

**PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT CORNER  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK  
(Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang)**

**Pramita Dwi Fitranti, Siti Rochmah, Imam Hanafi**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang  
E-mail: pramitadwi@yahoo.com

***Abstract: Implementation of Program Innovation SAMSAT Corner in Order to Increase Taxpayer Services (Study at SAMSAT Corner Malang),** The quality service necessary to implement changes in the public service, one of the efforts is to improve the system and service procedures through a variety of programs innovation to the public oriented. Bureaucratic institutions SAMSAT Office is a form of cooperation between the three institutions, Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja who has published Program service innovation to the public oriented, especially to the taxpayer that SAMSAT Corner innovation program that has the goal to provide better service in accordance with the wishes of the people the existence of services that are transparent, accountable, fast, precise, effective and efficient, and easier for the taxpayer in tax payments. The implementation of the program innovation SAMSAT Corner accordance with the Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 about public service guidelines, which describes the standards in the public service.*

***Keywords:** innovation, implementation program SAMSAT Corner*

**Abstrak: Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Corner dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada SAMSAT Corner Kota Malang),** Mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT merupakan bentuk dari kerjasama antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja yang telah menerbitkan program layanan inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, khususnya kepada Wajib Pajak yaitu Program inovasi SAMSAT Corner yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Pelaksanaan program inovasi SAMSAT Corner sesuai dengan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik yang isinya menjelaskan tentang standar dalam pelayanan publik.

**Kata kunci:** inovasi, pelaksanaan program SAMSAT Corner

---

### **Pendahuluan**

Konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun terkadang tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada. Ini didukung di dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, isinya menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan,

produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menyikapi hal ini, Jawa Timur mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005

tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Pedoman ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Daerah di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja di bidang asuransi kecelakaan Lalu lintas. Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Walaupun didalam pelaksanaan pelayanan masih sering ditemukan permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan disebabkan karena letak posisi kantor bersama SAMSAT Malang Kota berada di perbatasan antara Kota Malang dengan Kabupaten Malang (Jalan S. Supriyadi No.80 Kebonsari Kacuk kecamatan Sukun, Malang).

Permasalahan ini yang menyebabkan sebagian masyarakat di Kota Malang enggan untuk datang ke SAMSAT Malang Kota jika hanya memiliki keperluan untuk melakukan pembayaran wajib pajak dan kemungkinan lebih memilih menggunakan jasa calo, dengan kondisi Kota Malang yang penduduknya memiliki mobilitas tinggi dan hampir tidak memiliki banyak waktu untuk mendatangi kantor SAMSAT yang dinilai terlalu jauh, maka dalam pembayaran pajak lebih mengutamakan jasa para calo. Mencegah maraknya jasa para calo maka Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dituntut untuk membuat program-program inovasi dalam memberikan pelayanan. SAMSAT berusaha untuk mewujudkan hal tersebut dengan memberikan inovasi pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Inovasi tersebut dilakukan untuk memperbaiki sistem

dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Salah satu program inovasi yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota adalah SAMSAT *Corner*. SAMSAT *Corner* terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT *Corner* berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mal, dan supermarket. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui program SAMSAT *Corner* wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, waktu yang lama serta jarak jauh yang harus ditempuh jika membayar pajak di Kantor Induk SAMSAT.

Pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang selama ini menjadi tuntutan dari masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah bagaimana pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota.

## **Tinjauan Pustaka**

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi publik menurut Keban (2004, h.16), adalah “medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara”. Administrasi publik sangat berperan dalam menjaga kepercayaan publik. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat.

## 2. Pelayanan

### a. Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2005, h.141) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Lain halnya dengan Pasolong (2007, h.128) yang berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip pelayanan publik terdiri dari kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

### b. Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003, h.60) yang menyatakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa. Pelayanan pajak masuk dalam kelompok pelayanan jasa karena pelayanan pajak merupakan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah yang tidak berorientasi pada laba yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak berorientasi pada laba.

## 3. Inovasi

Menurut Said (2007, h.27) tentang inovasi, yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai dan sumberdaya kelembagaan.

## 4. Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) 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.

## 5. Program

Menurut Westra dalam buku Manajemen Pembangunan Daerah (1983, h.32) program merupakan keseluruhan langkah/kegiatan yang saling bergantung yang menuju ke arah pencapaian suatu tujuan yang telah disebutkan. Sehingga program adalah tujuan akhir dan disusun/dikembangkan menjadi anggaran dalam rangka semua unsur yang perlu bagi pelaksanaannya.

Westra (1983, h.32) menyebutkan bahwa program adalah perumusan yang memuat gambaran pekerjaan-pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk mengenai cara pelaksanaannya, biasanya dalam program ini dikemukakan pula fasilitas yang diperlukan seperti waktu penggunaan alat-alat perlengkapan, ketentuan wewenang, serta tanggung jawab pelaksanaan program.

## 6. SAMSAT

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT".

Program SAMSAT *Corner* adalah salah satu upaya dari Dispenda untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan STNK, Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang berada ditempat-tempat ramai seperti dipusat perbelanjaan dan supermarket. Hal ini berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006, h.9)

mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala dan juga untuk menjawab pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian saat ini.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai maka yang menjadi fokus penelitian adalah (1) pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* yang mencakup tujuan program, persyaratan pendaftaran, biaya pelayanan, jenis pelayanan, prosedur pelayanan, jadwal pelayanan dan jumlah penerimaan dokumen wajib pajak yang diperoleh dari program inovasi SAMSAT *Corner* (2) faktor pendukung yang mencakup sarana dan prasarana, koordinasi antar pegawai dan sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program SAMSAT *Corner* yang meliputi jumlah pegawai yang tersedia dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sumber data diperoleh dari data primer yang dimana data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung dari sumbernya dan data sekunder yang merupakan catatan suatu peristiwa dalam bentuk dokumen atau laporan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian ada peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis data secara induktif. Menurut Miles dan Hubberman (1992, h.16) dengan alur reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan terkait objek yang diteliti.

## **Pembahasan**

### **1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner***

#### **a. Tujuan Program**

Tujuan dari program SAMSAT *Corner* adalah menekankan pada pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta SAMSAT *Corner* untuk membantu mendekatkan diri kepada para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemampuan inovasi di sektor publik tidak bisa di samakan dengan di sektor bisnis, dikarenakan inovasi di sektor publik ditujukan untuk masyarakat yang utama didalam pemberian pelayanan, lain halnya dengan inovasi di sektor bisnis. Inovasi di sektor bisnis dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Jadi, dapat dikatakan program SAMSAT *Corner*

memiliki tujuan didalam pelaksanaan inovasi tersebut.

#### **b. Persyaratan Pendaftaran**

Pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* memiliki kejelasan didalam persyaratan pendaftaran, hal ini ditujukan agar petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal tanpa adanya kendala didalam hal persyaratan pendaftaran. Selain itu dengan adanya persyaratan pendaftaran diharapkan masyarakat khususnya Wajib Pajak lebih memahami tentang bagaimana program SAMSAT *Corner* itu sendiri. Adapun persyaratan pendaftaran yang berada di SAMSAT *Corner* tidaklah berbelit-belit. Hanya dengan membawa STNK Asli dan KTP Asli sesuai dengan identitas yang tercantum di STNK, sudah dapat menikmati layanan yang diberikan di SAMSAT *Corner*. Persyaratan yang tidak berbelit-belit dan terdapat kejelasan didalamnya merupakan bentuk dari prinsip pelayanan publik didalam pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Indonesia.

#### **c. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan merupakan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk dapat menikmati suatu pelayanan. Biaya pelayanan di SAMSAT *Corner* berbeda-beda antara satu Wajib Pajak dengan Wajib Pajak lainnya, hal ini dikarenakan besarnya biaya pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) sesuai dengan jenis dan golongan kendaraan itu sendiri. Dengan berpedoman pada Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomo 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pada Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 Tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Sesuai dengan hal tersebut biaya pelayanan di SAMSAT *Corner* memiliki kepastian, adapun hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik.

#### **d. Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan yang berada di SAMSAT *Corner* berbeda dengan yang berada di Kantor SAMSAT induk, dikarenakan SAMSAT *Corner* merupakan program layanan pembantu yang telah diterbitkan Kantor SAMSAT induk. Sehingga eksistensi tugas pokok dan fungsi dari Kantor SAMSAT induk tidak hilang. Adapun jenis pelayanan di SAMSAT *Corner* menekan kepada para Wajib Pajak dan mempermudah

Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran pajak.

#### **e. Prosedur Pelayanan**

Adapun prosedur pelayanan terdapat didalam poin standar pelayanan publik berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur pelayanan di SAMSAT *Corner* cukup efektif dan efisien jika dilihat dari berapa banyaknya jumlah loket yang harus dilewati. Di SAMSAT *Corner* terdapat dua loket yang pertama adalah loket pendaftaran/pengehasan. Di loket pertama ini Wajib Pajak harus mendaftar terlebih dahulu untuk bisa menikmati pelayanan yang disediakan. Setelah prosedur pendaftaran/pengehasan telah selesai, maka Wajib Pajak diarahkan untuk menuju loket pembayaran/penyerahan untuk membayar jumlah pajak yang dikenakan pada masing-masing kendaraan bermotor. Prosedurnya sangat efektif, efisien dan tidak berbelit-belit.

#### **f. Jadwal Pelayanan**

Jadwal pelayanan SAMSAT *Corner* dinilai cukup efektif dan efisien dikarenakan jadwal pelayanan yang dimiliki SAMSAT *Corner* memudahkan para Wajib Pajak yang memiliki mobilitas tinggi, dan para Wajib Pajak tidak memiliki banyak waktu untuk membayar pajak. Maka jadwal pelayanan SAMSAT *Corner* buka hingga malam hari dan di hari minggu juga tetap buka.

#### **g. Jumlah Penerimaan Dokumen Wajib Pajak yang diperoleh dari Program Inovasi SAMSAT *Corner***

SAMSAT *Corner* merupakan program layanan unggulan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota didalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Adapun kehadiran SAMSAT *Corner* dinilai cukup memiliki banyak peminat di kalangan Wajib Pajak, hal ini menjadikan penerimaan dokumen Wajib Pajak di SAMSAT *Corner* jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan program layanan lainnya. Penerimaan dokumen Wajib Pajak setiap bulan di SAMSAT *Corner* yang berjumlah 8787 dokumen per bulan, dan 293 dokumen setiap harinya. Bahkan jika diteliti lebih dalam, penerimaan dokumen Wajib Pajak yang berada di Kantor SAMSAT induk lebih rendah jika dibandingkan dengan penerimaan Wajib Pajak yang diperoleh SAMSAT *Corner*.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari banyaknya jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diterima di SAMSAT *Corner*,

bahkan penerimaan dokumen Wajib Pajak pengesahan STNK satu tahun-an melalui Kantor SAMSAT induk berjumlah lebih rendah jika dibandingkan melalui SAMSAT *Corner*. Dengan tingkat penerimaan dokumen Wajib Pajak yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat. Serta penerimaan pajak sebagai sumber keuangan negara dapat berjalan dengan lancar untuk pembangunan negara.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner***

### **a. Faktor Pendukung:**

#### **1) Sarana dan Prasarana**

Lokasi SAMSAT *Corner* berada di Mall Olympic Garden yang merupakan pusat perbelanjaan yang berada di Kota Malang. Keberadaan SAMSAT *Corner* mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran dengan hal ini maka SAMSAT *Corner* ditempatkan berada di pusat keramaian dan mudah untuk di jangkau masyarakat kalangan manapun.

Fasilitas pendukung layanan yang terdapat di SAMSAT *Corner* berupa teknologi yang menunjang kinerja dari pelayanan. Fasilitas tersebut adalah *Central Processing Unit* (CPU), monitor, keyboard, mouse, printer, dan juga *scanner*. Kehadiran fasilitas teknologi diharapkan mampu membantu petugas dalam pemberian pelayanan.

Fasilitas sarana pendukung yang dimiliki oleh SAMSAT *Corner* meliputi tempat duduk hingga ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tersedianya listrik, akses internet dan brankas uang untuk mendukung pelayanan yang ada.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik yaitu adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Sehingga bisa dikatakan sarana yang terdapat di SAMSAT *Corner* sudah memenuhi kriteria standar dari pelayanan publik di Indonesia.

#### **2) Koordinasi antar pegawai**

Pengembangan tim dan kemitraan diperlukan adanya koordinasi antar pegawai yang kuat antara tiga instansi yang ada. Sehingga pelaksanaan inovasi yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT bisa berjalan dengan baik dan dapat dikembangkan menjadi lebih besar. Jika tidak ada koordinasi yang kuat antar pegawai satu dengan lainnya, maka inovasi akan dipastikan tidak dapat berjalan dengan baik. Apalagi seperti yang diketahui bahwa Kantor

Bersama SAMSAT merupakan lembaga birokrasi yang terdiri dari Kepolisian Daerah (POLDA), Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Koordinasi antara ketiganya sangatlah penting didalam pelaksanaan program layanan SAMSAT *Corner*.

### 3) Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner*

Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* ini bertujuan untuk mengajak masyarakat turut serta dalam keberhasilan pelaksanaan. Karena pada dasarnya pelaksanaan program layanan ini ditujukan untuk masyarakat khususnya para Wajib Pajak. Sosialisasi program inovasi SAMSAT *Corner* yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota melalui media cetak maupun media elektronik telah membuahkan hasil yang baik, terbukti dengan banyaknya jumlah dokumen Wajib Pajak yang masuk setiap harinya. Sosialisasi juga menumbuhkan peran kesadaran masyarakat berpartisipasi dalam pengembangan inovasi di sektor publik.

#### b. Faktor Penghambat:

##### 1) Jumlah Pegawai yang tersedia

Sebagai penyedia pelayanan kepada para Wajib Pajak, maka SAMSAT *Corner* bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan. Guna mendukung hal tersebut, maka Kantor SAMSAT induk memiliki kewajiban untuk memberikan pengarah dan pengawasan didalam berjalannya pelayanan di SAMSAT *Corner*. Namun hal tersebut tidak didukung oleh jumlah pegawai yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan di SAMSAT *Corner*, beberapa Wajib Pajak menyatakan bahwa program layanan SAMSAT *Corner* sudah dapat dimanfaatkan dengan baik, tetapi banyaknya jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan di SAMSAT *Corner* tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tersedia.

Hal ini dapat menyebabkan program SAMSAT *Corner* tersebut tidak dapat berjalan dengan maksimal sehingga hasil yang dicapai tidak maksimal. Dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang tersedia menjadi salah satu faktor penghambat dalam keberhasilan inovasi di sektor publik. Diharapkan Kantor SAMSAT induk menambahkan jumlah pegawai yang berada di SAMSAT *Corner*. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal dan terwujudnya pelayanan prima yang ditujukan kepada para Wajib Pajak.

##### 2) Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner*

adalah segi kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan, dikarenakan baik atau buruknya sebuah pelayanan berada ditangan pegawai/petugas yang memberikan pelayanan tersebut. Adapun kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu kriteria standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pegawai/petugas SAMSAT *Corner* tidak terlalu ramah didalam memberikan pelayanan, dan tidak menomor satukan Wajib Pajak sebagai konsumen. Hal ini yang menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* jika pegawai yang berada di SAMSAT *Corner* bisa melaksanakan pelayanan dengan baik maka pelayanan bisa berjalan dengan maksimal. Pegawai dalam sektor birokrasi harusnya bisa belajar dari dunia perbankan yang memberikan pelayanan dengan penuh sabar, ramah dan terampil sehingga Wajib Pajak selaku konsumen merasa senang bisa mendapatkan pelayanan di SAMSAT *Corner*.

#### Kesimpulan

Program inovasi SAMSAT *Corner* merupakan bentuk inovasi dari lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada para Wajib Pajak. Pelaksanaan program ini membutuhkan kerjasama antara tiga instansi yakni Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja dalam mendukung pelayanan kepada Wajib Pajak. Selain membutuhkan kerjasama dengan instansi terkait, pelaksanaan program untuk SAMSAT *Corner* ini membutuhkan konsistensi dan koordinasi.

Program inovasi SAMSAT *Corner* memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. hanya menyediakan layanan Pengesahan STNK satu tahun, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta layanan link yang merupakan layanan pengesahan STNK satu tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya.

Program inovasi SAMSAT *Corner* merupakan program unggulan di Kantor Bersama SAMSAT, namun banyaknya jumlah Wajib Pajak yang menggunakan layanan di SAMSAT *Corner* tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang tersedia. Jumlah pegawai yang tersedia untuk saat ini hanya berjumlah dua orang. Satu orang pada bagian loket I (pendaftaran/pengesahan) dan satu orang lainnya pada bagian loket II (pembayaran/penyerahan).

petugas yang berada SAMSAT *Corner* tidak terlalu ramah didalam memberikan pelayanan, dan tidak menomor satukan Wajib Pajak sebagai konsumen. Hal ini yang menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* jika pegawai yang berada di SAMSAT *Corner* bisa melaksanakan pelayanan dengan baik maka pelayanan bisa berjalan dengan maksimal.

---

## Daftar Pustaka

- Boediono, B. (2003) **Pelayanan Prima Perpajakan**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. (2005) **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Keban, YT. (2004) **Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)**. Yogyakarta, Gaya Media.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 **Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Miles, Matthew B dan A Michael Hubberman. (1992) **Analisis Data Kualitatif**. Diterjemahkan oleh Tjetep Rohhendi Rohidi. Jakarta, UI Press.
- Moleong, Lexy J. (2006) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Pariata, Westra. (1983) **Manajemen Pembangunan Daerah**. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2007) **Teori Administrasi Publik**. Bandung, Alfabeta.
- Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 **Tentang Pajak Daerah untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**. Surabaya, Gubernur Jawa Timur
- Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 **Tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur**. Surabaya, Gubernur Jawa Timur
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 **Tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**. Jakarta, Menteri Keuangan
- Said, M. Mas'ud. (2007) **Birokrasi di Negara Birokratus**. Malang, UMM Press.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 **Tentang Pelayanan Publik**. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 **Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan**. Jakarta, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia