

**PELAYANAN PUBLIK PADA ERA *NEW NORMAL* DI SAMSAT  
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

***PUBLIS SERVICE IN THE ERA OF NEW NORMAL IN SAMSAT  
OF NORTH MINAHASA REGENCY***

**Michael Octavianus Gad Langelo<sup>(1)</sup>, Maria H. Pratiknjo<sup>(2)</sup>, Leviane J. H. Lotulung<sup>(2)</sup>**

1) Staf dan peneliti pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara/ASN

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: [michaellangelo@gmail.com](mailto:michaellangelo@gmail.com)

---

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah [agrisosioekonomi@unsrat.ac.id](mailto:agrisosioekonomi@unsrat.ac.id) : Sabtu, 24 April 2021  
Disetujui diterbitkan : Rabu, 28 Juli 2021

---

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the Public Service in the Era of New Normal in Samsat of North Minahasa Regency. This research design is a qualitative descriptive study that aims to present data systematically, factually and accurately about the facts that occur in the field. This research is more emphasized on data obtained from research subjects. The data sources of this research are divided into two types, namely primary data and secondary data collected by interview, observation, and document techniques. Interviews were conducted on 10 informants. The data analysis technique used in this research is qualitative analysis. The results showed that public services in the Era of New Normal in Samsat of North Minahasa Regency on each indicator of responsiveness, responsibility and accountability had been carried out properly in accordance with the SOPs and basic references that had been set.*

*Keywords: public service; new normal; One-Stop Administration System (Samsat)*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pelayanan Publik pada Era *New Normal* di Samsat Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian ini lebih ditekankan pada data yang diperoleh dari subjek penelitian. Sumber data penelitian ini terbagi dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumen. Wawancara dilakukan pada 10 informan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada era *New Normal* di Samsat Kabupaten Minahasa Utara pada masing-masing indikator *responsiveness, responsibility dan accountability* telah dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP dan acuan dasar yang telah ditetapkan.

Kata kunci : pelayanan publik; *new normal*; Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak terlepas dari kegiatan pelayanan dikarenakan pelayanan menyangkut banyak aspek kehidupan manusia itu sendiri. Hal tersebut berlaku juga untuk pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah, dimana penyelenggaraan pelayanan publik dijadikan sebagai upaya untuk memenuhi hak – hak setiap warga negara sebagai suatu kebutuhan dasar atas barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah dalam hal ini sebagai penyedia jasa untuk masyarakat harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mutu pelayanan perlu diperhatikan.

Pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan merupakan pokok utama dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dimana setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant. Oleh sebab itu kualitas layanan perlu untuk diperhatikan dicermati. Demikian juga pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) terhadap masyarakat

Samsat merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam satu gedung (satu atap) yang bermaksud untuk mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik, oleh sebab itu diadakan pelayanan dalam satu gedung. Kerjasama pelayanan yang dilakukan dalam satu atap ini terdiri dari beberapa instansi pemerintah yakni Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Masing-masing instansi memiliki tugas dan fungsi tersendiri dimana Samsat yang merupakan instansi pemerintah yang berwenang mengurus kelengkapan dan kepemilikan kendaraan bermotor.

Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat, sering ditemukan hambatan antara lain tidak semua aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat seperti yang tercantum dalam undang – undang. Oleh sebab itu pelayanan masing – masing aparat pemerintah akan menunjukkan kualitas pelayanan dari instansi tempat memberikan pelayanan. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh Samsat adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai.

Isu yang berkembang di masyarakat baik di kota besar maupun di kota kecil yang berurusan tentang pembuatan surat tanda nomor kendaraan, menggambarkan bahwa pelayanan pembuatan maupun perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat dalam hal ini wajib pajak terhadap pelayanan tersebut tercermin dari perlakuan diskriminatif, kurang transparansi, dan survei kepuasan masyarakat yang masih kurang baik serta ketidaktepatan waktu meskipun dilakukan oleh individu namun berdampak penilaian terhadap Samsat secara keseluruhan. Perilaku tersebut merupakan tindakan yang tidak mendapat simpatisan masyarakat dan dianggap sebagai penyalahgunaan kegiatan administrasi. Perilaku seperti ini sulit untuk dihilangkan bahkan sudah menjamur dikalangan organisasi publik. Hal demikian tidak dapat disangkal bahwa keadaan seperti itu dapat terjadi pada pelayanan publik yang diselenggarakan di Samsat Kabupaten Minahasa Utara.

Samsat merupakan penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan, mengamankan serta menertibkan pemungutan pajak-pajak daerah khususnya yang berasal dari pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang bertujuan mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Dalam pengamatan awal, penulis melihat adanya fenomena yang terjadi pada masa "*new normal*" di Samsat Minut dalam menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis

yang efisien tanpa membedakan status masyarakat dengan mengikuti protokol kesehatan yang ditentukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Samsat tentunya harus sebanding dengan ukuran – ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus baik dan senantiasa berkualitas minimal mendekati harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan petugas kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pengaturan mengenai kewajiban penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya didasarkan asas-asas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memperhatikan berbagai hal terkait dengan pelayanan seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan, fasilitas pelayanan, tarif pelayanan, sikap pelaksana serta pengelolaan pengaduan serta pula didukung oleh kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap peraturan yang telah ditetapkan dalam mekanisme keSamsatan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah bertujuan untuk meningkatkan penerimaan daerah yang diperlukan untuk keperluan pembangunan yang berasal dari PAD selain oleh pihak kepolisian dibutuhkan untuk mengidentifikasi kepemilikan dan keamanan.

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2019 Samsat Minahasa Utara berhasil mengumpulkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebesar Rp. 71.131.723.221, dengan prosentase 103,25% atau melebihi 3,25% dari yang ditargetkan. Memasuki tahun 2020, realisasi PAD Samsat Minahasa Utara sampai dengan 26 Oktober 2020 masih berada pada posisi 64,14% atau menurun cukup signifikan yang

disebabkan dengan adanya pandemi *Covid-19*. Ada beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan pada wajib pajak, misalnya: kurangnya pegawai yang masuk kantor karena pemberlakuan sistem kerja *work from home*; masih terlihat pemandangan yang kurang tertib; antrian belum sesuai protokol kesehatan; keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana belum maksimal dalam mendukung proses pelayanan; penyelenggaraan pelayanan yang belum berjalan secara maksimal karena penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan yang diterapkan kurang optimal, juga akibat dari masa pandemi *covid-19* yang mempengaruhi perekonomian masyarakat dan adanya pembatasan jam pelayanan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pelayanan publik pada era new normal di Samsat Kabupaten Minahasa Utara?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa Pelayanan Publik Pada Era *New Normal* Di Samsat Kabupaten Minahasa Utara.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  
Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pengelolaan sumberdaya pembangunan.
2. Secara Praktis  
Bagi petugas dan instansi Samsat Kabupaten Minahasa Utara, sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama bagi wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Kabupaten Minahasa Utara yang berlokasi di Jalan Raya Sukur, Kelurahan Sukur, Kecamatan Airmadidi Provinsi Sulawesi Utara. Dilakukan terhadap petugas serta pengguna layanan yaitu wajib pajak yang berkunjung ke Samsat. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 Sampai dengan minggu ke-2 bulan November 2020.

### **Rancangan Metode Penelitian**

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian ini lebih ditekankan pada data yang diperoleh dari subyek penelitian. Creswell (2010) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami arti serta makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

John W. Creswell (2010) pendekatan kualitatif merupakan proses investigasi dimana peneliti merupakan instrument utama dalam proses pengumpulan data. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan, menerangkan dan menjelaskan serta menjawab secara lebih rinci tentang permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin tentang individu, kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian ini, deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta tentang pelayanan publik di Samsat Kabupaten Minahasa Utara.

### **Informan Penelitian**

Penentuan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan dipilih didasarkan pada pertimbangan peneliti yang diyakini bahwa informan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Subyek penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Seksi Pelayanan Pajak (1 orang)
2. Kepala Seksi Sengketa Pajak Dan Retribusi (1 orang)
3. Wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Minut (8 orang)

### **Sumber Data**

Sumber data penelitian ini terbagi dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah petugas Samsat dan wajib pajak di wilayah kerja Samsat Kabupaten Minahasa Utara.

#### **2. Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu

melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data untuk pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

### **Fokus Penelitian**

Adapun fokus Penelitian ini dibatasi pada pelayanan publik berdasarkan dimensi kualitas layanan menurut Lenvine (1990) yang terdiri dari tiga variabel yaitu *responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*, yakni :

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab berkaitan dengan proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan kepatutan yang ada dalam masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai, norma dan adat istiadat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Wawancara**

Wawancara akan dilakukan kepada informan yang sudah penulis tentukan dengan maksud untuk mengetahui permasalahan dan hal-hal yang dialami dalam kaitan proses pelayanan publik yang dialami. Wawancara dilakukan secara terstruktur, melalui tatap muka langsung (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

#### **b. Observasi**

Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan langsung (partisipan) dan tidak berperan serta. Pengamatan dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang perilaku informan dan yang lainnya, seperti dalam keadaan yang semestinya. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari dalam penelitian ini, aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung, serta orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dengan metode ini peneliti dalam observasi berada dalam keadaan yang wajar tanpa ada rekayasa yang dibuat-buat.

c. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Pedoman dokumentasi adalah data-data yang diperoleh peneliti di Samsat Kabupaten Minahasa Utara. Data dokumentasi berupa gambar, arsip ataupun buku sebagai pendukung penelitian.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan (Sugiyono, 2007) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut terdiri dari:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan penyerderhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

a. Penyajian data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

b. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Profil Samsat Kabupaten Minahasa Utara**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Minahasa Utara bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan Samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-Samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil,

informasi syarat bayar pajjar motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Silahkan kunjungi kantor Samsat terdekat untuk informasi lainnya seperti info harga dan tarif pajak STNK, hingga info ganti plat nomor kendaraan. Selain Samsat induk terdapat juga Samsat keliling terdekat yang buka setiap hari kerja sesuai dengan jadwal pada titik-titik kumpul masyarakat. Pada Samsat di Kabupaten Minahasa Utara terdapat mekanisme atau alur dalam pelayanan terhadap masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:

Gambar 1. Alur Pelayanan Di SAMSAT Kabupaten Minahasa Utara



**Subyek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan informan yang terdiri dari petugas di Samsat Minut dan para wajib pajak di wilayah kerja Samsat Minut.

**Pelayanan Samsat Kabupaten Minahasa Utara**

Penilaian terhadap proses pelayanan publik dapat diperoleh setelah publik/masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi bila pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka masyarakat akan memberi penilaian bahwa proses pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Masalah kualitas pelayanan masih sering dijumpai di beberapa instansi pemerintah. Hampir semua instansi pemerintah yang peduli terhadap kepentingan publik menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, baik di tingkat pusat maupun di bawahnya, menghadapi masyarakat yang secara langsung menghadapi banyak kendala dan belum sepenuhnya merealisasikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Sebelum masa Pandemi Covid-19, berdasarkan data perpajakan yang direalisasikan oleh Kabupaten Minahasa Utara, pajak kendaraan bermotor merupakan sektor yang paling primadona yang realisasinya diatas 100%.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pilar utama pembangunan Provinsi Sulawesi Utara. Jika memandang kontribusi penerimaan pajak kendaraan bermotor terbesar sebagai pajak lainnya, maka di seluruh kantor Samsat Minut, pelayanan pajak kendaraan bermotor yang prima harus menjadi tugas utama pemerintah untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Pemerintah sebagai penerima pajak dan masyarakat sebagai pembayar pajak, sehingga pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat tidak keberatan untuk mengeluarkan sebagian uangnya untuk membayar pajak tersebut. Begitu juga menurut salah satu petugas Samsat Minut yaitu Bapak AG mengatakan bahwa:

*"Samsat Minut pada saat ini, terutama pada masa new normal covid-19 ini, berharap tetap memberikan layanan secepat mungkin dan layanan berkualitas. Dibandingkan dengan yang dulu, pelayanan di Samsat lebih cepat sekarang, petugas – petugas dituntut untuk secepatnya menyelesaikan permintaan masyarakat yang datang ke Samsat Minut ini. Petugas di Samsat berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan senyaman mungkin dengan mengikuti protocol kesehatan yang ada. Seperti yang disampaikan pelayanan dengan cepat menjadi tujuan pelayanan."*

Jika tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (yang selama ini belum maksimal), misalnya masalah pelayanan yang sering lama, prosedur berbelit-belit, petugas tidak ramah, biaya tidak tetap, masih banyak calo, dll, maka pemerintah juga akan memperbaiki pelayanan. Pemerintah Provinsi sangat memperhatikan peningkatan kualitas layanan melalui reformasi layanan melalui layanan keSamsatan yang inovatif.

Dalam mengadakan pelayanan kepada wajib pajak, Samsat Minut telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku seperti yang ada di Kantor Bersama Samsat, agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Standar pelayanan tersebut adalah (1) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

Proses pelayanan Samsat Minut tidak rumit karena wajib pajak akan dituntun/diarahkan oleh

petugas sesuai dengan maksud keperluannya. Pelayanan pengesahan STNK setiap tahun meliputi pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Wajib pajak yang ingin mengurus pengesahan STNK harus membawa dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pelayanan Samsat Minut. Syarat-syarat tersebut harus disiapkan guna melengkapi persyaratan teknis maupun administratif pada proses pelayanan Samsat Minut. Wajib pajak harus membawa persyaratan sebagai berikut: BPKB asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, serta kartu identitas (KTP/KK/SIM) asli dan fotocopy. Pelayanan PKB pada Samsat Minut bisa diwakilkan namun identitas KTP yang dibawa harus sama dengan identitas pemilik kendaraan yang tertera dalam BPKB dan STNK. Bagi kendaraan yang masih kredit harus disertai surat keterangan leasing atau dari dealer. Jika atas nama perseroan terbatas (PT) harus melengkapi NPWP dan domisili perusahaan.

Setelah berkas lengkap kemudian diserahkan ke loket atau meja pelayanan yang akan diterima oleh petugas dari kepolisian dan berkas akan diperiksa dan ditetapkan besaran pajaknya oleh petugas dari Pemda dan PT. Jasa Raharja. Apabila besaran pajak sudah ditetapkan maka wajib pajak akan dipanggil untuk melakukan pembayarannya ke kasir yaitu petugas dari BPD Minut. Wajib pajak juga akan diberikan notice pajak setelah memberikan uangnya sehingga wajib pajak dapat melihat anggaran-anggaran yang digunakan. Karena dalam notice tersebut sudah tercantum secara rinci penggunaan uang yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak.

Dalam menghadapi kebutuhan masyarakat di wilayah Minut yang menginginkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berkualitas dan sesuai dengan konsep pelayanan prima maka indikator-indikator yang membentuk suatu kualitas pelayanan harus berjalan secara padu. Hal tersebut bertujuan untuk mencapai kepuasan wajib pajak dalam pelayanan serta menghindari wajib pajak sampai merasa dikecewakan maupun dirugikan. Samsat Minahasa Utara merupakan organisasi publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Hal tersebut berlaku juga bagi pelayanan di Samsat yang berada di Kabupaten Minahasa Utara. Oleh sebab itu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Minahasa Utara, yang didasarkan pada tiga indikator yang terdiri dari *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

a. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap dalam pelayanan pembuatan rambu nomor kendaraan bermotor terkait dengan daya tanggap pelayanan tersebut, sehingga jasa pembuatan TNKB dapat cepat diproses sesuai keinginan masyarakat. Untuk menangani pekerjaan di kantor Samsat tidak lepas dari laporan yang diterima masyarakat. Responsivitas Dinas Pelayanan Umum Samsat Minut dalam pembuatan Tanda Penomoran Kendaraan Bermotor (TNKB) terkait dengan kebutuhan masyarakat dalam pengelolaan surat dan administrasi, serta membutuhkan terjalinnya hubungan yang saling menguntungkan antara pegawai dan masyarakat. Upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas untuk menyelesaikan manfaat terkait dengan memperoleh Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Sekalipun mekanisme dan proses yang perlu dilalui berbasis sistem Samsat Minahasa Utara, diperlukan tindakan cepat untuk melayani masyarakat. Hubungan antara beberapa pegawai Samsat yang bertanggung jawab dalam pengisian Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dapat mempengaruhi penilaian responsivitas pelayanan di Samsat Minahasa Utara.

Pelayanan publik Samsat terkait dengan responsivitas dapat tercermin dari respon pegawai terhadap masyarakat, yang merespon permasalahan dan kepentingan masyarakat saat memenuhi berkas TNKB. Kecepatan merespon keinginan masyarakat menjadi evaluasi dan respon masyarakat atas kinerja pegawai Samsat dalam menjalankan tugasnya. Sensitivitas dan proses pemenuhan semua kebutuhan masyarakat dapat dinilai dari tingkat kepedulian karyawan, tanpa memandang kelas dan status komunitas. Akurasi seluruh konten yang terkait dengan penyelesaian TNKB perlu dibenahi dan ditata karena diperlukan akurasi dalam proses pengetikan dan pemasukan data. Untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik dalam pembuatan TNKB di kantor Samsat, penulis menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zelithami, ddk (dalam Hardiansyah, 2011) yaitu indikator ini meliputi sikap dan komunikasi yang baik dari aparat Samsat ketika ada yang ingin mendapatkan pelayanan terkait dengan pendirian TNKB. Sikap merupakan respon yang konsisten terhadap objek sosial. Yang disebutkan di sini adalah sikap yang baik, misalnya kebaikan, kesopanan dan keadilan dari para pegawai di kantor Samsat kepada masyarakat. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa aparat / organisasi siap dan mau melayani atau merespon masyarakat, dan akan disambut baik oleh pengurus/organisasi Samsat. Selain sikap, indikator ini juga membutuhkan komunikasi yang baik. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih (Rogers dalam Wiryanto, 2004). Melalui

komunikasi yang baik, masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas / perangkat Samsat. Sikap dan komunikasi para petugas Samsat dalam melayani pasien merupakan salah satu hal yang membuat masyarakat terkesan, yaitu pelayanan TNKB. Sikap aparat / pejabat Samsat yang ramah, bersahabat dan santun akan membuat masyarakat yang ingin membuat TNKB merasa nyaman dan akan disambut oleh pejabat / pejabat Samsat. Mengenai indikator-indikator tersebut, berikut petikan wawancara dengan Informan PS selaku petugas di Samsat yang mengatakan:

*“Sebagai petugas disini kami selalu berusaha ramah dan bersahabat dengan masyarakat terutama yang ingin dilayani dalam produksi TNKB sesuai standar etika pelayanan kelima disini. Karena kami selaku pejabat disini berharap masyarakat puas dengan kinerjanya, sehingga kami berhasil. Pada masa seperti sekarang, pada era new normal pasca covid-19 ini. Kami melaksanakan pelayanan dengan menggunakan protokol kesehatan yang bertujuan agar pelayanan tetap berlangsung.”* (Wawancara tanggal 02 November 2020).

Hasil tersebut dibenarkan oleh wajib pajak yang datang berkunjung ke Samsat Minut. Menurut informasi dari wajib pajak, AG, YR dan MR, mengatakan bahwa:

*“Disaat seperti sekarang masyarakat yang datang ke Samsat Minut, memang merasakan perbedaan dalam pelayanan yang dilakukan. Tapi itu semua untuk mencegah penyebaran covid-19. Tetapi dengan jumlah masyarakat yang dibatasi, tentunya kami berebutan untuk datang. Sebelumnya sudah dengar dari teman – teman yang mengurus surat di sini, bahwa antri dan mengikuti protocol tetapi lebih cepat. Kalau dibandingkan tahun – tahun lalu, kadang kami masih pulang dulu atau nanti balik lagi keesokan harinya atau balik siangnya. Kalau saat ini lebih cepat. Pelayanannya langsung ditangani.”*

Sama halnya dengan salah satu masyarakat juga sependapat dengan hal tersebut, bahwa aparat Samsat bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan dalam pembuatan TNKB. Berikut hasil wawancara dengan bapak BP selaku masyarakat, beliau mengatakan:

*“Kalau untuk pelayanan pembuatan TNKB, saya rasa sudah cukup baik, pegawainya baik dan ramah juga dalam memberikan respon.”*

Selain memiliki sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga dibutuhkan untuk merespon masyarakat. Mengenai komunikasi antara perangkat dan komunitas, menurut FT :

*“Komunikasi antara karyawan Samsat dengan saya sangat menyenangkan. Mereka selalu bertanya apa yang bisa saya bantu. Menurut saya cukup dengan berkomunikasi dengan masyarakat.”*

Menurut petugas Samsat Minut, selama masa pandemi, upaya yang dilakukan untuk tetap menjaga kinerja dari pelayanan di Samsat, mencakup keseluruhan Samsat yang berada di Sulawesi Utara, agar tidak terjadi antrian wajib pajak yang dapat menimbulkan kerumunan, maka proses pendaftaran dilakukan melalui online. Hal tersebut dijelaskan oleh FR.

*“Kan sekarang masih masa pandemi, masih dalam penerapan segala sesuatu di perkantoran, itu harus dijalankan dengan menggunakan protocol kesehatan. Selain menggunakan masker, mencuci tangan yang kami terapkan, ada juga menjaga jarak. Nah, menjaga jarak ini akan membantu tidak terjadi kerumunan wajib pajak yang datang. Oleh sebab itu, sekarang ada aplikasi untuk melakukan pendaftaran sebelum datang ke Samsat. Semua Samsat di Sulawesi Utara berlakunya seperti itu. Supaya masyarakat datang, bisa langsung memasukkan berkas sesuai dengan nomor pendaftaran yang ada. Di aplikasi, ada batas jam pendaftaran. Itu membantu wajib pajak agar tidak perlu lagi mengantri untuk mendaftar.”*

Wajib pajak yang datang ke Samsat Minut, dapat langsung memasukkan berkas – berkas yang dibutuhkan, sesuai dengan nomor pendaftaran yang telah dilakukan sebelumnya melalui aplikasi. Hasil wawancara dengan wajib pajak HT mengatakan bahwa :

*“Sebelum datang, kami sudah mendaftar lebih dahulu lewat aplikasi Samsat. Awalnya kami tidak tahu kalau ada aplikasi mendaftar di Samsat untuk mengurus, Jadi datang masih pagi sekali, pas sampai disini, kami diinfokan untuk mendaftar melalui aplikasi. Langsung download, trus mendaftar, begitu selesai daftar, untuk sudah di sini (Samsat), langsung menunjukkan nomor pendaftaran yang ada di aplikasi kemudian memasukkan berkas tinggal menunggu panggilan”.*

Hal yang sama juga di sampaikan oleh wajib pajak bapak RT yang mengatakan bahwa :

*“Memang sudah tidak repot lagi mengantri 2 kali. Kalau dulu, harus datang cepat – cepat*

*karna saling berebutan mengambil nomor antrian. Setelah itu menunggu antrian lagi untuk diambil berkasnya. Setelah itu menunggu lagi kelengkapan berkas dan pengurusan. Panjang. Kalau sekarang, apalagi ada Corona, kami hanya perlu daftar lewat aplikasi, dapat nomor antrian, tinggal memperkirakan waktu, sampai di Samsat, masukkan berkas, di proses, bayar dan ambil STNK, selesai dan pulang. Mungkin supaya tidak ada kerumunan juga kan. Jadi lebih bagus seperti ini, lebih mudah. Intinya lebih bagus dan lebih cepat”*

Berdasarkan hasil observasi wawancara dan peneliti menunjukkan bahwa perangkat Samsat Minut selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap ramah dan respon komunikasi yang baik dari para petugas bahwa masyarakat juga puas dengan pelayanan dan pelayanan serta karyawan Samsat itu sendiri. Kinerja dan tata cara pelayanan yang harus dilakukan oleh petugas Samsat tidak diragukan lagi menjadi acuan dasar dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat.

#### b. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan berkaitan erat dengan tanggung jawab dengan peran dan fungsi organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang diikuti dengan tanggungjawab sebagai suatu respon oleh penyelenggara pelayanan yang dalam menjalankan tugas. Pelayanan publik harus responsive terhadap berbagai kepentingan dan nilai – nilai publik yang ada. Dalam konteks pelayanan publik, *responsibility* menjadi ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan.

Samsat Minut merupakan salah satu instansi pemerintah yang menjalankan tugas dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, respon sebagai bentuk tanggungjawab perangkat pelaksana di Samsat Minut menjadi hal yang dibutuhkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Minut.

Pelayanan di Samsat Minut memiliki *Standart Operational Procecdurs* (SOP) dalam menjalankan pelayanan terhadap para wajib pajak yang datang. Pada masa pandemic *Covid-19*, pelayanan di Samsat Minut-pun dijalankan dengan menerapkan protocol kesehatan. Sebagai bentuk pelayanan untuk tetap memperhatikan kesehatan wajib pajak dan sebagai salah satu langkah dalam memutuskan rantai kejadian penularan *Covid-19*.

Wawancara yang dilakukan dengan RB, sebagai petugas informasi pelayanan Samsat Minut, mengatakan bahwa :

“Dalam pelayanan, kami memiliki SOP. SOP itu sama seperti biasanya, namun yang sedikit membedakan hanya pada proses pendaftaran saja melalui aplikasi daring. Untuk pelayanan secara keseluruhan, pada masa pandemi seperti sekarang ini, yang sudah pada masa new normal, kami menerapkan protocol kesehatan yaitu yang 3M. Supaya kalau masyarakat datang, ya seperti dikebanyakan kantor, mereka harus mencuci tangan, pakai masker, dan tidak boleh berdekatan. Atau jaga jarak. Seperti yang bisa di lihat sekarang, masyarakat datang, memasukkan berkas dan tinggal menunggu nama dipanggil dan sudah, mereka langsung balik kerumah”.

Hasil wawancara dengan RB tersebut, didukung oleh pernyataan para wajib yaitu pajak, AG, YR, MR, FT, RT dan HT yang mengatakan bahwa :

“Sudah seharusnya seperti itu. Dan penerapan protocol kesehatan covid-19 ini tidak hanya dijalankan di Samsat Minut kan. Semua instansi bahkan di mall-mall pun menerapkan protocol kesehatan ini. Ya, ini sudah mejadi tanggungjawab sebagai pelaksana dari pemerintah, ini menjadi bentuk tanggungjawab Samsat (pemerintah) untuk kami sebagai masyarakat. Tentunya kami harus mengikuti aturan yang disampaikan, kan demi kebaikan kami juga. Sudah menjadi kebijakan pemerintah. Untuk mekanisme pelayanan khusus di Samsat Minut, kalau menurut kami, lebih bagus, tidak perlu lagi mengantri ambil nomor antrian. Sekarang daftar lebih mudah, melalui aplikasi, kemudian langsung masukkan berkas dan tinggal menunggu”.

Wawancara dengan wajib pajak MH dan SG tentang pelayanan Samsat Minut khususnya pada era new normal, mereka menyampaikan bahwa :

“Kami sudah datang pagi – pagi, tapi sampai disini waktu mau mengambil antrian, ternyata sudah harus mendaftar lewat apa itu, aplikasi atau entah disebut apa. Yang pasti kami ini sudah tua dan tidak tahu bagaimana menjalankannya. Kalau handphone, ada, tapi hanya tahu bagaimana menjawab telpon. Kalau untuk aplikasi – aplikasi, kami tidak tahu. Tapi untung tadi ada petugas yang membantu mendaftarkan, jadi kami bisa. Mungkin bagi kami, salah satu tanggungjawab pada pelayanan, ya... ini, daftarkan yang kami – kami yang tidak tahu cara mendaftar aplikasi. Dan kalau ada batas jam pendaftaran di aplikasi, menurut saya dicek lagi, karena lebih banyak yang mengurus pajak itu yang sudah tua dan

paling banyak tidak tahu aplikasi – aplikasi seperti ini. Memang semua karena adanya corona, harus ada kebijakan yang dapat membantu untuk memutuskan rantai corona, tetapi harus juga ada solusi untuk kami yang tua – tua seperti di aplikasi. Tetapi secara keseluruhan SOP sudah bagus dalam pelayanan”.

Mengenai penilaian wajib pajak tentang hal tersebut, petugas Samsat, PS mengatakan bahwa :

“Aplikasi yang dijalankan sudah dbuat oleh pemerintah, kami menjalankannya saja. Bukan hanya satu dua orang yang menyampaikan keluhan seperti itu. Tapi banyak. Namun menurut saya sendiri, memang hal ini masih baru, jadi karena belum terbiasa, masih banyak yang mengeluh. Namun kami yakin, lama kelamaan akan terbiasa. Hal ini juga dilakukan untuk memutus rantai penyebaran covid-19. Kebijakan yang dibuat ini, semata – mata bentuk tanggungjawab dalam hal ini dari pemerintah untuk masyarakat”.

### c. Accountability

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan di masyarakat oleh para stakeholders. Pada masa new normal, salah satu langkah yang dilakukan oleh Samsat Minut yaitu menerapkan protokol kesehatan dalam rangka penanganan terhadap penyebaran covid-19. Pelayanan di Samsat Minut dijalankan oleh seluruh petugas yang ada di Samsat Minut dimana masing – masing sudah dibagitugas dan tanggungjawab termasuk dalam menjalankan protocol kesehatan. Hasil wawancara dengan petugas Samsat Minut, mengatakan bahwa “

“Untuk pelayanan, kami jalankan seperti biasa mengikuti alur, SOP yang telah ditentukan. Kalau untuk perbedaan sebelum adanya covid-19, menurut kami, mungkin hanya pada proses pendaftaran yang dilakukan online, dan adanya langkah – langkah khusus sebelum dilayani yaitu dilakukan pemeriksaan suhu badan, cuci tangan, pakai masker dan jaga jarak”.

Wajib pajak sendiri yang diwawancarai mengatakan bahwa :

“Kalau tentang pelayanan di masa sekarang, secara keseluruhan bagus, dan sama semuanya mengikuti protocol kesehatan. Ada petugas yang mengarahkan. Sedangkan untuk proses pengurusan surat – surat, bagus, prosesnya baik dan penyelesaian berkasnya lebih cepat”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas dan wajib pajak dapat disimpulkan bahwa, pelayanan di Samsat Minut tentang akuntabilitas, dijalankan dengan baik dan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan.

### **Pembahasan**

Pelayanan publik Samsat Minut merupakan upaya pemerintah Provinsi Sulut dalam memberikan inovasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pajak mobil, dan juga pemerintah yang membuka pelayanan tersebut untuk bekerjasama lebih erat dengan masyarakat. Pemerintah menilai Samsat Minut memiliki posisi strategis untuk membuka layanan tersebut. Lokasinya yang berada di kawasan perkantoran, di distrik sukur yang membuat kawasan tersebut sangat ramai, sehingga jika dibuka pelayanan pajak mobil di lokasi ini sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, sekalipun pelayanan merupakan salah satu bentuk hak setiap wajib pajak, namun kewajiban yang wajib dipikul wajib pajak harus diimbangi dengan pelayanan yang diterimanya pada saat melaksanakan kewajiban tersebut.

Dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Lenvine (1990) mempengaruhi ekspektasi pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika pelayanan yang benar-benar diterima oleh konsumen melebihi harapannya maka konsumen akan mengatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas; sebaliknya bila pelayanan yang diterima konsumen kurang dari atau sama dengan harapannya maka konsumen akan mengatakan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Hasil analisis data dari semua dimensi kualitas layanan yang diteliti, pada ketiga dimensi tersebut hasilnya cukup baik. Jika mengkaji konsep teoritis yang digunakan peneliti, yaitu jika ekspektasi pelanggan lebih rendah dari pada persepsi layanan yang diterima maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut sangat memuaskan, dan jika ekspektasi pelanggan sesuai dengan persepsi layanan yang diterima maka pelanggan akan puas. Namun, jika ekspektasi pelanggan lebih besar dari persepsi layanan yang diterima, pelanggan akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Samsat Minut.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, maka respon pegawai merupakan salah satu faktor penentu untuk memperoleh pelayanan yang bermutu tinggi, karena kemampuan pegawai akan menunjukkan kinerja akhir, apabila kinerjanya baik maka akan membantu pelaksanaan pelayanan di masyarakat. Menurut teori, tanggungjawab / *responsibility* mengacu pada kemampuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sebagai petugas di Samsat untuk membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan dengan pasti. Akuntabilitas juga diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan cara yang sesuai, beretika dan memiliki adat istiadat yang membuat pelanggan mempercayai layanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan pelayanan umum di Samsat Minut masyarakatlah yang menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai di lapangan. Kemampuan pegawai ini dinilai dari standar pelayanan yang ada untuk menjamin kelancaran dan kepuasan layanan yang diberikan. Dalam standar pelayanan, menurut indikator teknis, administratif dan prosedural, sesuai dengan fungsi instansi pemerintah dan alat evaluasi kinerja, pedoman pelaksanaan tugas dijelaskan secara lengkap. Standar pelayanan harus ada di setiap organisasi pelayanan publik, karena dengan adanya standar pelayanan akan membuat komitmen terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk mencapai *good governance*. Standar pelayanan tidak hanya internal tetapi juga eksternal, karena selain untuk mengukur kinerja organisasi publik terkait ketepatan dan waktu perencanaan, standar pelayanan juga digunakan untuk mengukur responsivitas masyarakat, daya tanggap, dan kinerja instansi pemerintah. Bentuk tanggung jawab mengevaluasi kinerja organisasi publik.

Kemampuan petugas Samsat Minut sudah terlihat baik Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti, petugas Samsat sudah ahli dalam melayani pelanggan, dan didukung oleh standar kerja selama proses pelayanan.

Berdasarkan teori Levinne menyebutkan bahwa salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah penampilan / infrastruktur dan bukti langsung dari sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan sumber daya lainnya. Tanpa sumber daya, realisasi layanan tidak akan mungkin terjadi karena sangat dibutuhkan sebagai alat operasi layanan. Sarana yang diberikan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan, karena infrastruktur yang ada dapat memberikan pelayanan yang nyaman, nyaman dan cepat.

Pelayanan tidak terlihat dan pelayanan tidak dapat disentuh, oleh karena itu aspek akuntabilitas sangat penting untuk mengukur pelayanan. Pelanggan akan menggunakan pandangan mereka untuk mengevaluasi kualitas layanan. Selain daya tanggap dan respon, masyarakat juga akan mengevaluasi nilai, tata karma petugas. Apabila standar pelayanan sudah terpenuhi maka perlu dilakukan pengecekan spesifikasi fungsi atau tujuan yang ingin dicapai pada saat memberikan pelayanan, agar pengguna jasa bisa mendapatkan manfaat yang maksimal dari pelayanan yang diberikan, sehingga tidak ada fasilitas kerja yang berfungsi sebagai pelayanan untuk mencapai kualitas layanan.

Daya tanggap adalah aspek kualitas layanan yang paling dinamis. Hampir dapat dipastikan bahwa ekspektasi orang terhadap kecepatan layanan akan berubah seiring dengan tren yang meningkat dari waktu ke waktu. Pelayanan yang tanggap atau

tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap para staf. Salah satunya adalah responsivitas dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Setiap pegawai yang memberikan pelayanan harus mengutamakan aspek pelayanan yang akan sangat mempengaruhi perilaku penerima jasa, oleh karena itu perlu dituntut pegawai untuk merespon masyarakat berdasarkan penyerapan, pemahaman dan ketidaksesuaian berbagai bentuk pelayanan yang tidak mereka ketahui. Kemampuan untuk melayani. Hal ini memerlukan penjelasan yang bijak, rinci, memfasilitasi, membimbing dan persuasif untuk mengatasi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi, sehingga bentuk pelayanan dapat mendapat respon yang positif (Parasuraman, 2001).

Pemecahan kebutuhan layanan atas berbagai keluhan dari bentuk layanan yang diberikan merupakan respon positif terhadap daya tanggap penyedia layanan dan penerima layanan. Padahal, jika penyedia layanan menemukan bahwa orang yang dilayani tidak memahami berbagai persyaratan program atau mekanisme, harus memberikan pemahaman dan pemahaman yang jelas secara arif dan berwibawa, serta memberikan berbagai pilihan mudah untuk mengikuti layanan yang benar. Requirement, agar penerima layanan terkesan. Layanan memahami atau merespon kebutuhan yang dilayani.

Pada prinsipnya hakikat bentuk pelayanan yang digunakan dalam kegiatan keagenan atau pekerjaan pelayanan adalah memberikan pelayanan sesuai dengan derajat respon terhadap pelayanan yang diberikan. Yang menerima layanan kurang tanggap, karena layanan semacam ini baru pertama kali muncul, sehingga membutuhkan banyak informasi tentang syarat dan prosedur agar dapat melakukan layanan dengan cepat, mudah dan lancar, sehingga karyawan atau penyedia layanan harus memandu layanan sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Objeknya detail, ringkas dan jelas. Jika hal ini dilakukan dengan benar, berarti pegawai mempunyai kemampuan untuk merespon pelayanan yang diberikan sesuai dengan kecepatan, kenyamanan dan kelancaran pelayanan yang ditangani oleh pegawai, sehingga menjadi pelayanan yang terbaik (Parasuraman, 2001).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan untuk menanggapi layanan yang diberikan. Setiap orang yang benar-benar mendapatkan layanan memerlukan penjelasan tentang layanan yang diberikan agar layanan tersebut jelas dan dapat dipahami. Jika layanan tanggap dengan benar memberikan penjelasan yang bijak, penjelasan rinci, penjelasan yang mendorong, panduan dan penjelasan persuasif, dan jika individu yang menerima layanan memahami

dengan jelas layanan tanggapan, layanan tanggapan langsung akan dianggap berhasil, dan Ini adalah salah satu bentuk keberhasilan kerja. Margaretha (2003) Kualitas pelayanan tanggap kapabilitas merupakan bentuk pelayanan yang memberikan penjelasan, oleh karena itu orang yang memperoleh pelayanan tanggap akan merespon pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan ketanggapan mutu pelayanan yaitu:

1. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
2. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
4. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
5. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab biasanya diartikan sebagai kesediaan anggota organisasi untuk menerima suatu kewajiban atau kewajiban. Tanggung jawab tidak lebih dari tugas seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan kemampuan terbaiknya, dan seseorang yang secara pribadi berpartisipasi dalam mengambil tanggung jawab tertentu. Menurut Flippo, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk menjalankan fungsi yang ditugaskan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan arahnya. Kemampuan dan arahan tersebut dapat diukur dari tanggung jawab yang diberikan dan upaya untuk memajukan perkembangan organisasi, artinya tanggung jawab adalah tindakan partai. Kewajiban atau beban yang harus dijalankan atau dipenuhi. Siapa yang melakukannya atau karena tindakan pihak lain, atau karena dedikasi dan pengorbanan.

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk bertanggung jawab atas kinerja seseorang Melayani orang-orang dalam organisasi yang berhak atas layanan yang sesuai dan prioritas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang diambil dari fokus Penelitian tiga variabel yaitu *responsiveness*, *responsibility*, & *accountability*, yakni:

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*. Hasil wawancara dengan wajib pajak dan petugas menggambarkan bahwa aspirasi dan tuntutan yang disampaikan dapat ditanggapi dengan baik.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab berkaitan dengan proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Terdapat *Standart Operating Prosedure* (SOP) dan mekanisme yang jelas dalam pelayanan SAMSAT Minut, serta tersedianya pelayanan yang mengedepankan protokol kesehatan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan kepatutan yang ada dalam masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai, norma dan adat istiadat. Adanya program terobosan baru yang dilakukan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, yang lebih transparan dan lebih mudah.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh Samsat Minut kepada wajib pajak.

1. Untuk membantu Samsat dalam mengetahui kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan sebaiknya Samsat menyediakan saluran pengaduan khusus sehingga wajib pajak juga dapat menyampaikan keluhannya, karena selama ini keberadaan kotak saran dirasa kurang efektif. Pengaduan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah cukup canggih yaitu dengan membuat layanan call center, jadi wajib pajak dapat menyampaikan keluhannya melalui SMS ke nomor tertentu.
2. Sebaiknya lebih dioptimalkan pelayanan Samsat keliling yang ada di Minut. Hal ini dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari Samsat untuk membayar pajak. Keuntungan yang lain pelayanan Samsat keliling adalah

dapat mempercepat proses pelayanan. Karena akan semakin sedikit pelayanan yang harus dilayani.

3. Untuk mengatasi pungutan liar sebaiknya Samsat memberikan pedoman pungutan yang jelas kepada pegawainya dan kepada wajib pajak diberikan sosialisasi tentang pungutan yang wajib dibayar selama proses pelayanan dan sebaiknya diperjelas lagi dengan ditempelkannya pengumuman disetiap loket tentang besarnya biaya yang harus dibayar wajib pajak yang pengumuman itu ditandatangani langsung oleh pihak yang terkait. Jika masih ada pegawai yang menarik pungutan liar diberikan sanksi administrasi kepadanya dan kepada wajib pajak yang merasa telah dipungut biaya di luar ketentuan diharapkan segera melapor ke bagian pengaduan. Untuk dapat menunjang langkah ini sebaiknya dilakukan pengawasan yang ketat dari aparat yang berwenang dan dari masyarakat sebagai wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta; PT. Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Lenvine, Charless H., *et all*. 1990. *Public Administration: Chalenges, Changes, Consequences*. Illinois: Scot Foreman.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju. Jakarta.
- Parasuraman, A. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal Of Marketing*. Vol 60.
- Sugiyono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Grasindo: Jakarta.