

COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON SERVICING MOTOR VEHICLE TAXES IN
OFFICE SYSTEMS ADMINISTRATION MANUNGGAL ONE
ROOF (SAMSAT) KARANGANYAR REGENCY

By : Sugiyartini¹, Joko Suranto²

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

The public service is all activities undertaken by the Committee for public services that aim to meet the needs of recipients of services. As well as our satisfaction Index Society is the result of the calculation over public opinion in getting services from the Committee of public services compared to the need, according to the society. This research aims to analyze the index to the satisfaction of the society in the service of motor vehicle taxes in Office systems administration Manunggal one roof (Samsat) Karanganyar Regency using 9 indicator on the ministerial regulation for administrative State apparatus And the reform of the Bureaucracy of the Republic of Indonesia number 14 Year 2017 About Guidelines preparation of Community satisfaction survey Public Service Providers Unit. The research method used is descriptive quantitative. Data collection techniques using structured interviews and sampling techniques using Simple Random Sampling with the total sample of respondents 379. Analysis of data calculated using the weighted average value of each item of service. Conclusion of the research is Community Satisfaction Index on servicing motor vehicle tax office in Samsat Karanganyar Regency demonstrates quality of service "A" as well as the performance of the service unit "very good" with Community Satisfaction Index score 88.36.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Satisfaction Index, Samsat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh : Sugiyartini¹, Joko Suranto²

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Pelayanan publik merupakan semua aktivitas yang dilakukan oleh panitia pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Serta Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil penghitungan atas opini umum dalam mendapatkan pelayanan dari panitia pelayanan umum dibandingkan dengan kebutuhan menurut masyarakat. Penelitian ini bertujuan guna menganalisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Karanganyar menggunakan 9 indikator pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel sebesar 379 responden. Analisis data dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Kesimpulan penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Karanganyar menunjukkan mutu pelayanan “A” serta kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat 88,36.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan, Samsat

Pendahuluan

Di zaman ini, tidak bisa dihindari lagi perubahan terjadi di berbagai sektor. Termasuk di sektor pembangunan secara menyeluruh,. Tujuan pembangunan tersebut agar dapat mensejahterakan dan mengurangi angka kemiskinan, seperti yang terdapat di Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan “untuk memajukan kesejahteraan umum”.

Dibutuhkan berbagai faktor pendukung agar tujuan dari sektor pembangunan tercapai, diantaranya melibatkan manusia sebagai pelaksana, sumber daya alam yang memadai, serta yang tidak kalah penting adalah dari sektor perpajakan. Seiring perkembangan pembangunan yang semakin pesat, secara otomatis biaya yang dibutuhkan juga meningkat. Seperti yang terdapat dalam undang-undang no 24 tahun 2014 yang berisi tentang peraturan pemerintahan daerah.

Dikarenakan otonomi daerah, kekuasaan pemerintah daerah menjadi menonjol, oleh karena itu harus diimbangi dengan manajemen keuangan daerah yang lebih baik. Dalam mendukung aktivitas pembangunan daerah, di harapkan pemerintahan daerah tidak lagi tergantung kepada pemerintah pusat dengan cara dapat menghasilkan pemasukan daerah secara maksimal. Salah satu sumber pendapatan daerah adalah dari pajak.

Pajak adalah salah satu penyumbang terbesar pendapatan Negara, hal tersebut di manfaatkan untuk pembangunan bagi Negara untuk rakyat. Sebagai warga yang baik, tentunya wajib pajak kepada Negara, seperti apa yang dikatakan oleh Rochmat Soemitro di buku Mardiasmo (2011:1) pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat yang bertujuan untuk mengisi kas Negara yang terdapat dalam undang-undang serta tanpa adanya paksaan, serta tidak mengharapkan timbal balik, pajak pada intinya untuk membiayai pengeluaran Negara.

Dari berbagai sektor pajak, pendapatan pajak yang cukup besar merupakan dari pendapatan pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar 10.521.658.125 untuk penerimaan bulan

November 2017 di kantor Samsat Kabupaten Karanganyar dengan jumlah wajib pajak sebesar 30.077 orang pada bulan tersebut. Seperti pasal 1 ayat 12 undang-undang nomor 28 tahun 2009, pengertian pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang di peruntukan untuk orang yang memiliki kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor sendiri merupakan media yang peruntukan sebagai alat transportasi yang berada di darat, yang digerakan oleh alat yang berupa mekanisme motor penggerak.

Kegiatan penarikan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan di kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Dalam implementasinya SAMSAT bekerjasama dengan instansi pemerintah, yakni : Polisi Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, Serta PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pembayaran serta pembukuan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor SAMSAT juga melaksanakan kegiatan seperti: pembuatan STNK, proses pemungutan pajak, pelayanan Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), seluruh aktivitas tersebut diadakan di satu tempat untuk memudahkan masyarakat dalam proses yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.

Di Samsat Kabupaten Karanganyar melayani mutasi kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor 5 tahunan, serta pajak kendaraan bermotor 1 tahunan. Untuk pelayanan mutasi kendaraan dan pajak kendaraan bermotor 5 tahunan masih dilayani pada bilik-bilik yang terpisah untuk prosedur pendaftaran, pembayaran, serta penerimaan dokumen yang sudah jadi.

Sementara untuk pajak kendaraan bermotor tahunan, pelayanan dilakukan di satu tempat mulai dari penyerahan STNK lama serta KTP asli sebagai syarat untuk melakukan pajak kendaraan bermotor tahunan, pembayaran, hingga penyerahan STNK baru setelah pajak kendaraan bermotor. Dimana dalam sekali transaksi pelayanan hanya membutuhkan waktu kurang lebih satu menit. Pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan yang dilayani di satu meja ini merupakan inovasi yang dilakukan oleh Samsat Kabupaten Karanganyar dalam

meningkatkan jumlah pemungutan pajak serta meminimalisir penggunaan jasa calo dengan alasan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang rumit dan membutuhkan waktu lama.

Samsat Kabupaten Karanganyar mendapatkan penghargaan dari pemerintah provinsi Jawa Tengah sebagai juara II Samsat Terbaik dalam rangka Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Antar Samsat se Jawa Tengah tahun 2016 dan 2015. Maka dari itu tujuan penelitian disini guna menganalisis skor indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Karanganyar.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena peneliti akan meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat pada sampel dan populasi di Samsat Kabupaten Karanganyar, dan menggunakan jenis penelitian deskriptif karena variabel yang akan diteliti adalah variabel mandiri. Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan antara variabel satu dengan yang lain, serta tidak mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data wawancara terstruktur dimana setiap responden dimintai pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 indikator dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada uraian berikut ini :

a. Persyaratan

Berdasarkan penghitungan indeks kepuasan masyarakat indikator pelayanan, memperlihatkan bahwa sebesar 53,03% responden merasa persyaratan pada unit pelayanan pajak kendaraan bermotor mudah dan sebesar 46,97% responden merasa sangat mudah. Hal ini berarti tidak ada responden yang mengalami kesulitan dalam

melengkapi persyaratan untuk melakukan pajak kendaraan bermotor di unit pelayanan ini.

b. Prosedur

Memperlihatkan bahwa sebesar 49,34% responden merasa bahwa prosedur dalam pajak kendaraan di unit pelayanan ini mudah dan sebesar 50,66% responden merasa sangat mudah. Hal ini berarti bahwa prosedur untuk pajak kendaraan bermotor di unit pelayanan ini sangat mudah.

c. Waktu Penyelesaian

Memperlihatkan bahwa kecepatan waktu penyelesaian pelayanan pada unit pelayanan pajak kendaraan bermotor ini sangat cepat, hal ini terlihat dari jumlah responden yang merasa pelayanan di unit ini cepat sebesar 35,88% responden dan sebesar 64,12% responden merasa pelayanan di unit ini sangat cepat.

d. Biaya atau Tarif

Memperlihatkan bahwa 100% responden menyatakan bahwa pelayanan pada unit ini gratis. Artinya selain besarnya tarif pajak yang harus ditanggung responden sesuai dengan jenis kendaraannya, responden tidak dikenai biaya tambahan pada unit pelayanan ini.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Memperlihatkan bahwa 43,54% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan di unit pelayanan ini sesuai dengan janji pelayanan yang berlaku serta sebesar 56,46% responden menyatakan sangat sesuai. Ini berarti bahwa pelayanan ini unit pelayanan ini sesuai dengan janji pelayanan Samsat yaitu “Pelayanan Cepat dan Terbaik Tujuan Kami”.

f. Kompetensi pelaksana

Memperlihatkan bahwa sebesar 50,92% responden menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pada unit pelayanan ini professional, dan sebesar 49,08% responden menyatakan sangat professional. Hal ini berarti kompetensi pelaksana pada unit pelayanan pajak kendaraan bermotor ini sudah profesional.

g. Perilaku pelaksana

Terlihat bahwa sebesar 46,2% responden menyatakan perilaku pelaksana pada unit pelayanan ini ramah, dan sebesar 53,8% responden menyatakan sangat ramah. Ini artinya perilaku pelaksana pada unit layanan ini sangat ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

h. Penanganan pengaduan, saran serta masukan

Memperlihatkan bahwa sebesar 58,84% responden menyatakan penanganan pengaduan, saran serta masukan pada unit pelayanan ini berfungsi kurang maksimal, dan sebesar 41,16% responden menyatakan sudah dikelola dengan baik

i. Sarana serta prasarana

Menunjukkan bahwa sebesar 49,08% responden menyatakan sarana serta prasarana pada unit pelayanan ini baik, sementara 50,92% responden menyatakan sangat baik. Hal ini berarti sarana serta prasarana pada unit pelayanan ini sangat baik.

Hasil penghitungan skor IKM diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada unit pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Karanganyar adalah “A” serta kinerja unit pelayanan yang “Sangat Baik” dengan skor indeks kepuasan masyarakat sebesar 88.36

Penutup

a. Kesimpulan

1. Nilai interval atau nilai rata-rata tertinggi adalah 4,00 dan nilai interval terendah adalah 3,41. Nilai tersebut terdapat pada indikator indeks kepuasan masyarakat : Persyaratan 3,47 termasuk kinerja unit pelayanan “baik”, prosedur 3,507 termasuk kinerja unit pelayanan “baik” , waktu penyelesaian 3,64 termasuk kinerja unit pelayanan “sangat baik”, biaya atau tarif 4,00 termasuk kinerja unit pelayanan “sangat baik”, produk spesifikasi jenis pelayanan 3,56 termasuk kinerja unit pelayanan “sangat baik”, kompetensi pelaksana 3,49 termasuk kinerja unit pelayanan “baik”, perilaku pelaksana 3,538 termasuk kinerja unit pelayanan “sangat baik”, penanganan pengaduan saran serta masukan 3,41 termasuk kinerja unit pelayanan “baik”, sarana serta prasarana 3,51 termasuk kinerja unit pelayanan “baik”.
2. Pelayanan yang telah diberikan oleh petugas telah berjalan dengan sangat baik serta hipotesa yang menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Karanganyar menunjukkan mutu pelayanan “A” serta kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” terbukti dan dapat diterima kebenarannya. Hal ini didapat dari hasil indeks kepuasan masyarakat berdasarkan 9 indikator sesuai Permenpan No 14 tahun 2017 menunjukkan mutu pelayanan “A” serta kinerja unit pelayanan yang “Sangat Baik” dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat 88,36.

b. Saran

Peneliti memberikan saran yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan pelayanan, yakni terkait penanganan pengaduan saran serta masukan, meski sudah disediakan sarana bagi wajib pajak guna memberikan aduan saran serta masukan namun hal

tersebut dirasa masih belum efektif dikarenakan pasifnya wajib pajak dalam memberikan aduan saran serta masukan. Maka dari itu diperlukan sosialisasi pada wajib pajak bagaimana cara untuk mengajukan aduan saran serta masukan. Yang mana bila banyak wajib pajak yang memberikan aduan saran serta masukan, hal ini akan berdampak baik bagi peningkatan pelayanan pada unit pelayanan ini karena dapat mengetahui bagian pelayanan mana yang masih kurang dan dapat segera memperbaikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- J Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Cet 4. Rineka Cipta. Jakarta. 2011
- Kesit, Bambang Prakosa. *Pajak Dan Retribusi Daerah*. UII Press. Yogyakarta. 2005
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta. 2011
- Mardiasmo. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta. 2011
- Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta. 2008
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta. 2006
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung. 2013
- Tjiptono & Chandra. *Service Quality and Statisfaction*. Edisi I. Andi. Yogyakarta. 2004
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang No 24 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah