

**ANALISIS IMPLEMENTASI JASA
PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICE)
PADA KANTOR SAMSAT KISARAN**

TESIS



Oleh

HASANUDDIN RITONGA

NPM : 011801066

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2004**

ANALISIS IMPLEMENTASI JASA PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICE) PADA KANTOR SAMSAT KISARAN

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh
HASANUDDIN RITONGA
NPM : 011801066

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2004**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

**Judul : ANALISIS IMPLEMENTASI JASA PELAYANAN PUBLIK
(PUBLIC SERVICE) PADA KANTOR SAMSAT KISARAN**

Nama : HASANUDDIN RITONGA

NPM : 011801066



Pembimbing I.

DRS. SAFRIN, MA

Pembimbing II.

DRS. USMAN TARIGAN, MS

Direktur

Drs. Heri Kusmanto, MA

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**


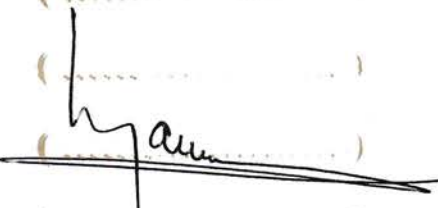
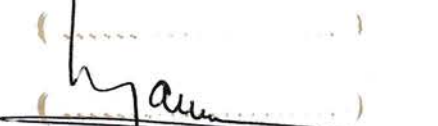
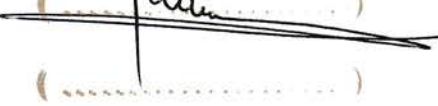
HALAMAN PENGESAHAN

Testis ini dipertahankan di depan **Panitia Penguji Tesis**
Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 14 Januari 2004
Tempat : Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. Kariono, MA
Sekretaris : Ir. Zoelhery Noer, MP
Anggota I : Drs. Safrin, MA.
Anggota II : Drs. Usman Tarigan, MS
Anggota III : Drs. Murbanto Sinaga, MA


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

RINGKASAN

Sebagai konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada daerah dengan diberlakukannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah maka tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Kantor SAMSAT Kisaran sebagai suatu instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam penerbitan STNK dan pungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ sudah seharusnya berorientasi terhadap kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak yaitu dengan mengedepankan kualitas pelayanan. Hal tersebut selain menentukan baik tidaknya persepsi masyarakat terhadap instansi tersebut juga dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT maka kesadaran masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk melaksanakan kewajibannya antara lain membayar pajak akan semakin tinggi dan dengan demikian penerimaan dari sektor PKB dan BBN-KB diharapkan akan semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi jasa pelayanan public terhadap wajib pajak PKB dan BBN-KB pada Kantor SAMSAT Kisaran.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kuantitatif yaitu menekankan kepada segi pengamatan langsung secara partisipatif oleh peneliti sehingga akan diungkapkan fenomena-fenomena yang terjadi serta hal-hal yang melatar belakangnya. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dispendasu/ SAMSAT Kisaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang datang ke Kantor SAMSAT Kisaran yang setiap harinya mencapai rata-rata 200 orang yang terdiri dari wajib pajak kendaraan roda empat sebanyak 50 orang dan wajib pajak kendaraan roda dua sebanyak 150 orang.

Analisa data dilakukan dengan teknik analisa Kuantitatif dengan menggunakan tabel tunggal atau tabel frekuensi dengan tujuan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden sehingga diperoleh jawaban yang paling dominan dan dianalisis dengan melihat kecenderungan data tersebut sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti.

Dari pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implemtasi jasa layanan publik terhadap wajib pajak PKB dan BBN- KB di Kantor SAMSAT Kisaran secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik.

Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kisaran antara lain belum berjalannya koordinasi secara baik, keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia, belum berjalannya penegakan hukum (law enforcement) dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor SAMSAT Kisaran sangat sedikit yang berkualifikasi professional dan mempunyai latar belakang pendidikan yang relevan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan Kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini berjudul **ANALISIS IMPLEMENTASI JASA PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICE) PADA KANTOR SAMSAT KISARAN**. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Penulis menyadari bahwa hasil dari penelitian ini masih jauh dari sempurna, terutama dalam materi dan juga penggunaan bahasa, oleh karena itu penulis tetap menerima saran dan kritik untuk perbaikan tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Panusunan Pasaribu, selaku Kepala Dinas Pendapatan Propinsi yang telah memberikan izin belajar kepada penulis.
2. Bapak Ir. Zulkarnain Lubis, MS, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Heri Kusmanto, MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Safrin, MA, selaku Dosen Pembimbing I yang tanpa bosan memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan tesis ini.
5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Civitas Akademi Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu proses administrasi dan

5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Civitas Akademi Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu proses administrasi dan kelancaran akademik. Teman-teman di Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Angkatan ke-2 (DUA) yang banyak membantu saat proses kuliah dan penulisan tesis ini.
7. Terima kasih khusus kepada isteri tercinta Hj, B. Hasibuan dan anak-anak tersayang Fahrudin Ritonga, SE, Zulham Effendi Ritonga ST, BT. Wardana Ritonga S.Sos dan M. Pandapotan Ritonga yang senantiasa memberikan dorongan kepada penulis mulai saat proses kuliah sampai penulisan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat kepada pembaca dan masyarakat yang memerlukannya. Amin ya Rabbal Alamin.

Medan, Januari 2004

Penulis

Hasanuddin Ritonga

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Penelitian	7
1.6. Hipotesis	10
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Implementasi Kebijakan	12
2.2. Pengertian Layanan Publik	17
2.3. Karakteristik Layanan	18
2.4. Kualitas Layanan	22
2.5. Dimensi-dimensi Kualitas Layanan	24
2.6. Evaluasi Terhadap Gap Kualitas Layanan	29
2.7. Membangun Kualitas Layanan	33
2.8. Pengertian Pajak	36

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Bentuk Penelitian	38
3.2. Lokasi Penelitian	40
3.3. Populasi dan Sampel	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Variabel dan Operasionalisasi	42
3.6. Teknik Analisa Data	44
 BAB IV DESKRIPSI KANTOR SAMSAT KISARAN	 46
4.1. Sejarah Pembentukan Kantor SAMSAT	47
4.2. Pengorganisasian Pelaksanaan Kegiatan	50
4.3. Pelayanan Dan Mekanisme Kerja	52
 BAB V HASIL PENELITIAN	 63
5.1. Data Responden.....	63
5.2. Pembahasan	66
5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	89
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 92
6.1. Kesimpulan	92
6.2. Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA	 95
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1. Perkembangan Realisasi Penerimaan PKB dan BBN-KB T.A 1999 s/d 2002	48
Tabel 4.2. Perkembangan Realisasi Penerimaan PKB dan BBN-KB T.A 1999 s/d 2002	61
Tabel 5.1. Pengelompokan Jawaban Responden Tentang Jenis Kelamin N = 60	63
Tabel 5.2. Jawaban Responden Tentang Jenis Kendaraan yang dikenakan Pajak	64
Tabel 5.3. Jawaban Responden Tentang Kepemilikan Kendaraan Bermotor yang dikenakan Pajak.	65
Tabel 5.4. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Petugas Dalam Memberikan Pelayanan N = 60.	66
Tabel 5.5. Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi dan Keakuratan Pelayanan Petugas Pajak.	67
Tabel 5.6. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memenuhi Janji n = 60.	67
Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Petugas Pajak N = 60.	68
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap kecepatan Petugas Pajak Dalam Menanggapi Masalah Yang Dihadapi Wajib Pajak N = 60.	69
Tabel 5.9. Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Petugas Pajak N = 60.	69
Tabel 5.10. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pajak Dalam Menjaga Kerahasiaan Wajib Pajak N = 60.	70
Tabel 5.11. Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pajak Dalam Berkomunikasi dengan Wajib Pajak.	71

Tabel 5.12.	Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Petugas dalam Pemberian Pelayanan N = 60.	71
Tabel 5.13.	Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Petugas Terhadap Keinginan Wajib Pajak N = 60.	72
Tabel 5.14.	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam memberikan Rasa Aman Kepada Para Wajib Pajak N = 60.	73
Tabel 5.15.	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Petugas Pajak Kepada Para Wajib Pajak.	74
Tabel 5.16.	Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana N = 60.	75
Tabel 5.17.	Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Petugas Pajak N = 60.	76
Tabel 5.18.	Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Kantor UPT Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara Medan Utara N = 60.	76
Tabel 5.19.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pendaftaran N = 60.	77
Tabel 5.20.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pembayaran N = 60.	78
Tabel 5.21.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pengambilan STNK Pada Kantor Samsat Kisaran N = 60.....	79
Tabel 5.22.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Persyaratan Memperpanjang Pajak Kendaraan Bermotor N = 60.	80
Tabel 5.23.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Persyaratan Pajak Kendaraan bermotor Atas Nama Perusahaan N = 60.	80
Tabel 5.24.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 N = 60.	81
Tabel 5.25.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Pajak Kendaraan	

	Bermotor Roda 4 N = 60.	82
Tabel 5.26.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Tarif Perpanjangan STNK n = 60.	83
Tabel 5.27.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Calo Dari Luar N = 60.	84
Tabel 5.28.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Calo Dari Aparat Pajak N = 60.	85
Tabel 5.29.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pemberantasan Pungutan Liar N = 60.	85
Tabel 5.30.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Loker Pendaftaran N = 60.	86
Tabel 5.31.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Loker Pembayaran N = 60.	87
Tabel 5.32.	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan di Loker Pengambilan N = 60.	87

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 2	Model Implementasi Kebijakan Publik.	13
Gambar 3	Pengaruh Secara Langsung dan Tidak Langsung Pada Implementasi.	15
Gambar 4	Gap Kualitas Layanan.	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah seperti diatur dalam UU Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya Nasional, serta perimbangan keuangan antara pemerintah Pusat dan Daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

Sebagai konsekuensi dari luasnya Kewenangan yang diberikan kepada Daerah sudah barang tentu tuntutan Kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Tantangan implementasi otonomi daerah yang cukup kompleks mengharuskan Daerah berbenah diri agar target-target yang ditetapkan terpenuhi. Dalam upaya pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sebagai kontributor terbesar PAD-Propinsi membutuhkan pengelolaan yang optimal baik dari segi pelayanan terhadap wajib pajak maupun dalam hal alokasi pemanfaatannya. Dalam segi pelayanan,

penerapan strategi pelayanan prima tidak hanya menempatkan masyarakat semata-mata sebagai objek yang dibebani kewajiban, namun harus juga memperoleh kepuasan pelayanan sebagai bagian dari haknya. Untuk itulah diadakan penyempurnaan system dan prosedur pelayanan bagi wajib pajak di Daerah.

Mengingat potensi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ini cukup besar, maka pemerintah harus melakukan upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan melalui System Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan RI dan peraturan pelaksanaannya diatur melalui Surat Keputusan Bersama (SKB) Kepala Kepolisian RI, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, serta Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Bomor 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pedoman Tata Laksana tersebut dimaksudkan untuk menjadi pedoman bagi aparat pelaksana agar memiliki persamaan persepsi dan

DAFTAR PUSTAKA

- Aviliani dan Wifridus, 1997, Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Layanan, Majalah Usahawan, No. 05 Tahun XXVI, Mei.
- Hutabarat, Jemsly, 1997, Visi Kualitas Jasa Membahagiakan pelanggan: Kunci Sukses Bisnis Jasa, Majalah Usahawan, No. 05 Tahun XXVI, Mei.
- Kotler, Philip, 1995, **Menejemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, di Indonesiakan oleh: Ancella, Anitawati, Hermawati**, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., 1994 **Product Plus**, New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Moekijat, 1980, **Menajemen Kepegawaian dan Hubungan-Hubungan dalam Perusahaan**, Bandung : Alumni.
- Parasuraman, A., et al., 1985, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**, Journal of Marketin, Vol. 49 (Fall)
- Payne, Adrian, 1993, **The Essence of Services Marketing**, New York: Prentice – Hall International, Inc.
- Soetrisno, 2000, **Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Serta Imlementasi Kebijakan**, Tesis Program Pascasarjana, UNIBRAW, Malang tidak di Publikasikan
- Tjibtono, Fandy 1997 Fandy, 1997, **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Vincent, Gazpers, 1997, **Manajemen Kualitas Dalam Industri**, Jakarta : PT. Gramedia.
- Wahab, S.A., 1997, **Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan Negara**, Jakarta : Bhumi Aksara.
- Abdul Kahar Bajuri dan Teguh Yuwono, 2002, **Kebijakan Publik, Konsep dan Strategi**.

MEKANISME PELAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT

PEMILIK/PEMOHON

LOKET PELAYANAN

PENDAFTARAN & PENETAPAN

PEN
DAF
TAR
AN

B
A
R
U

PER
PAN
JAN
GAN

S
T
N

PEN
GES
AHA
N

S
T
N
K

M
U
T
A
S
I

PER
SYA
RAT
AN

KHU
SUS

LOKET PELAYANAN

PEMBAYARAN &

• KASIR
• BENDA HAR
A
KHUSUS
PENFRIMA

PENYERAHA
N

VALIDASI SKPD, CETAK STNK,
TNKB, STCK, TCKB
BTCKB & BPKB

UNIT ADMINISTRASI

ADM. STNK / TNK
ADM. ASURANSI JASA RAHARJA
ADM. PAJAK DAERAH

ARSIP