

## ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA SAMSAT DAERAH SURABAYA UTARA

**Robby Aditiya Romy**

*Aditiya\_romy@yahoo.co.id*

**Nur Handayani**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out the performance of public service at SAMSAT North Surabaya. The research is conducted at SAMSAT North Surabaya is the public service institution which provides service to the public fast, easy, and transparent. This research has been carried out by using qualitative descriptive. The information determination technique has been done by performing purposive sampling because this research tries to seek deep information from people who knows the focus of the research very well. of this research shows that the performance of SAMSAT North Surabaya has been running properly according to the indicators which have been stated in the Regulation of Minister of the Empowerment of State Apparatus No. 001 of 2015 which relates to the guidelines of public service performance analysis includes public service standard which has been carried out well according to the existing regulation, intimation services has been formulated properly according to the main tasks of the organization, public satisfaction survey has been conducted periodically in 3-month periods, complaints management has been established to find out the complaints of taxpayers in order to be solved soon, and public service information system has been determined and implemented in accordance with the existing regulations.*

*Keywords: Analysis, Performance, Public Service.*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik pada Samsat Surabaya Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Surabaya Utara yang merupakan lembaga layanan publik untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan transparan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling karena penelitian ini hendak menggali informasi secara mendalam dari orang sangat mengetahui fokus penelitian. penelitian ini menunjukkan kinerja samsat Surabaya utara telah sesuai dengan indikator yang telah di sebutkan dalam PERMENPAN No. 001 tahun 2015 tentang pedoman analisis kinerja pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan publik yang telah dilakukan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku, maklumat pelayanan yang di rumuskan dan dilakukan dengan baik menurut tugas pokok organisasi (tupoksi), survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik yaitu dalam jangka waktu 3 bulan sekali, Pengelolaan pengaduan dibentuk untuk mengetahui keluhan dari wajib pajak dapat ditangani dengan segera dan cepat, dan sistem informasi pelayanan publik yang sudah ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci : Analisis, Kinerja, Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi sektor publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggarakannya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Berbagai kritikan dan keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik, seharusnya dapat ditangkap oleh organisasi-organisasi sektor publik demi terus

meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya. Kinerja mempunyai peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Bahkan beberapa sumber menyatakan bahwa, kinerja dapat mencapai tujuannya. Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang terutang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun dan Abdul, 2011:141).

Berdasarkan PERMENPAN No.001 Tahun 2015 pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengingat hal ini, maka diperlukan suatu pedoman umum yang dapat diterapkan diberbagai organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 01 Tahun 2015, merupakan pedoman umum yang dapat diterapkan disemua jenis organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanan.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik. Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 3 Tahun 1991, tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah.

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan. Karena adanya beberapa calo (biro jasa) yang tidak berbadan hukum, yang dapat mengurangi kenyamanan pembayaran wajib pajak pada SAMSAT Surabaya Utara. Berangkat dari permasalahan ini penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kota Surabaya Utara kepada wajib pajak.

Dalam melayani wajib pajak, SAMSAT dapat menerapkan pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004. Ada 14 unsur yang diukur antara lain: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, (14) keamanan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini akan menyajikan pembahasan yang lebih jelas dan lengkap mengenai permasalahan tersebut. Organisasi sektor publik yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah SAMSAT Surabaya Utara yang berlokasi di Jl. Kedung Cowek No 373 Surabaya. Sebagai perusahaan publik yang melayani masyarakat, Kantor SAMSAT Surabaya Utara, wajib terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya. Dengan demikian, Penelitian ini akan mengukur dan menganalisis kinerja pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara dengan menerapkan pedoman umum penyusunan PERMENPAN No 1 Tahun 2015. Berdasarkan penjelasan diatas, maka

rumusan masalah yang diajukan dari penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana kinerja pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara yang diukur dengan menggunakan pedoman umum PERMENPAN No 1 Tahun 2015 ? (2) Bagaimana menganalisis kinerja pelayanan SAMSAT Surabaya Utara berdasarkan hasil pengukuran menggunakan PERMENPAN No 1 Tahun 2015 dengan hasil pengukuran menurut manajemen SAMSAT Surabaya Utara? Adapun tujuan dari analisis kinerja pelayanan pada samsat Surabaya utara, antara lain: (1) Untuk mengetahui kinerja pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara yang diukur dengan menggunakan pedoman umum PERMENPAN No 1 Tahun 2015. (2) Untuk menganalisis kinerja pelayanan SAMSAT Surabaya Utara berdasarkan hasil pengukuran menggunakan PERMENPAN No 1 Tahun 2015 dengan hasil pengukuran menurut manajemen SAMSAT Surabaya Utara.

## **TINJAUAN TEORETIS DAN PROPOSISI PENELITIAN**

### **Organisasi Sektor Publik**

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama Mahsum (2007: 1). Setiap organisasi memerlukan manajemen yang bisa menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, mulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lainnya agar mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Abdullah (1996) sebagaimana dikutip Ulum (2004: 6) sektor publik adalah pemerintah dan unit-unit organisasinya, yaitu unit-unit yang dikelola pemerintah dan berkaitan dengan hajat hidup orang banyak atau pelayanan masyarakat seperti kesehatan, pendidikan dan keamanan. Sedangkan Mahsum (2007: 4) mendefinisikan sektor publik sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan Negara lain yang diatur dengan hukum. Contoh dari sektor publik diantaranya yaitu bidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi.

Selanjutnya Mahsum (2007: 5) juga menjelaskan bahwa munculnya sektor publik ini tidak terlepas dari sejarah. Awalnya, sektor publik ini muncul karena ada kebutuhan masyarakat secara bersama terhadap barang atau layanan tertentu. Untuk menghindari terjadinya alokasi dan distribusi barang atau layanan umum yang adil maka pengaturan pengalokasikan dan pendistribusiannya diserahkan kepada pihak tertentu.

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang dan jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun dan Abdul, 2011:13).

### **Pelayanan Publik**

Menurut PERMENPAN NO.1 Tahun 2015, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik dari Indonesia ensiklopedia bebas berbahasa indonesia, adalah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang tua atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan prinsip pelayanan publik sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2) Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. (5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. (6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik. (7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). (8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. (10) Kenyamanan, yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## Kinerja

Menurut Mahsum (2007:157), kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan atau program dalam kebijakan yang mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Didalam kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan suatu individu maupun dalam kelompok individu. Keberhasilan dalam kinerja tersebut dapat dilihat dari bagaimana pencapaian suatu individu atau kelompok individu dalam mencapai tujuannya. Karena tanpa tujuan atau target, kinerja individu atau kelompok individu tidak bisa diketahui, itu karena tidak adanya tolak ukur dalam menilai kinerjanya. Mengingat definisi tersebut, maka perusahaan perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas kinerjanya agar sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomers*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*) (Bastian,2010:267). Untuk dapat mengukur kinerja suatu organisasi, perlu ditentukan indikatornya ter lebih dahulu. Indikator kinerja diperlukan agar tingkat pencapaian kinerja suatu organisasi dapat diketahui.

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui kualitas kinerja suatu organisasi. Menurut Robertson (dalam Mahsun dan Abdul, 2011:141), pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan publik tersebut menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik. Pengukuran kinerja sektor publik digunakan untuk menilai prestasi manajer dan unit operasi yang dipimpinya. Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Didalam system pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu system yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui

alat ukur finansial dan non finansial. Mardiasmo (2004:121) yang mengemukakan suatu pengukuran kinerja sektor publik yaitu: (1) Pengukuran kinerja sektor publik adalah untuk membantu memperbaiki suatu kinerja pemerintah. (2) Ukuran dari kinerja sektor publik yang digunakan untuk mengalokasikan sumber dana dan pembuatan suatu keputusan. (3) Ukuran kinerja sektor publik adalah untuk mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaanya.

Tujuan pokok pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam pencapaian sasaran organisasi dan dalam memenuhi standart perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar menumbuhkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Mulyadi, 2001:420). Menurut Mardiasmo (2004:122) tujuan pengukuran kinerja sektor publik adalah: (1) Untuk mengkomunikasikan strategi yang lebih baik (*top down and bottom up*). (2) Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi. (3) Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan manajer bawah serta memotifasi dan untuk mencapai *goal congruence*. (4) Sebagai alat ukur pencapaian keputusan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional. (5) Untuk menciptakan akuntabilitas publik.

### **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 1 Tahun 2015**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 1 Tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik ini digunakan sebagai acuan bagi pembina/penanggungjawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki, dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu : mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan public,memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi, dan menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan,pelaksanaan, pelaporan.Ruang lingkup pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik ini meliputi perencanaan evaluasi, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan hasil evaluasi. Sedangkan Sasaran pedoman ini adalah: meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan public,meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai standar pelayanan,terwujudnya kepuasan masyarakat, dan meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

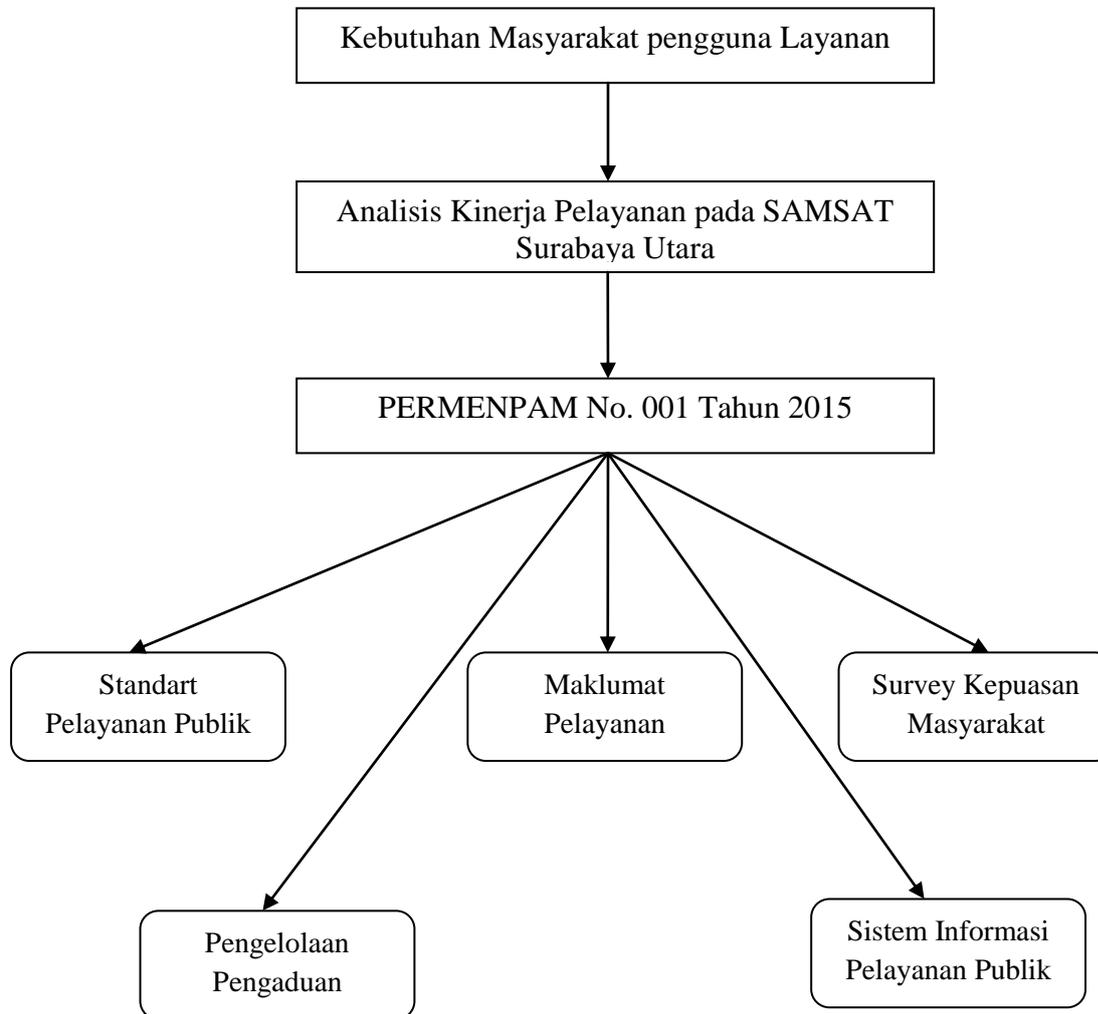
### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatu penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya. Tujuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit yang bersangkutan.

Dengan adanya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004: (1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (2) Mengetahui kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. (3) Sebagai pendapatan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan. (4) Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelaksanaan pelayanan publik dalam lingkup pemerintah pusat dan daerah. (5) Memacu persaingan

positif, anatar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan. (6) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### Rerangka Pemikiran



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**

### METODA PENELITIAN

#### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Studi deskriptif merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subyek berupa individu, organisasional, industrial atau perspektif yang lain (Indriantoro dan Supomo, 2009:88). Sementara penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2004:6).

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Analisis Kinerja Pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara yang termasuk dalam ruang lingkup

sektor publik. Lokasi penelitian ini tepatnya di "SAMSAT Surabaya Utara" yang beralamat di JL. Kedung Cowek No 373 Surabaya sebagai Instansi pelayanan publik dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Didalam penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dimana peneliti datang dan mengamati secara langsung obyek yang diteliti akan dan digunakan sebagai sumber data, maka penelitian ini tidak melakukan pengambilan sampel. Dimana teknik ini dilakukan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber yang berkompeten yaitu dengan menetapkan informasi kunci. Yang dipercaya mampu memberikan informasi yang tepat.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Indriantoro dan Supomo (2009:146-147) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Teknik - Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu: (1) Survey Pendahuluan, Penelitian melakukan kunjungan awal pada objek penelitian untuk mengetahui gambaran umum perusahaan. Selain itu penelitian juga melakukan wawancara dengan pihak internal perusahaan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. (2) Studi Lapangan, Penelitian melakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara melakukan tinjauan secara langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data-data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut: (a) Observasi, Merupakan metode pengambilan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara yang berkaitan dengan objek penelitian. (b) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. (c) Dokumentasi, Teknik pengumpulan data dengan cara melihat data-data perusahaan, seperti sejarah perusahaan, profit perusahaan, lokasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, struktur organisasi, dan jenis-jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan. (d) Studi Kepustakaan, Yaitu dengan mempelajari dan mengumpulkan literatur-literatur yang berisi konsep dasar dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

### **Satuan Kajian**

Satuan kajian merupakan satuan terkecil objek penelitian yang diinginkan oleh peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data. Oleh sebab itu, maka obyek penelitian yang dibutuhkan yaitu: (1) Kinerja, adalah gambaran tentang hasil suatu kegiatan dalam upaya pencapaian tujuan. (2) Pelayanan publik, adalah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menyediakan dan memenuhi kebutuhan publik. (3) Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, Didalam PERMENPAN No. 001 Tahun 2015 terdapat Lima indikator evaluasi pelayanan publik, antara lain: (1) Standar Pelayanan Publik, Sub Indikator: (a) Standar Pelayanan sudah ditetapkan. (b) Pelaksanaan Standar Pelayanan. (c) Kesinambungan Perbaikan. (2) Maklumat Pelayanan, Sub Indikator: (a) Adanya pernyataan maklumat. (b) Aplikasi atau pelaksanaan maklumat. (3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Sub Indikator: Pelaksanaan survei (Pernah dilaksanakan atau tidak. Secara tahunan atau periodik). (4) Pengelolaan Pengaduan, Sub Indikator: (a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan. (b) Mekanisme pengelolaan pengaduan. (c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik. (5) Sistem Informasi Pelayanan Publik, Sub Indikator: (a) Keberadaan

sistem dan mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Publik. (b) Mekanisme Sistem Informasi Pelayanan Publik. (c) Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik.

### **Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar agar pihak lain lebih mudah memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) objek dari data tersebut. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pada Pelayanan pada SAMSAT Surabaya Utara.

Langkah-langkah teknis analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan melakukan survei langsung, wawancara, dan dokumentasi. (2) Mempelajari data yang diperoleh dari SAMSAT Surabaya Utara. (3) Melakukan pengukuran kinerja pelayanan SAMSAT Surabaya Utara dengan mengelola data dari hasil wawancara PERMENPAN No. 001 Tahun 2015 yang telah diisi oleh responden. (4) Menganalisis hasil dari pengukuran kinerja pelayanan berdasarkan PERMENPAN No. 001 Tahun 2015 dengan hasil pengukuran kinerja pelayanan menurut manajemen SAMSAT Surabaya Utara. Dalam menilai kinerja pelayanannya, manajemen SAMSAT Surabaya Utara menerapkan suatu konsep kepada pelanggan. (5) Memberikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Sejarah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Utara**

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan pajak daerah dan redistribusi daerah sebagaimana ditetapkannya UU No.32/1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat No.11/1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah dan Peraturan Umum Redistribusi Daerah, selanjutnya membantu Urusan Pajak dan Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepada Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 No.P/361/A/Drh, kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet No. 90 Surabaya.

Pada Tahun 1962 ini merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur No.Des/451/G/28/Drh pada tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur No.Des/1205/G/110/Drh pada tanggal 26 September 1962. Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, pada tanggal berlaku inilah yang diperingati sebagai Hari Jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Sejak tanggal 11 Juni 1977 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur berkedudukan di Jalan Manyar Kertoarjo nomor 1 Surabaya, yang pada saat ini menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan 38 (tiga puluh delapan) Unit Pelaksana Teknis (UPT) beserta KB SAMSAT Induk diseluruh Jawa Timur.

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur No.40/2000 yang menetapkan struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Surabaya sendiri terdapat 4 Unit Pelayanan Teknis (UPT) dan 4 KB SAMSAT Induk yaitu Surabaya Timur, Surabaya Barat, Surabaya Selatan, dan Surabaya Utara.

Pada tanggal 2006 untuk mengurangi beban pelayanan pada KB SAMSAT dan seiring dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta makin bertambahnya kebutuhan pelayanan oleh masyarakat telah dimulai pengembangan

pada layanan-layanan unggulan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, seperti Samsat Drive Thru, E-Samsat, Samsat Corner, Samsat Link, dan Samsat Keliling dan ATM Samsat.

Dasar hukum pembentukan Samsat adalah sebagai berikut: (1) Peraturan daerah Nomor 9 Tahun 2010 Tentang pajak daerah. (2) Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025). (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Perhitungan Pajak Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2014. (4) Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap. (5) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Surabaya. (6) Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Tujuan Pokok Pelayanan Pada Samsat Surabaya Utara**

Pencapaian target PAD dan memberikan kepada wajib pajak/pelayanan yang berstandarisasi ISO yang sudah memenuhi target yang telah ditentukan dan diterapkan oleh dinas pendapatan jatim atau pemerintah provinsi jatim. Target yang dimaksud adalah pendapatan asli daerah (PAD) yang dipungut oleh samsat melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor dan biaya balik nama kendaraan bermotor.

### **Jenis - Jenis Layanan**

Pada Samsat terdapat 7 layanan yang dimiliki oleh samsat Surabaya utara berikut ini adalah beberapa layanan tersebut: (1) Samsat induk, Layanan pengesahan pajak kendaraan bermotor (PKB) Tahunan STNK, layanan pengesahan pembayaran pajak 5 tahunan, layanan balik nama kendaraan bermotor. Layanan pengesahan STNK duplikat/hilang. (2) Layanan Samsat paymentpoint, Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian. (3) Layanan Samsat corner, Layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di mall-mall, supermarket, hypermarket. (4) Samsat keliling, Layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ketempat lainnya. SAMSAT keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link. (5) ATM Samsat, Cara pembayaran pajak kendaraan bermotor secara otomatis melalui mesin ATM khusus dengan cara memasukkan simcard NPWPD-KB. (6) E samsat, Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, SWKLLJJ, dan regident kendaraan bermotor pengesahan STNK tahunan melalui atm bank jatim di seluruh Indonesia. (7) Samsat link, Layanan pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada kantor bersama Samsat dengan menggunakan system jaringan interkoneksi dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya.

### **Pembahasan**

#### **Pengukuran Kinerja SAMSAT berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2015**

Pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan. Adanya pelayanan dengan kualitas yang bagus akan meningkatkan pula kepercayaan publik terhadap birokrasi dalam sebuah pemerintah. Pengukuran kinerja bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang selama ini diterapkan oleh lembaga publik. di kota Surabaya, terdapat satu lembaga pelayanan publik yaitu SAMSAT Surabaya Utara dimana pada lembaga ini dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Sehingga untuk mengetahui seberapa berkualitasnya lembaga ini diperlukan pengukuran kinerja.

Dalam pelayanan ini, pengukuran kinerja pada SAMSAT Surabaya Utara menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 1 Tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: (1) Standart pelayanan. (2) Maklumat pelayanan. (3) Hasil survey kepuasan masyarakat (IKM). (4) Pengelolaan pengaduan. (5) Sistem informasi pelayanan publik.

Berikut adalah penjabaran dari masing-masing indikator tersebut, yaitu: (1) Standart Pelayanan, Peningkatan pelayanan publik dilakukan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa pelayanan publik, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut perlu diberikan standart normal yang ditetapkan agar pelayanan publik yang baik tersebut dapat tercapai. Samsat Surabaya Utara didirikan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat kota Surabaya. Samsat diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, akses informasi, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. (a) Standart Pelayanan Yang Sudah Ditetapkan, Pelayanan yang diberikan dari pemberi layanan kepada pengguna layanan membutuhkan standar agar pelayanan yang diberikan memiliki keseragaman dan lebih terjamin mutu pelayanannya. Sebagaimana yang dinyatakan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan telah ditetapkan di Samsat Surabaya Utara. Standart pelayanan yang digunakan oleh samsat berdasarkan Standart ISO 9001:2008 yang telah diaudit oleh lembaga independen . Standart Pelayanan Publik (SPP), Standart Operasional Pelayanan (SOP), dan Petunjuk teknik kepala dinas UPTD Daerah. (b) Pelaksanaan Standart Pelayanan, Sebagaimana yang telah dibahas pada sub-indikator pertama bahwa standar pelayanan telah ditetapkan di Samsat Surabaya Utara. Standar pelayanan juga telah dilaksanakan di Samsat Surabaya Utara. Dengan adanya persyaratan-persyaratan pada setiap pelayanan yang akan dilaksanakan menunjukkan bahwa setiap pelayanan dapat dilakukan apabila persyaratan-persyaratan telah dilengkapi. (c) Kesenambungan Perbaikan, Dengan diberlakukannya standar pelayanan di Samsat Surabaya Utara menyebabkan terjadinya perbaikan dan inovasi dilakukan secara sustainability, hal tersebut tertuang dalam jenis kepala dinas agar selalu mengembangkan perbaikan dan inovasi secara berkelanjutan. Sebagaimana dampak dari pelaksanaan standar pelayanan publik di Samsat Surabaya Utara adalah setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai samsat harus berdasarkan pada standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, pengguna layanan lebih mengetahui tata cara pelayanan yang ada di Samsat Surabaya Utara dengan adanya standar operasional pelayanan dan pengguna layanan dapat melakukan koreksi terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan standarnya. Perbaikan dilakukan apabila terdapat pengguna layanan yang menyampaikan keluhannya, hal ini dilakukan dengan cara menelaah keluhan melalui rapat untuk mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut dan hasilnya akan disampaikan oleh pemberi layanan kepada pengguna layanan secara langsung maupun melalui telepon. (2) Maklumat Pelayanan, UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan ini terbagi dalam 2 sub-indikator sebagai berikut: (a) Adanya pernyataan maklumat, Selain standar pelayanan yang harus ditetapkan, maklumat pelayanan juga harus ditetapkan sebagai janji dan tanggung jawab pemberi layanan kepada pengguna layanan. Maklumat di Samsat Surabaya Utara

berdasarkan Komitmen Bersama dalam melaksanakan mekanisme. Maklumat pelayanan berfungsi sebagai pengendali pemberi pelayanan agar melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat pelayanan telah ditetapkan di Samsat Surabaya Utara. Maklumat ini telah diinformasikan secara tertulis oleh Samsat Surabaya Utara pada gambar 2.



Sumber: Samsat Surabaya utara

**Gambar 2**  
**Maklumat Pelayanan**

(b) Aplikasi pelaksanaan maklumat, Janji layanan dari ketiga instansi yang bernaung di bawah kantor bersama samsat bekerja sesuai tugas pokok organisasi( tupoksi) masing-masing dalam ketetapan dan maklumat bersama samsat. Pelaksanaan janji ini ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan yang harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan tidak bertentangan dengan UU yang berlaku. (3) Hasil survey kepuasan masyarakat (SKM), Survey kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja SAMSAT dalam hal pelayan publik di Surabaya. Survey kepuasan masyarakat dilakukan UPTD secara per Triwulan sekali sehingga dalam satu tahun terdapat laporan yang menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam 6 bulan. Berikut ini data indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2016 disajikan pada table 1.

Tabel 1  
Indek Kepuasan Masyarakat IKM Tahun 2016  
Pada Bulan Januari, Pebruari, Maret

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prodesur pelayanan	3,600
U2	Persyaratan pelayanan	3,607
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,593
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,580
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,560
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,533
U7	Kecepatan pelayanan	3,527
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,613
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,593
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,587
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,647
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,607
U13	Kenyamanan lingkungan	3,540
U14	Keamanan pelayan	3,613

Sumber: UPTD Kota Surabaya

Kesimpulan:

Nilai IKM setelah dikonvensi = 89,11

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

Berikut ini adalah hasil survey kepuasan masyarakat pada triwulan ke 2 yang disajikan pada table 2.

Tabel 2  
Indek Kepuasan Masyarakat IKM Tahun 2016  
Pada Bulan April, Mei, Juni

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Prodesur pelayanan	3,653
U2	Persyaratan pelayanan	3,600
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,573
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,520
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,580
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,573
U7	Kecepatan pelayanan	3,593
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,660
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,527
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,587
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,600
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,627
U13	Kenyamanan lingkungan	3,547
U14	Keamanan pelayan	3,593

Sumber: UPTD Kota Surabaya

Kesimpulan:

Nilai IKM setelah dikonvensi = 89,16

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

Hasil survey tersebut dilakukan oleh SAMSAT untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang telah dilakukan oleh SAMSAT, dari hasil survey tersebut dapat terlihat bawasannya kinerja SAMSAT dalam masyarakat sangat baik, pada periode Triwulan 1 pada bulan Januari, Pebruari, Maret dan Triwulan 2 pada bulan april, mei, juni 2016 survey yang dilakukan SAMSAT memberikan bukti kepuasan masyarakat terhadap kinerja Samsat dalam memberikan pelayanan. (4) Pengelolaan Pengaduan, UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyelesaian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan. Indikator pengelolaan pengaduan ini terbagi menjadi 3 sub-indikator sebagai berikut. (a) Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan, Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam penanganan pengaduan, dibutuhkan pengelolaan yang tepat dan efektif agar hal-hal yang menjadi keluhan pelanggan dapat ditangani dengan segera dan tepat. Prosedur pengaduan dibuat dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan dari masyarakat dapat ditangani secara cepat dan tepat sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Petugas Pengelolaan pengaduan pada Samsat Surabaya Utara telah ditetapkan berdasarkan Standart ISO dan Standart SOP. khusus dalam bentuk *media sosial dan website* pelayanan publik untuk Samsat yang dapat diakses oleh wajib pajak. Sistem informasi khusus tersebut dapat memuat profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. Dasar hukum yang mengatur pengelolaan pengaduan yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 36 dan 37 tentang mekanisme pengelolaan pengaduan dan peraturan presiden No 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. (b) Mekanisme sistem informasi

pelayanan publik, Pengaduan yang diterima dari pengguna layanan harus dikelola. Sebagaimana telah dijelaskan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. Mekanisme pengelolaan pengaduan di Samsat Surabaya Utara dikelola berdasarkan kewenangan dan aturan yang sudah ada. (c) Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik, Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik ini meliputi pembaharuan (*updating* data dan informasi) penanganan pengaduan. Dimana dalam implementasinya, telah dilakukan dengan baik. Dilakukan secara bertanggung jawab atas semua informasi yang dipublikasikan dimasyarakat. (5) Sistem informasi pelayanan publik, UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Indikator sistem informasi pelayanan publik memiliki 3 sub-indikator sebagai berikut. (a) Keberadaan sistem dan mekanisme SIPP, Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Sistem pengelola informasi diperlukan untuk member informasi yang jelas kepada masyarakat. Keberadaan sistem informasi pelayanan publik ini berdasarkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja. (b) Mekanisme SIPP, Mekanisme pelayanan sistem informasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara member informasi seluas-luasnya kepada wajib pajak baik melalui media cetak, elektronik, maupun sosial media. Samsat juga menyediakan banyak fasilitas pelayanan elektronik yang selalu diperbaharui dan berfungsi untuk memberi informasi yang lengkap melalui media. Misalnya pada website Samsat Surabaya Utara ([www.dipendajatim.go.id](http://www.dipendajatim.go.id)) yang selalu diperbarui informasinya agar pengguna layanan dapat mendapatkan informasi dengan mudah. Selain itu fungsi lain dari elektronik adalah membantu mempermudah kinerja layanan unit pelayanan publik dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan yang ada. Komponen SIPP sudah baik, namun perlu adanya peningkatan sistem terutama pada mekanisme pelaksanaan serta pada pembaharuan *updating* informasi melalui media elektronik bisa melalui facebook, twitter, line, maupun instagram sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat yang ingin mengetahui tentang pelayanan publik yang ada. (c) Akurasi dan akulturasi pelayanan publik, Akurasi terdapat perubahan maupun pembaruan informasi mengenai pelayanan publik di Samsat, di sesuaikan dengan jenis layanan dan jenis informasi yang disampaikan kepada wajib pajak dan masyarakat.

### **Hasil Analisis Kinerja Berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2015**

Analisis kinerja ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan, wawancara, dan Dokumentasi. Dari hasil Analisis kinerja pelayanan publik, dapat disimpulkan kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh kinerja penyelenggara pelayanan publik di Samsat Surabaya Utara, sebagai berikut: (1) Standar pelayanan yang dimiliki oleh Samsat Surabaya Utara telah sesuai dengan bukti yang tertera pada PermenPAN Nomor 1 Tahun 2015, yaitu adanya bukti Standar Operasional Pelayanan yang berisi persyaratan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan dasar hukum. Standar Operasional Pelayanan ini telah diinformasikan di ruang pelayanan. Dengan adanya standar operasional pelayanan yang telah diinformasikan, wajib pajak lebih

mengetahui informasi-informasi pelayanan yang ada di Samsat Surabaya Utara melalui Standar Operasional Pelayanan secara tertulis dan Standar Operasional Pelayanan telah dijadikan sebagai pedoman dalam kinerja Samsat Surabaya Utara sehingga masyarakat puas dengan kinerja pegawai Samsat Surabaya Utara. (2) Maklumat pelayanan yang dimiliki oleh Samsat Surabaya Utara telah diinformasikan secara tertulis di ruang pelayanan sehingga masyarakat mengetahui kesanggupan Samsat Surabaya Utara dalam melayani masyarakat sesuai janji pegawainya. Namun maklumat ini tidak dipublikasikan secara luas, seperti dalam bentuk banner yang ditempatkan di ruang pelayanan maupun ditulis di *website* resmi Samsat Surabaya Utara. (3) Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan 3 bulan sekali oleh organisasi ketatalaksanaan sebagai buktinya terdapat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 yang menunjukkan bahwa Samsat Surabaya Utara mendapat nilai dengan kategori sangat baik dalam melayani wajib pajaknya. Hal ini menunjukkan prestasi Samsat Surabaya Utara yang telah melayani masyarakat dengan sangat baik dan sesuai dengan standar operasional pelayanan dan maklumat pelayanan. (4) Samsat Surabaya Utara telah menyediakan petugas informasi pengaduan dalam menyampaikan pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Tetapi wajib pajak sering menyampaikan keluhannya melalui media elektronik. (5) Sistem informasi pelayanan publik yang digunakan oleh Samsat Surabaya Utara berupa Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang digunakan untuk mengelola dan menyimpan data wajib pajak. Namun sudah terdapat *website* yang dikelola oleh UPTD daerah yang dapat dikunjungi oleh pengguna layanan untuk mendapatkan informasi yang lebih mudah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik berdasarkan PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2015. PERMENPAN Nomor 1 Tahun 2015 ini menganalisis kinerja penyelenggara pelayanan publik dengan menggunakan 5 (lima) indikator, yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, dan sistem informasi pelayanan publik. Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat Surabaya Utara. Data dalam penelitian ini merupakan data primer, yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. (1) PERMENPAN No 001 Tahun 2015 Merupakan pedoman penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yang digunakan untuk mengukur kinerja Unit Pelayanan pada Sistem Manunggal Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Utara. (2) Dalam PERMENPAN No 001 Tahun 2015 terdapat 5 indikator yaitu: (a) Standart Pelayanan Publik. (b) Maklumat Pelayanan. (c) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). (d) Pengelolaan Pengaduan. (e) Sistem Informasi Pelayanan Publik. (3) Hasil pengukuran kinerja Unit pelayanan publik pada Sistem Manunggal Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Utara dengan menggunakan PERMENPAN No 001 Tahun 2015 dapat dinyatakan efektif, dan memberikan penilaian obyektif dan transparan serta menyeluruh untuk Unit Pelayanan yang ada. (4) Dari 5 komponen yang dinilai, terdapat tiga komponen yang dianggap memiliki nilai maksimal, yang artinya kinerja pelayanan SAMSAT Surabaya Utara telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Komponen tersebut yang meliputi: (a) Standart Pelayanan. (b) Maklumat Pelayanan. (c) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). (5) Dari lima komponen yang dinilai terdapat dua komponen yang perlu untuk mendapatkan perbaikan secara menyeluruh yaitu: (a) Pengelolaan Pengaduan. (b) Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti menyarankan sebagai berikut: (1) SAMSAT Surabaya Utara harus selalu responsive tanggap terhadap perkembangan regulasi yang berlaku. Sehingga SAMSAT dapat

memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. (2) SAMSAT harus mempertahankan kinerja yang telah maksimal ini yaitu standart pelayanan, maklumat, serta survey kepuasan masyarakat yang telah sesuai dengan PERMENPAN Noo 001 tahun 2015. (3) SAMSAT diharapkan lebih bisa untuk memberikan informasi ter *update* baik secara langsung maupun informasi secara *online* yang diupdate pada *twitter*, *facebook* maupun *website*. Sehingga diharapkan pengelolaan pengaduan dan sistem informasi pelayanan publik dapat disajikan dengan baik serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2010. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Erlangga. Jakarta.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Peratma. BPFE Yogyakarta.
- Mahsun, M. dan Abdul, H. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. BPFE Yogyakarta.
- Mahsum, M. 2007. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisis Pertama. Universitas Muhammadiyah. Malang.
- Mahsum, M. 2007. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Ketiga. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard; Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Gandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, J. L. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung. PT, Remaja Rosdakarya. Bandung.
- PERMENPAN No. 001/M.PAN/2015 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2010 tentang *Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2014 tentang *Perhitungan Pajak Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Tahun 2014.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Organisasi Pelayanan Terpadu Satu Atap*. Kota Surabaya. Surabaya 8 Mei 2007.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 tentang Organisasi Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT)* Kota Surabaya. Surabaya 20 April 2009.
- Ulum, I. 2004. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang *Program Pembangunan Nasional*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.