

**PELAYANAN PENGADUAN WAJIB PAJAK
DI UPTD SAMSAT KOTA MANADO**

**VALENCIA MAKAENAS
FLORENCE D. J. LENGKONG
VERY Y. LONDA**

Abstract

This research was conducted to determine the process of how taxpayer complaint services at UPTD Samsat in Manado City. This research uses qualitative research. The theory used is based on the principles of complaints, namely Open Disclosure, Accessibility, Responsiveness, Transparency and Accountability. Data collection techniques consisted of observation, interviews, documentations. Data obtained from various sources were then analyzed into one conclusion from the research process. The result showed that taxpayer complaint services at UPTD Samsat have been implemented as well in terms of openness ease, ability to react, and being responsible for resolving complaint problems. To increase the principle of complaint services at UPTD Samsat in Manado City, it is hoped that more training on the ability and commitment of each officer in serving so that complaint problems decrease.

Keywords: Services, Complaint, Taxpayers.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses bagaimana pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Teori yang digunakan berdasarkan prinsip-prinsip pengaduan yaitu Keterbukaan Menerima Pengaduan, Aksesibilitas, Kemampuan Bereaksi, Transparansi dan Bertanggung Jawab. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis menjadi satu kesimpulan dari proses penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari keterbukaan, kemudahan, kemampuan bereaksi, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan. Untuk lebih meningkatkan prinsip pelayanan pengaduan di UPTD Samsat Kota Manado, maka diharapkan untuk lebih melatih kemampuan dan komitmen setiap petugas dalam melayani agar masalah pengaduan semakin berkurang.

Kata kunci: Pelayanan, Pengaduan, Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, antara lain untuk membiayai fasilitas-fasilitas umum seperti jembatan, jalan raya, rumah sakit, fasilitas pendidikan dan biaya keamanan. Pajak bersifat dinamik dan selalu mengikuti perkembangan baik sosial maupun ekonomi negara dan masyarakatnya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 mengatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Mardiasmo, 2018).

Melalui definisi tersebut terlihat bahwa pajak memang memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan negara untuk membiayai berbagai bentuk pengeluaran dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam mendukung tercapainya tujuan tersebut, maka diperlukan kepatuhan dari wajib pajak dalam membayar pajak serta sistem dan pelayanan publik yang memadai yang diberikan oleh aparat pajak. Pelayanan aparat pajak yang baik diharapkan mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Suatu badan atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. (Mardiasmo, 2018)

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap

instansi karena akan berpengaruh terhadap instansi itu sendiri. Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk barang dan / atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (Lembaga Administrasi Negara: 1998).

Jika pelayanan yang diberikan baik, maka akan berdampak positif dan membawa pengaruh baik bagi instansi yang memberikan pelayanan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang baik atau bahkan buruk, maka tentu saja akan memberikan dampak negatif terhadap instansi tersebut. Kepuasan konsumen atau penerima pelayanan tentu saja bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Namun sebaliknya, jika si penerima pelayanan tersebut tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tentunya akan mengakibatkan munculnya pengaduan atas pelayanan tersebut. Penanganan pengaduan menjadi hal yang penting sebagai sarana memperbaiki kualitas kerja maupun pelayanan dalam sebuah organisasi. (Widya dan Rama, 2016). Pengaduan dari penerima pelayanan merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari program kerja yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, pemerintah tentu saja telah memperbaiki proses penyampaian pengaduan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat khususnya bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Penyampaian pengaduan saat ini dapat disampaikan baik secara *online* (melalui website pemerintah) maupun secara *offline* (pengaduan langsung) dimana masyarakat secara langsung mendatangi instansi yang dituju. Pengaduan secara *online* dinilai lebih mudah dalam penyampaian

dikarenakan hanya memerlukan pengetahuan dalam mengakses website pemerintah dan menuliskan pengaduan. Sebaliknya pengaduan *offline* cenderung rumit, karena harus mendatangi secara langsung instansi yang dituju dan mengikuti SOP pelayanan pengaduan dalam instansi tersebut. Namun demikian, baik pengaduan *online* maupun *offline* sering diacuhkan bahkan tidak ditindaklanjuti oleh yang memberikan pelayanan.

Faktanya, penanganan pelayanan pengaduan yang diberikan oleh instansi pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat. Dari sekian banyak pengaduan yang dikeluhkan, hanya sebagian pengaduan saja yang ditindaklanjuti secara serius serta mengikuti SOP yang berlaku dari instansi tersebut. Pentingnya dalam mengorganisir keluhan (*complaint*) ataupun aduan karena pelanggan yang mengeluh adalah hal yang sangat krusial, karena mereka memberikan kesempatan kepada instansi dalam mengoreksi atau meningkatkan pelayanan.

Permasalahan yang dikemukakan diatas merupakan penanganan yang harus diperhatikan oleh pihak pemberi jasa pelayanan publik. Pelayanan pengaduan wajib pajak yang diterima oleh UPTD Samsat Kota Manado menjadi tanggung jawab untuk melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima. Dengan meningkatkan pelayanan dan penanganan pengaduan yang baik di UPTD Samsat Kota Manado, maka secara tidak langsung dapat mengurangi pengaduan dari wajib pajak (masyarakat) kedepannya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui model pelayanan penanganan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Hasil dari penelitian ini secara akademis dapat bermanfaat pada pengembangan teori, serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian Administrasi Program Studi Administrasi Negara secara praktis, hasil dari penelitian ini dijadikan dasar kepada aparat pemerintah

yang memberikan pelayanan publik guna meningkatkan pelayanan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan dengan penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis menelusuri beberapa penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai tolak ukur bagi penulis. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan yaitu:

Penelitian pertama dilakukan oleh Hanny Posumah, Very Londa, dan Olivia Mandang (2017) Mengenai Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Perusahaan Listrik Negara Area Manado (Studi Kasus Pemadaman Listrik). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pengaduan pelayanan masyarakat di Perusahaan Listrik Negara Aera Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan mengkombinasikan pendekatan kualitatif, analisis data sekunder (kuantitatif) dan wawancara mendalam secara langsung (*Indepth Interview*) untuk menggali data primer. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan teori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa : 1). Bukti fisik terlihat masih belum memadai dalam mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan, 2). Empati dari pegawai sudah baik ketika melayani masyarakat, 3). Keandalan yang ditunjukkan oleh pegawai PLN Manado dinilai sudah baik, 4). Daya tanggap pegawai sudah baik, 5). Keterjaminan atau keyakinan masyarakat terhadap PLN dalam melayani dinilai sudah baik, akan tetapi pihak PLN belum memberikan tanggung jawab mereka ketika mendapati pengaduan mengenai kerugian yang dialami oleh masyarakat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Anastasia Devita Manossoh, Femmy M. G. Tulusan, dan Very Londa (2018) tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Manado. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan pembuatan NPWP di KPP Pratama Manado sudah baik dikarenakan standar pelayanannya sudah jelas, selain itu telah adanya jaminan ketepatan waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Alfrid M. Kawuluan, Jorie M. Ruru, Very Londa (2020). Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan akta jual beli tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu : 1). Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup baik, 2). Daya tanggap pegawainya dapat dikatakan sudah baik dalam tingkat penyerapan dan pengertian semua keluhan masyarakat, 3). Empati pegawai dalam melayani masyarakat dinilai baik.

Penelitian keempat dilakukan oleh Widya Larasati dan Rama Kertamukti yang membahas tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai Pendukung Iklim Organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Informasi dan Saranan Komunikasi sebagai divisi yang menangani aduan yang diterima oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat mendukung iklim organisasi di seksi tersebut sesuai dengan dimensi iklim organisasi menurut Stringer yang meliputi struktur, standar-standar, tanggungjawab, penghargaan, dukungan dan komitmen. Iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif karena pegawai merasa memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan pengaduan yang ada, saling mendukung dan mencari solusi secara bersama-sama. Bahkan, derajat kebanggaan dalam bekerja, motivasi untuk bekerja lebih baik lagi serta kesetiannya terhadap organisasi semakin meningkat karena penanganan pengaduan masyarakat tersebut.

Penelitian kelima dilakukan oleh Ahmad Jauharul Aknana, mengenai Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar). Tujuan dari penelitian ini adalah (i) untuk mengetahui peran pelayanan public dalam penanganan pengaduan masyarakat, (ii) untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala pelayanan public dalam penanganan pengaduan masyarakat, dan (iii) untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan pelayanan public dalam penanganan pengaduan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) Pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor Imigrasi kelas II Blitar adalah sangat baik bagi masyarakat. Peran yang telah diterapkan meliputi kehandalan (Reliability), daya tangkap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty). (2) Kendala yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan masyarakat terdiri dari faktor internal mengenai sistem dan faktor eksternal mengenai sosialisasi. (3) Langkah-langkah yang dilakukan dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah pemohon atau pelapor bisa datang langsung, juga bisa

melalui media dan juga bisa melalui website. Kedua laporan pengaduan akan diteruskan kepada kepala bagiannya masing-masing. Ketiga setelah pengaduan itu diproses, pengaduan ditindak lanjuti dan tahap terakhir akan segera disampaikan kepada pemohon atau perlapor.

KONSEP TEORI

Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Agung Kurniawan, 2013:128). Demikian juga beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam pemberian pelayanan seperti berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang pada dasarnya dapat mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. (Kotler, 2005:12)

Dalam melaksanakan pelayanan public juga diperlukannya standar pelayanan. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan tertata dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini berkaitan langsung dengan sistem, persyaratan, jangka waktu, biaya, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan. Agus Syukri (2009:29) mengatakan bahwa, pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa

monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi, pembayaran pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Primandita Fitriandi, 2008:3). Sedangkan menurut Rahman (2010: 32) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu terdiri dari memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Memperhatikan konsep teori yang dijelaskan diatas maka dapat dipahami bahwa pelayanan pengaduan wajib pajak perlu dikaji melalui aspek prinsip penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan (Gorton, 2005:6). Pengkajian dari aspek prinsip penanganan pengaduan meliputi dimensi *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan), *Accesibility* (Aksesibilitas), *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi), dan *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab).

METODE PENELITIAN

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan pengumpulan data sekunder, kemudian dianalisis melalui pengelompokan data, interpretasi data dan penarikan kesimpulan sehingga ditemukan model pelayanan

pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado. Fokus dalam penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pengaduan di instansi pemerintahan terutama yang bergerak dalam bidang pelayanan public dengan menggunakan 4 prinsip penanganan pengaduan menurut Gorton (2005:6), yaitu :

1. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara factual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

2. *Accessibility* (Akseibilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

3. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi kepada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan. Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

4. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu informan atau narasumber yang benar-benar mengetahui tentang permasalahan sehingga mereka akan memberikan informasi secara tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian ini, terdapat 6 informan terdiri dari:

Pegawai Pengaduan : 1 Orang

Wajib Pajak : 5 Orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk upaya perbaikan dari kurangnya pelayanan yang diberikan dari pihak penyelenggara. UPTD Samsat Kota Manado sebagai salah satu kantor pelayanan publik di pemerintah daerah Kota Manado yang berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal yang berkaitan dengan pajak. Ketika pemberian pelayanan dinilai bermutu, maka dengan sendirinya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Pada kenyataannya, masyarakat dalam hal ini sebagai penerima pelayanan adalah pihak yang paling tahu akan segala kebutuhannya. Sebagai penerima pelayanan, masyarakat tidak hanya mengetahui akan apa yang mereka butuhkan tetapi juga bagaimana kualitas pelayanannya. Termasuk juga kualitas pelayanan pengaduannya. Dalam hal ini masyarakat diberikan kebebasan dalam menyampaikan pendapatnya yang berupa keluhan/kritik apabila pelayanan public yang diterimanya tidak memuaskan. Tujuan utamanya yakni untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, maka kepuasan masyarakat harus dijadikan indikator utama dalam manajemen pelayanan pemerintah atau penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hanny Posumah, Very Londa dan Olivia Mandang yang membahas mengenai Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Perusahaan Listrik Negara Area Manado (Studi Kasus Pemadaman Listrik). Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu unsur empati, keandalan, dan daya tanggap pegawai PLN Manado dinilai sudah baik dalam melayani masyarakat yang mengadu. Kemudian keterjaminan atau keyakinan masyarakat terhadap PLN dalam melayani dinilai sudah baik, akan tetapi pihak PLN belum

memberikan tanggung jawab mereka ketika mendapati pengaduan mengenai kerugian yang dialami oleh masyarakat. Lain halnya dengan bukti fisik yang dinilai masih belum memadai dalam mendukung dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini tentunya sejalan dengan penelitian yang berfokus tentang Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Manado.

Untuk mengetahui pelayanan penanganan pengaduan wajib pajak di UPTD Samsat Kota Manado ini, maka penulis menggunakan empat prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan menurut Gorton (2005:6), yaitu:

1. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Reaksi keterbukaan pegawai pengaduan dalam menerima pengaduan sudah dilakukan dengan baik. Dengan melihat respon pegawai ketika muncul pengaduan yaitu mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan oleh pengadu. Sehingga pengadu merasa keluhannya diterima dengan baik dan dihargai oleh pegawai pengaduan. Secara tidak langsung hal ini memberitahukan kepada masyarakat bahwa UPTD Samsat Kota Manado dengan terbuka menerima segala bentuk pengaduan demi kelancaran dan kualitas pelayanan. Tidak hanya sebatas respon pegawai yang mendengarkan setiap keluhan yang dikeluhkan, melainkan dengan mengambil tindakan awal sebagai upaya penyelesaian pengaduan. Tindakan awal yang diberikan sebagai bentuk pelayanan penanganan pengaduan berupa dengan mencatat setiap keluhan yang disampaikan oleh pengadu. Tindakan awal yang diambil oleh pegawai merupakan sebuah tanggapan dalam mengatur peristiwa dan mencegah terjadinya kesalahan yang berulang terhadap keluhan yang disampaikan. Hal ini bertujuan agar setiap catatan pengaduan dijadikan sebagai dokumen dan akan dilakukan pengarsipan,

serta dievaluasi secara keseluruhan guna meningkatkan kualitas pelayanan instansi tersebut. Selain itu, upaya mengklarifikasi dengan pihak terkait pengaduan juga dilakukan oleh pegawai pengaduan. Upaya mengklarifikasi tentunya berperan penting sebagai langkah dalam menyelesaikan pengaduan, guna mendapatkan keterangan akan masalah yang dikeluhkan dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman. Hanya saja sebagian besar pegawai tidak menyatakan sikap pernyataan bersalah, serta tidak ada permintaan maaf dari pegawai terkait dengan permasalahan yang terjadi. Padahal unsur permintaan maaf ini seharusnya diterapkan oleh pegawai, apalagi jika permasalahan tersebut muncul akibat kelalaian atau kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh instansi. Sebagian besar pegawai juga tidak memberikan penjelasan secara factual terkait pengaduan yang disampaikan oleh pengadu. Penjelasan secara fakta diartikan sebagai mengkonfirmasi apa yang menjadi penyebab permasalahan tersebut, serta menjadikannya sebagai hasil sementara dari keluhan yang disampaikan.

2. *Aksesibilitas (Accessibility)*

Prinsip aksesibilitas diartikan sebagai mendorong instansi untuk melakukan hubungan timbal balik antara pihak instansi dengan masyarakat guna mempermudah jalannya suatu pelayanan. Dalam hal ini, kemudahan dalam pelayanan pengaduan. Kemudahan selama proses penanganan pengaduan telah disediakan oleh UPTD Samsat Kota Manado. Kemudahan tersebut berupa media dan sarana dalam menyampaikan pengaduan, seperti loket khusus pengaduan, kotak pengaduan, *website*, *email*, *call center* (Telepon dan sms), dan *social media* (*Facebook*, *Whatsapp*, *Instagram*). Ketersediaan media dan sarana tak hanya membantu pengadu dalam mempermudah penyampaian pengaduan, melainkan mempermudah pegawai dalam melakukan penanganan pengaduan. Selain media dan sarana dalam

menyampaikan pengaduan, instansi juga menyediakan informasi tentang alur pelayanan penanganan pengaduan yang terdapat di papan informasi pengaduan dan konsultasi. Selain mendapat arahan langsung dari pegawai akan alur pelayanan pengaduan, tersedianya papan informasi yang berisikan informasi tentang mekanisme pelayanan penanganan pengaduan membantu pengadu dalam memahami bagaimana alur pelayanannya. Hanya saja papan informasi tersebut diletakan di belakang loket pengaduan sehingga sulit dijangkau dan sulit untuk dibaca oleh pengadu karena tulisan yang kecil. Terutama pada jika masyarakat yang memiliki penglihatan yang kurang baik (mata rabun). Dalam menyampaikan pengaduan, sebagian besar pengadu mengatakan bahwa baik penyampaian pengaduan dan proses penanganan pengaduan tergolong mudah karena tidak memerlukan persyaratan khusus ketika akan menyampaikan pengaduan. Hal ini dipengaruhi oleh ketersediaannya semua fasilitas yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhannya serta bentuk komunikasi yang baik dari pegawai sehingga mempermudah proses penanganan pengaduan. Kemudahan dalam penyampaian pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung tergolong mudah. Secara langsung, pengadu hanya langsung mendatangi loket pengaduan dan mengikuti prosedur pelayanan pengaduan yang ada. Sedangkan secara tidak langsung pengadu bisa memilih salah satu dari media yang disediakan, seperti kotak pengaduan, *call center*, *social media*, *email*, dan *website*.

3. Kemampuan Bereaksi (*Responsiveness*)

Kemampuan bereaksi yang dimiliki pegawai pengaduan cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi. Selain didukung dengan ketersediaan media dan sarana prasarana, dalam menyelesaikan sebuah pengaduan diperlukan kemampuan bereaksi yang mumpuni dari pegawai pengaduan. Proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh

pegawai pengaduan tidak membutuhkan waktu yang lama, tidak lebih dari satu hari kerja. Semuanya tergantung dari permasalahan yang dikeluhkan. Terdapat dua tipe penanganan pengaduan, pengaduan yang harus segera ditangani dan pengaduan harus sangat segera ditangani. Selain itu, jika pengaduan yang dikeluhkan termasuk dalam perkara kecil, proses penyelesaiannya terbilang singkat. Lain halnya jika pengaduan yang dikeluhkan termasuk dalam perkara yang cukup berat tentu saja membutuhkan waktu yang lebih lama untuk penyelesaiannya. Dalam menjalankan pelayanan pengaduan, pegawai telah menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dengan berpatokan pada alur pelayanan penanganan pengaduan dan maklumat pelayanan terkait pengaduan yakni “Menanggapi dengan cepat terhadap pengaduan wajib pajak daerah dan retribusi daerah”. Kemudian informasi yang diberikan oleh pegawai pengaduan selama proses penanganan pengaduan dapat dipahami oleh pengadu. Hal ini dilihat dari pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, sehingga pengadu dengan mudah menangkap maksud dari setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai pengaduan. Selain itu, pelayanan penanganan pengaduan oleh pegawai pengaduan cukup sopan dan ramah. Yang menjadi catatan adalah kesigapan atau keseriusan pegawai pengaduan, yakni berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti, masih terdapat pegawai belum cukup sigap dan serius dalam menangani pengaduan. Hal ini terlihat dari cara pelayanan yang tidak sepenuh hati serta selama memberikan pelayanan pegawai hanya sibuk mengurus hal pribadinya dibandingkan melayani.

4. Transparansi dan Bertanggung Jawab (*Transparency & Accountability*)

Sikap bertanggung jawab dan terbuka dari pegawai pengaduan dalam menangani pengaduan dinilai baik. Adanya keterbukaan dari pegawai pengaduan dalam

menyampaikan hasil penanganan pengaduan membuat hal tersebut sudah bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Kemudian dalam melaksanakan tugasnya, pegawai pengaduan memberikan pelayanan dengan bertanggung jawab penuh dalam menyelesaikan pengaduan. Transparan dan bertanggung jawab dalam melayani adalah sebuah prinsip harus dijadikan tolak ukur oleh instansi manapun khususnya dalam bidang pelayanan public. Prinsip ini harus mengandung kejelasan dan pertanggung jawaban selama proses penanganan pengaduan. Hal ini terkait membangun kepercayaan kepada penerima jasa pelayanan, termasuk pihak pengadu. Selain transparan dan bertanggung jawab, terselesaikannya sebuah permasalahan yang dikeluhkan akan memberikan penilaian apakah pelayanan tersebut berkualitas atau sebaliknya. Menurut analisa dari peneliti yang berdasar pada hasil penelitian, sebagian besar pengaduan yang disampaikan diselesaikan sampai tuntas. Namun, masih terdapat pengaduan yang tidak tertangani oleh pegawai pengaduan. Melihat masih terdapat pengaduan yang tidak terselesaikan, maka diperlukan perbaikan kinerja lagi dalam menangani permasalahan pengaduan sampai selesai. Begitu juga dengan tingkat kepuasan pengadu yang sebagian besar pengadu merasa puas akan pelayanan pengaduan yang diberikan oleh UPTD Samsat Kota Manado, karena semua keluhan dan kebutuhan pengadu sampai pada tahap selesai dengan menghasilkan *win-win solution*.

Sesuai dengan pernyataan dari ibu Nini Pirade, SE sebagai pegawai bidang pengaduan bahwa instansi melakukan pengarsipan akan setiap pengaduan yang tercatat serta melakukan evaluasi. Tujuannya adalah guna meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan dan konsultasi, walaupun hasil dari evaluasi belum semua diterapkan oleh instansi. Selain itu, pihak instansi tidak mempublikasikan semua

bentuk pengaduan karena bersifat privasi instansi dan pihak pengadu.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dengan rumusan masalah bagaimana pelayanan penanganan pengaduan di UPTD Samsat Kota Manado, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keterbukaan pegawai pengaduan dalam menerima pengaduan sudah cukup baik. Ketika pengaduan muncul, pegawai pengaduan merespon dengan mendengarkan pengaduan yang disampaikan, mengambil tindakan dengan mencatat setiap pengaduan tersebut, serta melakukan klarifikasi dengan pihak yang terkait pengaduan. Meskipun keterbukaan dalam menerima pengaduan dikatakan cukup baik, tetapi pegawai sebaiknya menerapkan unsur lain dari prinsip keterbukaan, yakni dengan memberikan pernyataan bersalah atau permintaan maaf dan penjelasan secara fakta atas permasalahan yang terjadi.
2. Aksesibilitas atau kemudahan selama proses penanganan pengaduan sudah baik. UPTD Samsat Kota Manado telah menyediakan berbagai media dan sarana yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Media dan sarana tersebut berupa loket khusus pengaduan, kotak pengaduan, social media, call center, website, email, serta papan informan mekanisme pelayanan pengaduan.
3. Kemampuan bereaksi dari pegawai pengaduan cukup baik. Hal ini dilihat dari penanganan pengaduan yang telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan waktu penyelesaian

pengaduan yang tidak melebihi satu hari kerja, serta komunikasi yang baik dari pegawai sehingga pengadu dapat memahami setiap informasi yang disampaikan selama proses penanganan. Namun, kesigapan atau keseriusan pegawai dinilai masih kurang karena pegawai yang kurang fokus dalam memberikan pelayanan.

4. Transparansi dan bertanggung jawab telah diterapkan oleh pegawai pengaduan. Sebagian besar pengaduan diselesaikan dengan baik sampai tuntas dan pengadu merasa puas akan kinerja pelayanan penanganan pengaduan di UPTD Samsat Kota Manado. Walau prinsip ini telah diterapkan oleh pegawai pengaduan, masih ada pengaduan yang tidak terselesaikan.
5. Pihak instansi tidak mempublikasikan pengaduan. Pihak instansi melakukan pengarsipan pengaduan yang nantinya akan dievaluasi guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Samsat Kota Manado

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya sikap pernyataan bersalah atau permintaan maaf, serta komitmen untuk menyelesaikan pengaduan
2. Sebaiknya papan informasi diletakan di pintu masuk atau di depan loket pengaduan agar terjangkau, serta tulisan dari alur pelayanan pengaduan diperbesar agar pengadu yang memiliki penglihatan yang kurang baik masih bisa untuk membaca dan memahami informasi tersebut.
3. Kesigapan atau keseriusan pegawai perlu ditingkatkan lagi.
4. Sebaiknya semua pengaduan yang disampaikan ditangani sampai tuntas
5. Perlu adanya sosialisasi kepada wajib pajak untuk merekomendasikan agar memilih bentuk pengaduan secara tidak langsung, melihat kondisi pandemic saat ini dan perlu adanya pelatihan khusus kepada pegawai pengaduan dalam menangani pengaduan secara tidak langsung (jarak jauh).

DAFTAR PUSTAKA

- Aknana, A. 2020. Peran Pelayanan Publik dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar). Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. <https://repo.iain-tulungagung.ac.id>
- Bappenas. 2015. *Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional BAPPENAS
- Fitriandi, P. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Banjarmasin : Salemba Empat
- Gorton, M., Brous, D., Coleman, M., Schwarz, R. 2005. *Health Service Review Council : Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia
- Gronroos, C. 2007. *Service Management and Marketing 3*. Chicester NY : Wiley
- Kawulusan, A., Ruru, J., Londa, V. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado*. 6(94). <https://ejournal.unsrat.ac.id>

- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan dan Publik*. Yogyakarta: Lembaga Pembaharuan Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan
- Larasati, W dan Kertamukti, R. 2016. Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi (Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Pengaduan Masyarakat di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. 10(1). <https://sinta.ristekbrin.go.id>
- Lembaga Administrasi Negara. 2013. *Sistem Pengaduan dan Manajemen Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mandang, O., Posumah, H., Londa, V. 2017. Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Perusahaan Listrik Negara di Aera Manado (Studi Kasus Pemadaman Listrik). *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado*. 3(46). <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Manossoh, A. D., Tulus F., Londa, V. 2018. Kualitas Pelayanan Pembuatan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Manado*. 4(50). <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta : CV Andi OFFSET
- Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., Afandi, M. N. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : ALFABETA, CV
- Parasuraman. 2014. *The Behaviorial Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, CV.
- Sutanto, S. 2016. Pengaruh Empati, Kecepatan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur*. 1(10). www.cakrawalajournal.org
- Syukri, A. F. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul : Kreasi Wacana
- Sumber Lain:**
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, dalam Pasal 1 angka 8.
- Bapenda Sulawesi Utara. 2019. Tugas Pokok dan Fungsi. <https://dispenda.sulutprov.go.id>
- Muhammad R. Rachmatullah. 2019. Pentingnya Standar Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id>