategori yakni SLTP, SLTA, Diploma dan S1. Dengan demikian maka prosentase responden pada kategori tersebut dapat diperhatikan pada Tabel IV.4.

**Tabel IV.4.
RESPONDEN BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTP	2	6,67
2.	SLTA	14	46,67
3.	Diploma	8	26,67
4.	S1	6	20,00
	Jumlah	30	100

Sumber : Data identitas responden yang diolah, 2004

Berdasarkan Tabel IV.4. di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA (46,67%), sedangkan responden yang berpendidikan diploma / Akademi hanya 26,67%; S1 sebesar 20,00%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian.

C.1. Variabel Efektifitas Implementasi Kebijakan (Y).

Yang dimaksud efektifitas implementasi kebijakan pada penelitian ini adalah suatu cara atau proses untuk pencapaian tujuan ditetapkannya suatu kebijakan, dan kebijakan yang dimaksud adalah kebijakan pedoman

tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang. Adapun indikator dari variabel efektifitas implementasi kebijakan ini meliputi : a) Tingkat pemahaman kebijakan, b) Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran, c) Tingkat keberhasilan, d) Tingkat kesesuaian antara kebijakan dan pelaksanaan, dan e) Dampak kebijakan.

Berikut ini disajikan data-data variabel efektifitas implementasi kebijakan yang diawali dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagaimana disebutkan diatas.

a) Tingkat pemahaman kebijakan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang sangat baik. Hal ini terlihat dari jawaban 16 responden (53,3%) menjawab sangat paham, sedangkan 10 responden (33,3%) menjawab paham, 1 responden (3,3%) menjawab tidak paham dan 3 responden (10,0%) menjawab sangat tidak paham Untuk jelasnya lihat Tabel IV.5. berikut ini.

**Tabel IV.5.
TINGKAT PEMAHAMAN KEBIJAKAN**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat paham	16	53,3
2.	Paham	10	33,3
3.	Tidak paham	1	3,3
4.	Sangat tidak paham	3	10,0
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 1 s/d 4.

b) Tingkat pencapaian tujuan dan sasaran.

Hasil penelitian tingkat pencapaian tujuan dan sasaran pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 21 responden (70,0%) menjawab sangat tercapai, 3 responden (10,0%) menjawab tercapai, 4 responden (13,3%) menjawab tidak tercapai dan 2 responden (6,7%) menjawab sangat tidak tercapai. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.6. berikut ini.

Tabel IV.6.
TINGKAT PENCAPAIAN TUJUAN DAN SASARAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat tercapai	21	70,0
2.	Tercapai	3	10,0
3.	Tidak tercapai	4	13,3
4.	Sangat tidak tercapai	2	6,7
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 5 dan 6.

c) Tingkat Keberhasilan.

Hasil penelitian tingkat keberhasilan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 11 responden (36,7%) menjawab sangat berhasil, 9 responden (30,0%) menjawab berhasil, 4 responden (13,3%) menjawab tidak berhasil dan 6 responden (20,0%) menjawab sangat tidak berhasil. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.7. berikut ini.

Tabel IV.7.
TINGKAT KEBERHASILAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat berhasil	11	36,7
2.	Berhasil	9	30,0
3.	Tidak berhasil	4	13,3
4.	Sangat tidak berhasil	6	20,0
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 7 dan 8.

d) Tingkat kesesuaian antara kebijakan dan pelaksanaan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara kebijakan dan pelaksanaan pada Samsat Kabupaten Semarang telah sesuai. Hal ini terlihat dari jawaban 4 responden (13,3%) menjawab sangat sesuai, sedangkan 22 responden (73,3%) menjawab sesuai, 3 responden (10,0%) menjawab tidak sesuai dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak sesuai.

Untuk jelasnya lihat Tabel IV.8. berikut ini.

Tabel IV.8.
**TINGKAT KESESUAIAN ANTARA KEBIJAKAN
DAN PELAKSANAAN**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat sesuai	4	13,3
2.	Sesuai	22	73,3
3.	Tidak sesuai	3	10,0
4.	Sangat tidak sesuai	1	3,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 9 s/d 11.

e) Dampak kebijakan.

Hasil penelitian, dampak kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 8 responden (26,7%) menjawab sangat positif, 20 responden (66,7%) menjawab positif, 2 responden (6,7%) menjawab tidak positif dan tidak ada yang menjawab sangat tidak positif.

Untuk lebih jelasnya lihat Tabel IV.9. berikut ini.

Tabel IV.9.
DAMPAK KEBIJAKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat positif	8	26,7
2.	Positif	20	66,7
3.	Tidak positif	2	6,7
4.	Sangat tidak positif	0	0
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004
Dari pertanyaan nomor 12

Kondisi Kategori Variabel Efektifitas Implementasi Kebijakan (Y).

Diketahui skor terendah untuk variabel Y adalah sebesar 34,00, skor tertinggi sebesar 44,00, sehingga interval kelas (I) untuk variabel Y (Efektifitas Implementasi Kebijakan) dengan jumlah kelas (k)=4 dicari menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{k}$$

$$I = \frac{(44,00 - 34,00)}{4}$$

$$I = \frac{10}{4} = 2,5$$

Dengan demikian diperoleh penilaian variabel Efektifitas Implementasi Kebijakan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.10.

Tabel IV.10
PENILAIAN VARIABEL
EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

No.	Kategori	Skor/nilai
1	Sangat efektif	34,00 – 36,50
2	Efektif	36,51 – 39,00
3	Kurang efektif	39,01 – 41,50
4	Sangat kurang efektif	41,51 – 44,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 1 s/d 12

Berdasarkan klasifikasi skor (Tabel IV.10) tersebut diperoleh temuan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.11 bahwa hampir sebagian besar responden (53,3%) menjawab efektifitas implementasi kebijakan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang cenderung termasuk dalam kategori kurang efektif. Jawaban terbesar responden adalah pada kategori efektif dan sangat kurang efektif dengan persentase jawaban masing-masing sebesar 33,3 persen.

Tabel IV.11
KATEGORI VARIABEL
EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

No.	Kategori	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat efektif	4	13,3
2	Efektif	10	33,3
3	Kurang efektif	6	20,0
4	Sangat kurang efektif	10	33,3
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 1 s/d 12

Untuk lebih mempertajam analisis maka variabel Efektifitas Implementasi Kebijakan dari 4 (empat) kategori (sangat efektif, efektif, kurang efektif dan sangat kurang efektif) dielaborasi ke dalam 2 (dua)

kategori, (efektif dan kurang efektif). Elaborasi sangat diperlukan karena dari 4 kategori dijadikan 2 kategori yang sangat menonjol di lapangan, yang secara umum dapat lebih mudah dipahami; sebagaimana terlihat pada Tabel IV.12.

Tabel IV.12
ELABORASI KATEGORI VARIABEL
EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Efektif	14	46,7
2	Kurang efektif	16	53,3
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 1 s/d 12

Berdasarkan elaborasi skor (Tabel IV.12) tersebut diperoleh temuan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.11 bahwa hampir sebagian besar responden (53,3%) menjawab efektifitas implementasi kebijakan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang cenderung termasuk dalam kategori kurang efektif.

Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi di lapangan, bahwa :

- Dikategorikan efektif bila dilihat dari keberhasilan sisi finansial, yaitu terpenuhinya target yang telah ditentukan dan besarnya realisasi PAD serta meningkatnya kontribusi PAD terhadap APBD setiap tahunnya.
- Dikategorikan kurang efektif karena ketidaksesuaian antara kebijakan dengan pelaksanaan tugas di lapangan, yang tercermin dalam :
 - Belum adanya transparansi biaya.
 - Sebagian personil masih melaksanakan tugas lain diluar samsat.
 - Pemakaian seragam khusus sesuai Inber belum dilaksanakan.

C.2. Variabel Komunikasi (X1).

Yang dimaksud komunikasi pada penelitian ini adalah penyampaian warta/informasi baik secara tertulis maupun lisan kepada individu, kelompok masyarakat dari suatu organisasi sehingga tercapai pengertian yang dapat menimbulkan tindakan yang diharapkan akan menimbulkan umpan balik. Indikator dari variabel ini adalah : a) Tingkat penyampaian informasi pedoman tata laksana Samsat, b) Tingkat kejelasan pesan/content yang disampaikan, c) Tingkat konsistensi informasi yang disampaikan, d) Banyaknya sosialisasi kebijakan, dan e) Tingkat pemahaman aparat pelaksana atas informasi kebijakan.

Berikut ini disajikan data-data variabel komunikasi yang diawali dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagaimana disebutkan diatas.

a) Tingkat penyampaian informasi pedoman tata laksana Samsat.

Hasil penelitian tingkat penyampaian informasi pedoman tata laksana Samsat adalah sebagai berikut : 15 responden (50,0%) menjawab sangat baik, 4 responden (13,3%) menjawab baik, 10 responden (33,4%) menjawab tidak baik dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak baik.

Lebih jelasnya lihat Tabel IV.13 berikut ini.

Tabel IV.13.
TINGKAT PENYAMPAIAN INFORMASI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat baik	15	50,0
2.	Baik	4	13,3
3.	Tidak baik	10	33,4
4.	Sangat tidak baik	1	3,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 13 s/d 15.

b) Tingkat kejelasan pesan/content yang disampaikan.

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa tingkat kejelasan pesan/content yang disampaikan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 6 responden (20,0%) menjawab sangat jelas, 10 responden (33,3%) menjawab jelas. Yang menjawab tidak jelas tidak ada, namun 14 responden (46,7%) menjawab sangat tidak jelas. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.14 berikut ini.

Tabel IV.14.
TINGKAT KEJELASAN PESAN/CONTENT
YANG DISAMPAIKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat jelas	6	20,0
2.	Jelas	10	33,3
3.	Tidak Jelas	0	0
4.	Sangat tidak jelas	14	46,7
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 16 dan 17.

c) Tingkat konsistensi informasi yang disampaikan.

Hasil penelitian tingkat konsistensi informasi yang disampaikan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 9 responden (30,0%) menjawab sangat konsisten, 15 responden (50,0%) menjawab konsisten, 5 responden (16,7%) menjawab tidak konsisten dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak konsisten. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.15 berikut ini.

Tabel IV.15
TINGKAT KONSISTENSI INFORMASI
YANG DISAMPAIKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat konsisten	9	30,0
2.	Konsisten	15	50,0
3.	Tidak konsisten	5	16,7
4.	Sangat tidak konsisten	1	3,3
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004
Dari pertanyaan nomor 18

d) Banyaknya sosialisasi kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian banyaknya sosialisasi kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 4 responden (13,3%) menjawab sangat banyak, 8 responden (26,7%) menjawab banyak, 10 responden (33,3%) menjawab sedikit dan 8 responden (26,7%) menjawab sangat sedikit. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.16 berikut ini.

Tabel IV.16.
BANYAKNYA SOSIALISASI KEBIJAKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat banyak	4	13,3
2.	Banyak	8	26,7
3.	Sedikit	10	33,3
4.	Sangat sedikit	8	26,7
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 19 s/d 21.

e) Tingkat pemahaman aparat pelaksana atas informasi kebijakan.

Hasil penelitian tingkat pemahaman aparat pelaksana atas informasi kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 10 responden (33,3%) menjawab sangat paham, 5 responden (16,7%)

menjawab paham, 6 responden (20,0%) menjawab tidak paham dan 9 responden (30,0%) menjawab sangat tidak paham. Untuk lebih jelasnya lihat Tabel IV.17 berikut ini.

Tabel IV.17
TINGKAT PEMAHAMAN APARAT PELAKSANA
ATAS INFORMASI KEBIJAKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat paham	10	33,3
2.	Paham	5	16,7
3.	Tidak paham	6	20,0
4.	Sangat tidak paham	9	30,0
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 22 s/d 25.

Kondisi Kategori Variabel Komunikasi (X1).

Diketahui skor terendah untuk variabel X1 adalah sebesar 36,00, skor tertinggi sebesar 51,00, sehingga interval kelas (I) untuk variabel X1 (Komunikasi) dengan jumlah kelas (k)=4 dicari menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{k}$$

$$I = \frac{(51,00 - 36,00)}{4}$$

$$I = \frac{15}{4} = 3,75$$

Dengan demikian diperoleh penilaian variabel Komunikasi sebagaimana terlihat pada Tabel IV.18.

Tabel IV.18
PENILAIAN VARIABEL
KOMUNIKASI

No.	Kategori	Skor/nilai
1	Sangat tinggi	36,00 – 39,80
2	Tinggi	39,81 – 43,50
3	Kurang tinggi	43,51 – 47,30
4	Sangat kurang tinggi	47,31 – 51,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 13 s/d 25.

Berdasarkan klasifikasi skor (Tabel IV.18) tersebut diperoleh temuan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.19 bahwa jumlah responden terbesar adalah menjawab tingkat komunikasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori sangat rendah (30,0%), dan jawaban responden terendah adalah pada kategori rendah (20,0%).

Tabel IV.19
KATEGORI VARIABEL
KOMUNIKASI

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	7	23,3
2	Tinggi	8	26,7
3	Rendah	6	20,0
4	Sangat rendah	9	30,0
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 13 s/d 25.

Untuk lebih mempertajam analisis maka variabel Komunikasi dari 4 (empat) kategori (sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah) dielaborasi ke dalam 2 (dua) kategori, (tinggi dan rendah). Elaborasi sangat diperlukan karena dari 4 kategori dijadikan 2 kategori yang sangat menonjol di lapangan, yang secara umum dapat lebih mudah dipahami; sebagaimana terlihat pada Tabel IV.20.

Tabel IV.20
ELABORASI KATEGORI VARIABEL
KOMUNIKASI

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	15	50,0
2	Rendah	15	50,0
	Total	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 13 s/d 25.

Berdasarkan elaborasi skor (Tabel IV.20) tersebut diperoleh temuan bahwa jumlah responden yang menjawab tingkat komunikasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dengan kategori tinggi relatif sama jumlahnya dengan responden yang menjawab tingkat komunikasi dalam kategori rendah.

Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi di lapangan, bahwa :

Samsat yang terdiri dari tiga instansi keberadaannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan mutu pelayanan, tetapi kenyataannya dalam lingkungan Samsat sendiri sering ada perbedaan persepsi dalam mengimplementasikan kebijakan Inber tentang Pedoman Tata Laksana Samsat, belum lagi ada kecenderungan ego sektoral diantara ketiga instansi tersebut. Perbedaan persepsi ini tentunya harus segera ditangani sehingga tidak menimbulkan masalah dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak

C. 3. Variabel Sumber Daya (X2).

Yang dimaksud Sumber daya pada penelitian ini adalah segenap sumber yang dimiliki oleh pemrakarsa kebijakan, baik sumber daya

manusia atau sumber-sumber yang lain, yang dapat digunakan sebagai daya dukung dalam pelaksanaan kebijakan.. Indikator dari variabel ini adalah : a) Tingkat pendidikan formal yang dimiliki aparatur, b) Tingkat manfaat pendidikan formal dalam tugas, c) Tingkat pengetahuan terhadap pentingnya kebijakan, d) Tingkat pemahaman tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan, dan e) Jumlah sarana dan prasarana penunjang.

Berikut ini disajikan data-data variabel sumber daya yang diawali dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagaimana disebutkan diatas.

a) Tingkat pendidikan formal yang dimiliki aparatur.

Hasil penelitian tingkat pendidikan formal yang dimiliki aparatur pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 6 responden (20%) menjawab sangat sesuai, 6 responden (20,0%) menjawab sesuai 15 responden (50,0%) menjawab tidak sesuai dan 3 responden (10,0%) menjawab sangat tidak sesuai. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.21 berikut ini.

Tabel IV.21.
TINGKAT PENDIDIKAN YANG DIMILIKI APARAT

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat sesuai	6	20,0
2.	Sesuai	6	20,0
3.	Tidak sesuai	15	50,0
4.	Sangat tidak sesuai	3	10,0
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 26 dan 27.

b) Tingkat manfaat pendidikan formal dalam tugas.

Dari hasil penelitian tingkat manfaat pendidikan formal dalam tugas pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 16 responden (53,3%) menjawab sangat bermanfaat, 5 responden (16,7%) menjawab bermanfaat, 8 responden (26,7%) menjawab tidak bermanfaat dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak bermanfaat. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.22 berikut ini.

Tabel IV.22.
TINGKAT MANFAAT PENDIDIKAN FORMAL DALAM TUGAS

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat bermanfaat	16	53,3
2.	Bermanfaat	5	16,7
3.	Tidak bermanfaat	8	26,7
4.	Sangat tidak bermanfaat	1	3,3
	Jumlah	30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 28 dan 29.

c) Tingkat pengetahuan terhadap pentingnya kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pengetahuan terhadap pentingnya kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 12 responden (40,0%) menjawab sangat penting, 6 responden (20,0%) menjawab penting. Yang menjawab tidak penting tidak ada (0%), sedangkan yang menjawab sangat tidak penting 12 responden (40,0%). Lebih jelasnya lihat Tabel IV.23 berikut ini.

Tabel IV.23.
TINGKAT PENGETAHUAN
TERHADAP PENTINGNYA KEBIJAKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat penting	12	40,0
2.	Penting	6	20,0
3.	Tidak penting	0	0
4.	Sangat tidak penting	12	40,0
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 30 dan 31.

d) Tingkat pemahaman tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan. Hasil penelitian tingkat pemahaman tugas dan tanggung jawab pelaksanaan kebijakan pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 7 responden (23,3%) menjawab sangat paham, 22 responden (73,3%) menjawab paham. Yang menjawab tidak paham tidak ada (0%), sedangkan yang menjawab sangat tidak paham 1 responden (3,3%).

Lebih jelasnya lihat Tabel IV.24 berikut ini.

Tabel IV.24.
TINGKAT PEMAHAMAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
PELAKSANA KEBIJAKAN

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat paham	7	23,3
2.	Paham	22	73,3
3.	Tidak paham	0	0
4.	Sangat tidak paham	1	3,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 32 s/d 34.

e) Jumlah sarana dan prasarana penunjang.

Dari hasil penelitian sarana dan prasarana penunjang pada Samsat Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut : 9 responden (30,0%)

menjawab sangat mencukupi, 13 responden (43,3%) menjawab mencukupi, 3 responden (10,0%) menjawab kurang mencukupi, sedang 5 responden (16,7%) menjawab sangat kurang mencukupi. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.25 berikut ini.

Tabel IV.25.
JUMLAH SARANA DAN PRASARANA PENUNJANG

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat mencukupi	9	30,0
2.	Mencukupi	13	43,3
3.	Kurang mencukupi	3	10,0
4.	Sangat kurang mencukupi	5	16,7
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 35 dan 36.

Kondisi Kategori Variabel Sumber Daya (X2).

Diketahui skor terendah untuk variabel X2 adalah sebesar 30,00, skor tertinggi sebesar 42,00, sehingga interval kelas (I) untuk variabel X2 (Sumber Daya) dengan jumlah kelas (k)=4 dicari menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{k}$$

$$I = \frac{(42,00 - 30,00)}{4}$$

$$I = \frac{12}{4} = 3,00$$

Dengan demikian diperoleh penilaian variabel Sumber Daya sebagaimana terlihat pada Tabel IV.26.

Tabel IV.26.
PENILAIAN VARIABEL
SUMBER DAYA

No.	Kategori	Skor/nilai
1	Sangat tinggi	30,00 – 33,00
2	Tinggi	33,01 – 36,00
3	Kurang tinggi	36,01 – 39,00
4	Sangat kurang tinggi	39,01 – 42,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 26 s/d 36.

Berdasarkan klasifikasi skor (Tabel IV.26) tersebut diperoleh temuan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.27 bahwa sebagian besar responden (40,0%) menjawab tingkat sumber daya pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori sangat rendah, dan hanya sebesar 23,3 persen responden yang menjawab pada kategori tinggi.

Tabel IV.27.
KATEGORI VARIABEL
SUMBER DAYA

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	6	20,0
2	Tinggi	7	23,3
3	Rendah	5	16,7
4	Sangat rendah	12	40,0
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 26 s/d 36.

Untuk lebih mempertajam analisis maka variabel Komunikasi dari 4 (empat) kategori (sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah) dielaborasi ke dalam 2 (dua) kategori, (tinggi dan rendah). Elaborasi sangat diperlukan karena dari 4 kategori dijadikan 2 kategori yang sangat menonjol di lapangan, yang secara umum dapat lebih mudah dipahami, sebagaimana terlihat pada Tabel IV.28.

Tabel IV.28.
ELABORASI KATEGORI VARIABEL
SUMBER DAYA

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	13	43,3
2	Rendah	17	56,7
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 26 s/d 36.

Berdasarkan elaborasi skor (Tabel IV.28) tersebut diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden (56,7%) menjawab tingkat sumber daya pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori rendah.

Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi di lapangan, bahwa :

Tingkat pendidikan yang dimiliki sebagian besar para pelaksana Samsat berpendidikan SLTA dan pada umumnya tidak memiliki ketrampilan mengoperasikan peralatan berteknologi tinggi.

C.4. Variabel Koordinasi (X3).

Yang dimaksud koordinasi pada penelitian ini adalah cara untuk menyesuaikan dan mengintegrasikan beberapa tugas dan tujuan agar antara satu tujuan dengan tujuan yang lainnya dalam organisasi dapat berjalan secara bersama-sama untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan. Indikator dari variabel ini adalah : a) Tingkat pemahaman pelaksana terhadap peraturan/prosedur yang berlaku, b) Tingkat besarnya peran masing-masing unsur pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam melayani wajib pajak, c) Tingkat kerjasama masing-

masing unsur dalam memecahkan masalah untuk memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, d) Tingkat perbaikan prosedur pelayanan di kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, dan e) Tingkat pengintegrasian peran masing-masing instansi dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak.

Berikut ini disajikan data-data variabel koordinasi yang diawali dengan mendeskripsikan indikator-indikator sebagaimana disebutkan diatas.

a) Tingkat pemahaman pelaksana terhadap peraturan/prosedur yang berlaku.

Dari hasil penelitian tingkat pemahaman pelaksana terhadap peraturan/prosedur yang berlaku terlihat bahwa : 4 responden (13,3%) menjawab sangat paham, 8 responden (26,7%) menjawab paham, 16 responden (53,3%) menjawab tidak paham dan 2 responden (6,7%) menjawab sangat tidak paham Lebih jelasnya lihat Tabel IV.29 berikut ini.

Tabel IV.29.
TINGKAT PEMAHAMAN PELAKSANA
TERHADAP PERATURAN/PROSEDUR YANG BERLAKU

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat paham	4	13,3
2.	Paham	8	26,7
3.	Tidak paham	16	53,3
4.	Sangat tidak paham	2	6,7
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 37 dan 38.

b) Tingkat besarnya peran masing-masing unsur pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam melayani wajib pajak.

Hasil penelitian tingkat besarnya peran masing-masing unsur pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam melayani wajib pajak menunjukkan bahwa : 12 responden (40,0%) menjawab sangat berperan, 5 responden (16,7%) menjawab berperan, 12 responden (40,0%) menjawab tidak berperan dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak berperan. Untuk lebih jelasnya lihat Tabel IV.30. berikut ini.

Tabel IV.30.
TINGKAT BESARNYA PERAN MASING-MASING UNSUR
DALAM KANTOR BERSAMA SAMSAT
DALAM MELAYANI WAJIB PAJAK

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat berperan	12	40,0
2.	Berperan	5	16,7
3.	Tidak berperan	12	40,0
4.	Sangat tidak berperan	1	3,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 39 dan 40.

c) Tingkat kerjasama masing-masing unsur dalam memecahkan masalah untuk memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang,

Dari hasil penelitian tingkat kerjasama masing-masing unsur dalam memecahkan masalah untuk memberikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, terlihat bahwa : 13 responden (43,3%)

menjawab sangat baik, 8 responden (26,7%) menjawab baik, 6 responden (20,0%) menjawab tidak baik dan 3 responden (10,0%) menjawab sangat tidak baik. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.31. berikut ini.

Tabel IV.31.
TINGKAT KERJASAMA
MASING-MASING UNSUR
DALAM MEMECAHKAN MASALAH
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SEMARANG

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	13	43,3
2.	Baik	8	26,7
3.	Tidak baik	6	20,0
4.	Sangat tidak baik	3	10,0
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
 Dari pertanyaan nomor 41 s/d 43.

c) Tingkat perbaikan prosedur pelayanan di kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat perbaikan prosedur pelayanan di kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang, terlihat bahwa : 7 responden (23,3%) menjawab sangat baik, 9 responden (30,0%) menjawab baik, 1 responden (3,3%) menjawab tidak baik dan 13 responden (43,3%) menjawab sangat tidak baik. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.32. berikut ini.

Tabel IV.32.
TINGKAT PERBAIKAN PROSEDUR PELAYANAN
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN SEMARANG

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat baik	7	23,3
2.	Baik	9	30,0
3.	Tidak baik	1	3,3
4.	Sangat tidak baik	13	43,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 44 s/d 47.

- e) Tingkat pengintegrasian peran masing-masing instansi dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak.

Hasil penelitian tingkat pengintegrasian peran masing-masing instansi dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa : 26 responden (86,7%) menjawab sangat baik, 1 responden (3,3%) menjawab baik; sedangkan 2 responden (6,7%) menjawab tidak baik dan 1 responden (3,3%) menjawab sangat tidak baik. Lebih jelasnya lihat Tabel IV.33. berikut ini.

Tabel IV.33.
TINGKAT PENGINTEGRASIAN
PERAN MASING-MASING INSTANSI
DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PADA WAJIB PAJAK

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat baik	26	86,7
2.	Baik	1	3,3
3.	Tidak baik	2	6,7
4.	Sangat tidak baik	1	3,3
Jumlah		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 48 s/d 50.

Kondisi Kategori Variabel Koordinasi (X3).

Diketahui skor terendah untuk variabel X3 adalah sebesar 39,00, skor tertinggi sebesar 54,00, sehingga interval kelas (I) untuk variabel X3 (Koordinasi) dengan jumlah kelas (k)=4 dicari menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{k}$$

$$I = \frac{(54,00 - 39,00)}{4}$$

$$I = \frac{15}{4} = 3,75$$

Dengan demikian diperoleh penilaian variabel Koordinasi sebagaimana terlihat pada Tabel IV.34.

Tabel IV.34.
PENILAIAN VARIABEL
KOORDINASI

No.	Kategori	Skor/nilai
1	Sangat tinggi	39,00 – 42,80
2	Tinggi	42,81 – 46,50
3	Kurang tinggi	46,51 – 50,30
4	Sangat kurang tinggi	50,31 – 54,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 37 s/d 50.

Berdasarkan klasifikasi skor (Tabel IV.34) tersebut diperoleh temuan sebagaimana terlihat pada Tabel IV.35 bahwa responden yang menjawab tingkat koordinasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori sangat rendah (33,3%) lebih besar dibanding responden yang menjawab pada kategori yang lain.

**Tabel IV.35.
KATEGORI VARIABEL
KOORDINASI**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat tinggi	5	16,7
2	Tinggi	7	23,3
3	Rendah	8	26,7
4	Sangat rendah	10	33,3
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 37 s/d 50.

Untuk lebih mempertajam analisis maka variabel Komunikasi dari 4 (empat) kategori (sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah) dielaborasi ke dalam 2 (dua) kategori, (tinggi dan rendah). Elaborasi sangat diperlukan karena dari 4 kategori dijadikan 2 kategori yang sangat menonjol di lapangan, yang secara umum dapat lebih mudah dipahami, sebagaimana terlihat pada Tabel IV.36.

**Tabel IV.36.
ELABORASI KATEGORI VARIABEL
KOORDINASI**

No.	Kategori	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Tinggi	12	40,0
2	Rendah	18	60,0
Total		30	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2004.
Dari pertanyaan nomor 37 s/d 50.

Berdasarkan elaborasi skor (Tabel IV.36) tersebut diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden (60,0%) menjawab tingkat koordinasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori rendah.

Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi di lapangan, bahwa :

Tingkat kerjasama masing-masing unsur Samsat yaitu Dipenda Prop. Jateng, Polri dan Jasa Raharja dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat/WP sangat rendah, yang terlihat dengan masih seringnya terdapat keluhan masyarakat /WP.

D. Analisis Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel Penelitian.

D.1. Hubungan Variabel Komunikasi dengan Efektifitas Implementasi Kebijakan.

Hubungan variabel komunikasi dengan efektifitas implementasi kebijakan disajikan pada Tabel IV.37. Persebaran nilai persentase pada setiap sel dalam Tabel IV.37 menunjukkan adanya konsentrasi pada salah titik diagonal, yaitu sangat rendah-sangat kurang efektif (77,8%) dibandingkan dengan titik-titik yang lain dalam tabel tersebut. Kondisi ini menunjukkan cukup kuatnya hubungan antara komunikasi dengan efektifitas implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Kondisi ini lebih terlihat pada tabel hasil elaborasi (Tabel IV.38) yang menggambarkan persebaran nilai persentase lebih terfokus pada titik-titik diagonal, tinggi-tinggi (60,0%) dan rendah-rendah (66,7%).

Tabel IV.37.
HUBUNGAN KOMUNIKASI
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Komunikasi (X1)				Total
		Sangat tinggi	Tinggi	Rendah	Sangat rendah	
efektifitas implementasi	Sangat efektif	2 28,6%	1 12,5%	1 16,7%		4 13,3%
	Efektif	4 57,1%	2 25,0%	2 33,3%	2 22,2%	10 33,3%
	Kurang efektif	1 14,3%	4 50,0%	1 16,7%		6 20,0%
	Sangat kurang efektif		1 12,5%	2 33,3%	7 77,8%	10 33,3%
Total		7 100,0%	8 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	30 100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Melalui penghitungan besar selisih persentase antar dua titik ekstrim (epsilon) yang terbaik, berdasar Tabel IV.38 diketahui nilai epsilon sebesar 26,7 persen. Nilai ini diartikan bahwa dengan kehadiran variabel komunikasi telah memberikan kontribusi perubahan sebesar 26,7 persen pada tingkat implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Jadi, hubungan antara variabel komunikasi dengan implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang adalah signifikan.

Tabel IV.38.
ELABORASI HUBUNGAN KOMUNIKASI
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Komunikasi (X1)		Total
		Tinggi	Rendah	
efektifitas implementasi	Efektif	9	5	14
		60,0%	33,3%	46,7%
	Kurang Efektif	6	10	16
		40,0%	66,7%	53,3%
Total		15	15	30
		100,0%	100,0%	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Berdasarkan hasil analisis tabel silang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang menentukan pada implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Argumentasi yang dapat diberikan adalah :

- 1) Komunikasi yang tinggi menunjukkan kecenderungan hubungan positif dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan, artinya komunikasi yang tinggi diikuti kecenderungan tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang tinggi.
- 2) Komunikasi yang rendah diikuti tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang kurang efektif.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b), dimana disyaratkan

signifikansi koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b) $< 0,01$. Dari hasil pengujian hubungan antara komunikasi dengan efektifitas implementasi kebijakan dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang kuat. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b) sebesar 0,000 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,01$).

Alternatif lain untuk pengujian hipotesis ini adalah dengan melihat nilai Zhitung yang dibandingkan dengan Ztabel pada $\alpha = 1\%$. Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS 10.0, didapatkan koefisien korelasi Kendall (*koefisien Kendall's tau-b*) sebesar 0,544. Kemudian nilai sebesar 0,544 dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut untuk mendapatkan Zhitung.

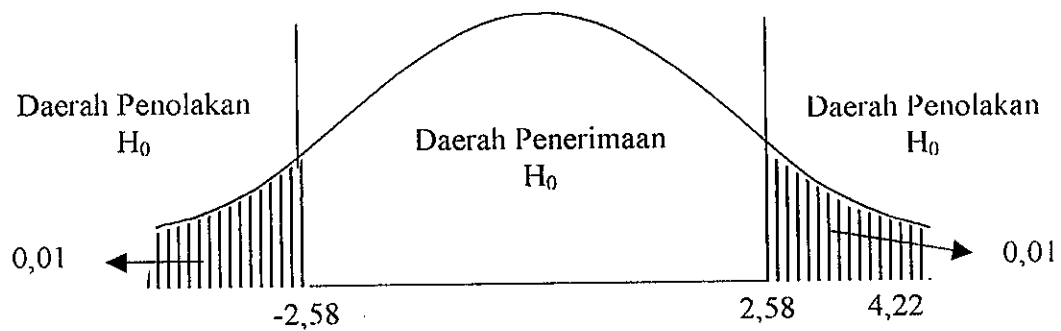
$$Zhitung = \frac{T}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}$$

$$Zhitung = \frac{0,544}{\sqrt{\frac{2(2.30+5)}{9.30.(30-1)}}$$

$$Zhitung = 4,22$$

Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=4,22$) $>$ Ztabel ($=2,58$), maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya *Ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.*

Adapun grafik wilayah penerimaan uji signifikansi dari hasil uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.39.

Tabel IV.39.
SIGNIFIKASI KOEFISIEN KORELASI KENDALL
(KENDALL'S TAU-B)

Keterangan	Nilai
Kendall's tau-b	0,544
Signifikansi	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,544 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel komunikasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan sebesar 0,544.

D.2. Hubungan Variabel Sumber Daya dengan Efektifitas Implementasi Kebijakan.

Hubungan variabel sumber daya dengan efektifitas implementasi kebijakan disajikan pada Tabel IV.40. Persebaran nilai persentase pada setiap sel dalam Tabel IV.40 menunjukkan tidak adanya konsentrasi pada titik-titik diagonal dalam tabel tersebut. Kondisi ini menunjukkan lemahnya hubungan antara variabel sumber daya dengan efektifitas implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

Tabel IV.40.
HUBUNGAN SUMBER DAYA
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Sumber Daya (X2)				Total
		Sangat tinggi	Tinggi	Rendah	Sangat rendah	
efektifitas implementasi	Sangat efektif	1 16,7%	1 14,3%	1 20,0%	1 8,3%	4 13,3%
	Efektif	1 16,7%	2 28,6%	1 20,0%	6 50,0%	10 33,3%
	Kurang efektif	3 50,0%	1 14,3%	1 20,0%	1 8,3%	6 20,0%
	Sangat kurang efektif	1 16,7%	3 42,9%	2 40,0%	4 33,3%	10 33,3%
	Total	6 100,0%	7 100,0%	5 100,0%	12 100,0%	30 100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Melalui penghitungan besar selisih persentase antar dua titik ekstrim (epsilon) yang terbaik, berdasar tabel hasil elaborasi (Tabel IV.41) diketahui nilai epsilon sebesar 14,5 persen. Nilai ini diartikan bahwa dengan kehadiran variabel sumber daya telah memberikan kontribusi perubahan sebesar 14,5 persen pada tingkat implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Namun bila dicermati lebih mendalam tampak bahwa setelah dielaborasi tetap tidak ada satupun titik diagonal yang melebihi persentase yang cukup signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara kualitatif hubungan antara variabel sumber daya dengan efektifitas implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang adalah sangat lemah. (lihat tabel IV.41 dibawah ini).

Tabel IV.41.
ELABORASI HUBUNGAN SUMBER DAYA
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Suber daya (X2)		Total
		Tinggi	Rendah	
efektifitas implementasi	Efektif	5 38,5%	9 52,9%	14 46,7%
	Kurang Efektif	8 61,5%	8 47,1%	16 53,3%
Total		13 100,0%	17 100,0%	30 100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Berdasarkan hasil analisis tabel silang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel sumber daya mempunyai pengaruh yang sangat lemah pada

implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Argumentasi yang dapat diberikan adalah :

- 1) Sumber daya yang tinggi menunjukkan kecenderungan hubungan yang kurang signifikan dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan, artinya sumber daya yang tinggi belum tentu diikuti kecenderungan tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang tinggi pula.
- 2) Sumber daya yang rendah tidak selalu diikuti dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang rendah pula.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b), dimana disyaratkan signifikansi koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b) $< 0,01$. Dari hasil pengujian hubungan antara sumber daya dengan efektifitas implementasi kebijakan dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang kurang kuat. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi Kendall's tau-b sebesar 0,495 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi $< 0,01$).

Alternatif lain untuk pengujian hipotesis ini adalah dengan melihat nilai Zhitung yang dibandingkan dengan Ztabel pada $\alpha = 1\%$. Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS 10.0, didapatkan koefisien korelasi Kendall (*koefisien Kendall's tau-b*) sebesar 0,097. Kemudian nilai sebesar 0,097 dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut untuk mendapatkan Zhitung.

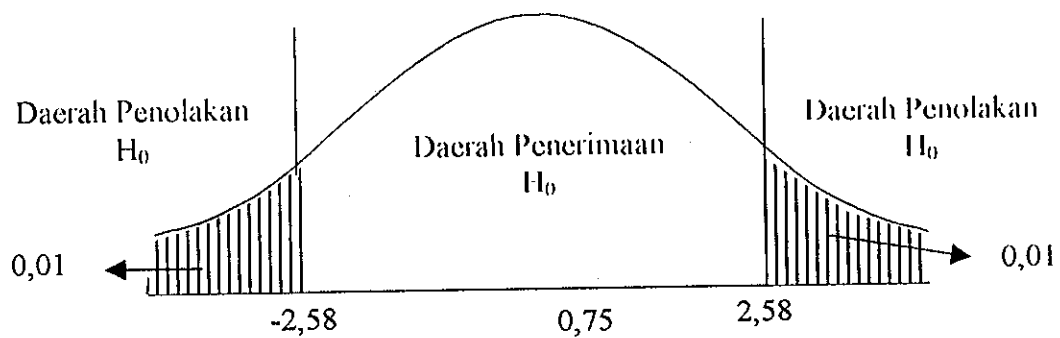
$$Z_{hitung} = \frac{T}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z_{hitung} = \frac{0,097}{\sqrt{\frac{2(2.30+5)}{9.30.(30-1)}}}$$

$$Z_{hitung} = 0,75$$

Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=0,75$) < Ztabel ($=2,58$), maka H_a ditolak dan menerima H_0 , artinya *Ada hubungan yang positif tetapi kurang signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan.*

Adapun grafik wilayah penerimaan uji signifikansi dari hasil uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.42.

Tabel IV.42.
SIGNIFIKASI KENDALL'S TAU-B

Keterangan	Nilai
Kendall's tau-b	0,097
Signifikansi	0,495

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,097 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel sumber daya secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,097.

D.3. Hubungan Variabel Koordinasi dengan Efektifitas Implementasi Kebijakan.

Hubungan variabel koordinasi dengan efektifitas implementasi kebijakan disajikan pada Tabel IV.43. Persebaran nilai persentase pada setiap sel dalam Tabel IV.43 menunjukkan adanya konsentrasi pada dua titik diagonal yaitu tinggi-efektif (57,1%) dan sangat rendah-sangat kurang efektif (50%) dibandingkan dengan titik-titik yang lain dalam tabel tersebut. Kondisi ini menunjukkan kuatnya hubungan antara koordinasi dengan efektifitas implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Kondisi ini juga terlihat pada tabel hasil elaborasi (Tabel IV.44) yang menggambarkan persebaran nilai persentase lebih terfokus pada titik-titik diagonal, tinggi-efektif (50,0%) dan rendah-

kurang efektif (55,6%) dalam tabel tersebut. Kondisi ini menunjukkan kuatnya hubungan antara variabel koordinasi dengan efektifitas implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang.

Tabel IV.43
HUBUNGAN KOORDINASI
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Koordinasi (X3)				Total
		Sangat tinggi	Tinggi	Rendah	Sangat rendah	
efektifitas implementasi	Sangat efektif	1 20,0%	1 14,3%		2 20,0%	4 13,3%
	Efektif		4 57,1%	4 50,0%	2 20,0%	10 33,3%
	Kurang efektif	2 40,0%	2 28,6%	1 12,5%	1 10,0%	6 20,0%
	Sangat kurang efektif	2 40,0%		3 37,5%	5 50,0%	10 33,3%
	Total	5 100,0%	7 100,0%	8 100,0%	10 100,0%	30 100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Melalui penghitungan besar selisih persentase antar dua titik ekstrim (epsilon) yang terbaik, berdasar Tabel IV.44 diketahui nilai epsilon sebesar 5,6 persen. Nilai ini diartikan bahwa dengan kehadiran variabel koordinasi telah memberikan kontribusi perubahan sebesar 5,6 persen pada tingkat implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Jadi, hubungan antara variabel koordinasi dengan implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang adalah kurang signifikan.

Tabel IV.44.
ELABORASI HUBUNGAN KOORDINASI
DAN EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

		Koordinasi (X3)		Total
		Tinggi	Rendah	
efektifitas implementasi	Efektif	6 50,0%	8 44,4%	14 46,7%
	Kurang Efektif	6 50,0%	10 55,6%	16 53,3%
Total		12 100,0%	18 100,0%	30 100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Berdasarkan hasil analisis tabel silang di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel koordinasi mempunyai pengaruh yang lemah pada implementasi kebijakan Pedoman Tata Laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang. Argumentasi yang dapat diberikan adalah .

- 1) Koordinasi yang tinggi menunjukkan kecenderungan hubungan yang kurang signifikan dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan, artinya koordinasi yang tinggi belum tentu diikuti kecenderungan tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang tinggi pula.
- 2) Koordinasi yang rendah tidak selalu diikuti dengan tingkat efektifitas implementasi kebijakan yang rendah pula.

Untuk mengindikasikan adanya hubungan antara kedua variabel di atas digunakan koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b), dimana disyaratkan signifikansi koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b) $< 0,01$. Dari hasil pengujian hubungan antara koordinasi dengan efektifitas implementasi

kebijakan dapat dibuktikan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang kuat. Berdasarkan output perhitungan diketahui bahwa signifikansi koefisien korelasi kendall (Kendall's tau-b) sebesar 0,571 sehingga syarat untuk terjadi hubungan terpenuhi (signifikansi < 0,01).

Alternatif lain untuk pengujian hipotesis ini adalah dengan melihat nilai Zhitung yang dibandingkan dengan Ztabel pada $\alpha = 1\%$. Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS 10.0, didapatkan koefisien korelasi Kendall (*koefisien Kendall's tau-b*) sebesar **0,079**. Kemudian nilai sebesar 0,079 dimasukkan kedalam rumus sebagai berikut untuk mendapatkan Zhitung.

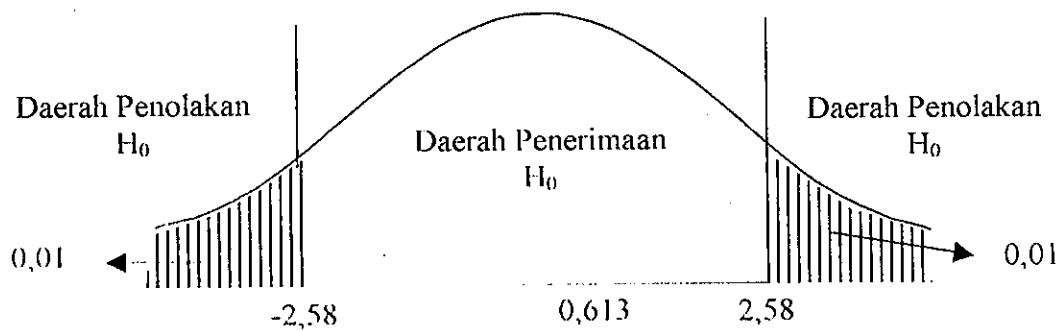
$$Z_{hitung} = \frac{T}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

$$Z_{hitung} = \frac{0,079}{\sqrt{\frac{2(2.30+5)}{9.30.(30-1)}}}$$

$$Z_{hitung} = 0,613$$

Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung (=0,613) < Ztabel (=2,58), maka H_a ditolak dan menerima H_0 , artinya ***Ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.***

Adapun grafik wilayah penerimaan uji signifikansi dari hasil uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.45. berikut.

Tabel IV.45.

SIGNIFIKASI KENDALL'S TAU-B

Keterangan	Nilai
Kendall's tau-b	0,079
Signifikansi	0,571

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,079 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel koordinasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,079.

D.4. Hubungan Variabel Komunikasi, Sumber Daya dan Koordinasi dengan Efektifitas Implementasi Kebijakan (Hubungan ganda)

Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien uji konkordansi Kendall adalah 0,782 dengan signifikansi 0,000. Chi Square tabel untuk tingkat signifikansi 5% dan degree of freedom ($df = 3$) adalah sebesar 7,815. Hasil hitung uji signifikansi Chi Square adalah 70,409 sehingga Chi Square hitung lebih besar dari Chi Square tabel (χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel). Dari hasil uji korelasi konkordansi Kendall tersebut telah dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara variabel komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan secara berganda dapat diterima. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan tabel konkordansi Kendall tersebut di bawah ini :

Tabel IV.46.

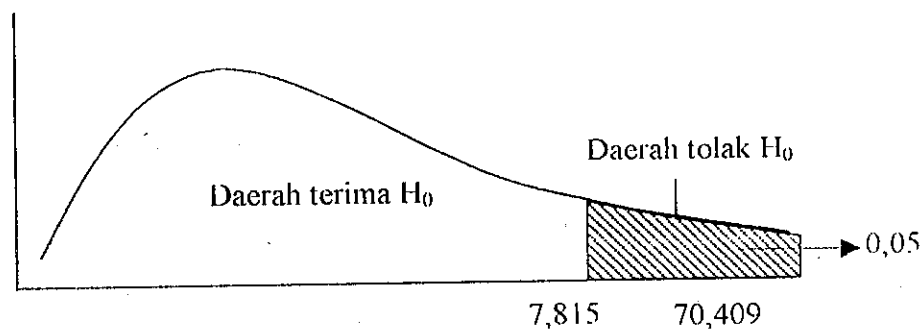
**KOEFISIEN KONKORDANSI KENDALL'S
HUBUNGAN ANTARA VARIABEL KOMUNIKASI,
SUMBER DAYA DAN KOORDINASI TERHADAP
EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN
(ANALISIS KONKORDANSI KENDALL)**

N	30
Kendall's Konkordansi (W)	0,782
Chi-Square hitung	70,409
Chi-Square tabel (99%)	7,815
Df	3
Asymp. Sig	0,000

Kendall's Coefficient of Concordance

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Adapun grafik wilayah penerimaan uji signifikansi dari hasil uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :



Adapun untuk mengetahui besarnya pengaruh ketiga variabel independen (Komunikasi, Sumber daya dan Koordinasi) terhadap variabel dependen (efektifitas implementasi kebijakan) digunakan nilai R^2 (koefisien determinasi). Dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 10, menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien korelasi kendal (W) sebesar 0,782 atau 78,2%, yang berarti besarnya pengaruh dari variabel bebas (komunikasi, sumber daya dan koordinasi) terhadap variabel dependen (efektifitas implementasi kebijakan) adalah dapat dianggap kuat karena mendekati 1.

E. Diskusi.

Secara teoritis bahwa ketiga variabel yaitu komunikasi, sumber daya dan koordinasi merupakan variabel penentu dalam efektifitas implementasi kebijakan. Setelah dilakukan pengujian di lapangan didapatkan bahwa :

- Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=4,22$) > Ztabel ($=2,58$), maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya **ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.**

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,544 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel komunikasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan sebesar 0,544.

- Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=0,75$) < Ztabel ($=2,58$), maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya **ada hubungan yang positif, tetapi kurang signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan.**

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,097 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel sumber daya secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,097.

- Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=0,613$) < Ztabel ($=2,58$), maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya **ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.**

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,079 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel koordinasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,079.

- Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien uji konkordansi Kendall adalah 0,782 dengan signifikansi 0,000. Chi Square tabel untuk tingkat signifikansi 5% dan degree of freedom ($df = 3$) adalah sebesar 7,815. Hasil hitung uji signifikansi Chi Square adalah 70,409 sehingga Chi Square hitung lebih besar dari Chi Square tabel (χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel). Dari hasil uji korelasi konkordansi Kendall tersebut telah dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan **ada hubungan antara variabel komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan secara berganda** dapat diterima, yang artinya **peningkatan komunikasi, sumber daya dan koordinasi secara bersama-sama akan mampu meningkatkan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang**
- Komunikasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang terlihat dalam mekanisme kerjanya, dimana ke tiga instansi yang berbeda (Dipenda, Polri dan Jasa Raharja) terwujud dalam 2 (dua) loket pelayanan (lihat Gambar IV.1 Organisasi Fungsional dan Gambar IV.2 Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat), yaitu :
 - 1) Loket Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan.
 - 2) Loket Pelayanan Pembayaran dan Penyerahan.Di ke dua loket tersebut masing-masing petugas pelaksana dari ke tiga instansi mempunyai jalur komando ke instansi induknya. Oleh karena itu

peningkatan komunikasi sangat diperlukan agar dapat meminimalisir ego sektoral diantara ke tiga instansi tersebut.

- SDM di lingkungan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang terlihat pada tingkat pendidikannya, sebagian besar berpendidikan SLTA dan bahkan ada yang berpendidikan SLTP yang pada umumnya tidak memiliki ketrampilan mengoperasikan peralatan berteknologi tinggi. Oleh karena itu peningkatan SDM dan peningkatan Sarana & Prasarana secara bertahap sangat diperlukan agar dapat menunjang terwujudnya pelayanan prima.
- Dalam mengimplementasikan kebijakan Inber tentang Pedoman Tata Laksana Samsat masih sering terjadi perbedaan persepsi yang mencerminkan kurangnya koordinasi antar Instansi terkait, yaitu Dipenda, Jasa Raharja dan Kepolisian. Hal ini dapat dilihat dilapangan antara lain :
 - a. Pada pelayanan pendaftaran dan penetapan maksimal 1 (satu) jam, tetapi pelayanan STNK lebih dari satu jam, bahkan BPKB lebih dari satu minggu.
 - b. Penggunaan pakaian seragam Samsat sesuai ketentuan Inber tidak dapat dilaksanakan, karena Instansi lain enggan melepaskan seragam instansinya.
 - c. Sanksi keterlambatan pajak dikenakan 2% per bulan, tetapi keterlambatan SWDKLLJ dikenakan kenaikan 100%.

- d. BBNKB 2 (kendaraan bekas/bukan baru) dikenakan hanya 1%, sedang biaya mutasi kendaraan tidak ada standar yang pasti.
- e. Personil yang ditugaskan di Samsat masih ada yang diberi tugas lain diluar Samsat.
- f. Transparansi biaya belum dapat dilaksanakan dengan konsisten. Hal ini kita jumpai dengan adanya biaya tambahan yang tidak tercantum dalam SKPD maupun STNK.

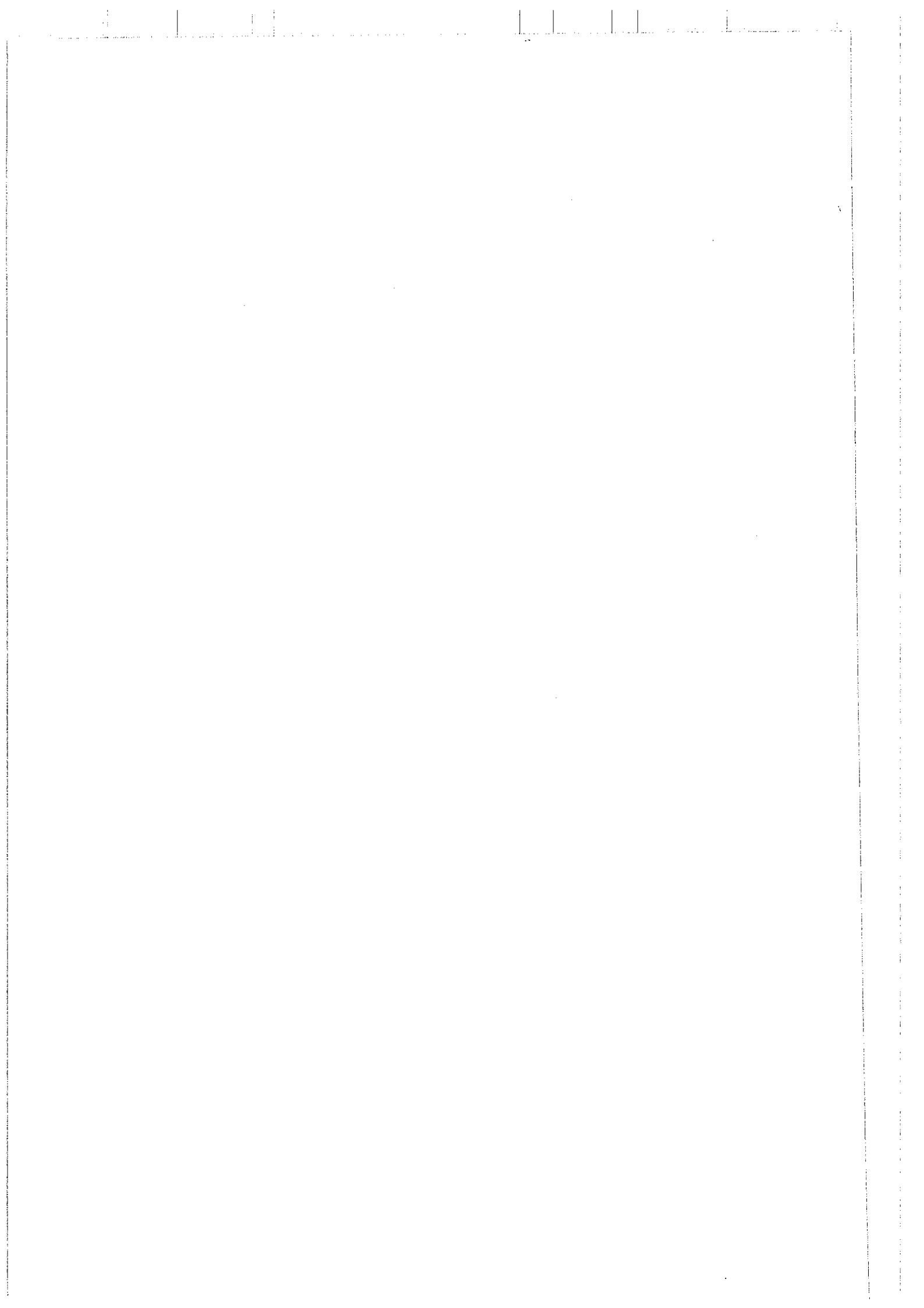
Oleh karena itu fungsi koordinasi antar internal *stakeholders* sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan prima.

Dari kenyataan di lapangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk **meningkatkan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang diperlukan peningkatan komunikasi, sumber daya dan koordinasi secara bersama-sama.**

Walaupun demikian hasil penelitian dari ketiga variabel tersebut merupakan bagian terkecil dari faktor-faktor yang menentukan efektifitas implementasi kebijakan, sedangkan faktor-faktor lain yang menentukan efektifitas implementasi kebijakan diluar variabel penelitian dimungkinkan berupa faktor politik, budaya birokrasi, organisasi, manajemen dan lainnya.

Oleh karena itu untuk dapat mengimplementasikan kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang secara maksimal, manajemen Samsat perlu mengambil langkah-langkah konkrit dan strategis

dengan menerapkan paradigma kebijakan publik, yaitu semua kebijakan yang diambil oleh manajemen harus mencerminkan dan memihak kepentingan masyarakat luas. Strategi tersebut hendaknya searah dengan arah reformasi administrasi negara yaitu efisiensi, efektif, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan tugas dan tanggung jawabnya.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah yang dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

- A.1. Pada penelitian ini, sebagian besar responden adalah laki-laki (73,33%), usia didominasi umur 41th -- 50th (46,67%), tingkat pendidikan responden didominasi oleh SLTA (46,67%), dan masa kerja responden lebih dari 20 tahun (46,67%).
- A.2. Berdasarkan Elaborasi Kategori Variabel Efektivitas Implementasi Kebijakan diperoleh temuan skor : 14 responden (46,7%) menjawab efektif dan 16 responden (53,3%) menjawab implementasi kebijakan pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang cenderung termasuk dalam kategori kurang efektif.
- A.3. Berdasarkan Elaborasi Kategori Komunikasi, diperoleh temuan skor : 15 responden (50,0%) menjawab tingkat komunikasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang tinggi, sama jumlahnya (15 responden =50%) dengan yang menjawab tingkat komunikasi dalam kategori rendah.
- A.4. Berdasarkan Elaborasi Kategori Sumber daya, diperoleh temuan skor : 13 responden (43,3%) menjawab tinggi dan 17 responden (56,7%) menjawab

menjawab tingkat sumber daya pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori rendah.

A.5. Berdasarkan Elaborasi Kategori Variabel Koordinasi, diperoleh temuan skor : 12 responden (40,0%) menjawab tingkat koordinasi tinggi dan 18 responden (60,0%) menjawab tingkat koordinasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori rendah.

A.6. Dari pengujian hipotesis, didapatkan hubungan variabel komunikasi, sumber daya, koordinasi dan efektifitas implementasi kebijakan sebagai berikut:

A.6.1. Hubungan Komunikasi dan efektifitas implementasi kebijakan.

Dengan α 1% didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=4,22$) $>$ Ztabel ($=2,58$), maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya **Ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.**

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,544 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel komunikasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan sebesar 0,544.

A.6.2. Hubungan Sumber daya dan efektifitas implementasi kebijakan

Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=0,75$) $<$ Ztabel ($=2,58$), maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya

Ada hubungan yang positif, tetapi kurang signifikan antara sumber daya terhadap efektifitas implementasi kebijakan.

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,097 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel sumber daya secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,097.

A.6.3. Hubungan Koordinasi dan efektifitas implementasi kebijakan.

Dengan $\alpha=1\%$ didapatkan Ztabel sebesar 2,58. Karena Zhitung ($=0,613$) < Ztabel ($=2,58$), maka H_a ditolak dan menerima H_0 artinya

Ada hubungan positif tetapi kurang signifikan antara koordinasi terhadap efektifitas implementasi kebijakan.

Nilai koefisien korelasi Kendall (koefisien Kendall's tau-b) sebesar 0,079 juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel koordinasi secara individual terhadap efektifitas implementasi kebijakan hanya sebesar 0,079.

A.6.4. Hubungan komunikasi, sumber daya dan koordinasi dan efektifitas implementasi kebijakan secara bersama-sama/simultan.

Dari hasil perhitungan didapatkan koefisien uji konkordansi Kendall adalah 0,782 dengan signifikansi 0,000. Chi Square tabel untuk tingkat signifikansi 5% dan degree of freedom ($df = 3$) adalah sebesar 7,815. Hasil hitung uji signifikansi Chi Square adalah 70,409 sehingga Chi

Square hitung lebih besar dari Chi Square tabel (χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel). Dari hasil uji korelasi konkordansi Kendall tersebut telah dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan **ada hubungan antara variabel komunikasi, sumber daya dan koordinasi terhadap efektivitas implementasi kebijakan secara berganda** dapat diterima, yang artinya **peningkatan komunikasi, sumber daya dan koordinasi secara bersama-sama akan mampu meningkatkan efektifitas implementasi kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang**

B. Saran.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Agar lebih efektif dalam mengimplementasikan kebijakan pedoman tata laksana Samsat di Kabupaten Semarang maka perlu adanya peningkatan pemahaman kebijakan dari masing-masing *stakeholder*, yaitu dengan mengadakan evaluasi, perbaikan dan penyempurnaan Kebijakan Instruksi Bersama dan SK Bersama Kepala Kepolisian RI, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) tentang Pedoman Tata Laksana Samsat, antara lain :
 - Transparansi biaya. Segala jenis pungutan yang dikenakan kepada WP agar tercantum dalam Inber tersebut.

- Biaya tambahan yang dikenakan pada WP agar didukung dengan Dasar Hukum tertulis dari *internal stakeholder*.
 - SK Tim Pembina Samsat agar disesuaikan dengan SOTK baru dan keberadaan Koordinator Samsat dalam organisasi fungsional Samsat agar dikaji kembali.
 - Kebijakan Inber yang telah disempurnakan agar ditaati dan dilaksanakan oleh *internal stakeholders* secara totalitas dan konsisten.
2. Untuk meningkatkan komunikasi secara efektif dan efisien, agar segera mengaplikasikan teknologi sistem informasi jaringan Samsat *on-line* se Jawa Tengah yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat/WP untuk memenuhi kewajiban pajaknya, yang dapat dilakukan di semua Kantor Samsat se Jawa Tengah, sekaligus sebagai sarana *crosscheck* antar Samsat se Jawa Tengah.
3. Untuk meningkatkan sumber daya diperlukan kemampuan SDM yang handal serta pemenuhan sarana dan prasarana, termasuk segera mempersiapkan tenaga operator komputer yang terdidik dan terlatih sebagai proses awal persiapan Samsat *on-line* se Jawa Tengah.
- Untuk mewujudkan transparansi biaya dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat / Wajib Pajak di masa yang akan datang, perlu diupayakan pembayaran pajak melalui Bank/ATM.

4. Untuk meningkatkan koordinasi, sangat diperlukan adanya rapat koordinasi dengan Tim Pembina Samsat Propinsi yang melibatkan UPPD se Jawa Tengah secara rutin minimal 1 (satu) tahun sekali untuk melakukan evaluasi pelaksanaan Samsat di lapangan dan mencari solusi pemecahannya.

DAFTAR PUSTAKA

Djumari, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Biro Organisasi. Dan Kepegawaian Setda Propinsi Jawa Tengah.*

Instruksi Bersama (INBER) Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/m/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor :6 / IMK 0.14 / 1999 tentang pelaksanaan Samsat.

Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian R I, Dirjen PUOD Depdagri dan Dirut PT Jasa Raharja (Persero), Nomor : Skep / 06 / X / 1999 Nomor : 973 - 1228 Nomor : Skep / O2 / X / 1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistim Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap.

Perda Propinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2002 dan Nomor 4 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

H. Abdulkahar Badjuri dan Teguh Yuwono, *Kebijakan Publik Konsep Dan Strategi*, Universitas Diponegoro, Tahun 2002.

Dwight Waldo, *Pengantar Study Public Administration*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996.

Hardjito, Dydiat, *Teori Organisasi dan Teknis Pengorganisasian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 7 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Jakarta, 1999.

Keputusan Menteri Dalam Negeri, Pendidikan dan Pelatihan jabatan Struktural di jajaran Departemen Dalam Negeri, Jakarta, 1995.

Samodra Wibawa, Yuyun Purbokusumo, Agus Pramusianto, *Evaluasi Kebijakan Publik, Manajemen*, PT Grafindo Persada, Jakarta, 1994.

Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, penerbit Insan Cendekia, Tahun 2001

- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, *Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta, 2000.
- Moerir, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung, Jakarta, 1985.
- Mockijat, *Analisis Kebijakan Publik*, Mandar Maju, cetakan 1, Tahun 1995.
- Rumusan Hasil Rakor Pelayanan Terpadu Tanggal 20 september 2001, Thema : *Kemitraan Dan Pelayanan Prima Sebagai Langkah Strategis Peningkatan Pelayanan Publik, Biro Organisasi Dan Kepegawaian Setda Propinsi Jawa Tengah Tahun 2001*.
- Stephen P. Robbins, *Perilaku organisasi, Konsep Kontroversi Aplikasi*, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta, 1996.
- Sugandha, *Kepemimpinan di dalam organisasi*, Sinar Baru, Cetakan Kedua, Bandung, 1986.
- Sondang P. Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta, 1994.
- Thoah, Miftah, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 1995.
- W.A. Pramono, *Pelayanan Umum Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih Dan Baik*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- William M. Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Gajah Mada University Press.
- Budi Winarno, *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002
- Sidney Siegel, *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994