

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang ada di kawasan Asia Tenggara. Indonesia juga merupakan negara besar yang memiliki potensi untuk menjadi negara yang makmur. Potensi-potensi tersebut antara lain sumber daya alam yang beraneka ragam, wilayah kepulauan yang strategis, sumber daya manusia yang berlimpah, dan masih banyak lagi. Tentunya, dalam membentuk suatu negara yang makmur memerlukan sistem pelayanan publik yang baik untuk mengelola seluruh potensi yang ada. (Tyastomo, 2010:12).

Pelayanan publik merupakan hak warganegara dan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi angan-angan masyarakat, dimana dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat semenjak era reformasi yang patut dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Mengurus

pelayanan publik ibarat memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggaraan pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi mendorong warga untuk membayar pungutan liar kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikan sendiri (Dwiyanto, dkk, 2002).

Salah satu pelayanan publik yang diberikan negara yaitu tempat untuk membayar pajak. Pajak sendiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang penetapan peraturan pengganti undang-undang memiliki pengertian sebagai berikut :

“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 keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Perpajakan di Indonesia sendiri menurut pemungut dan pengelolaannya dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat memiliki 8 jenis pajak. Sedangkan pajak daerah memiliki 10 jenis pajak yang dibagi menjadi 4 pajak Provinsi dan 6 pajak Kabupaten/Kota (<http://www.pajak.go.id>, 2014).

Salah satu jenis pajak Provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau

penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor dan atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

Pemerintah Provinsi (Daerah) memerlukan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan penarikan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor secara cepat dan *responsif*. Maka, pada tanggal 28 Desember 1976 diterbitkan Surat Keputusan Bersama Menhankam/ Pangab, Menkeu dan Mendagri No. Kep.13/ XII/ 1976, Kep. 1693/ MK/ IV/ 76, No. 311 Tahun 1976 yang bermaksud mengatur adanya penyederhanaan pembayaran PKB/ BBNKB (Pajak Kendaraan Bermotor/ Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) yang dikaitkan dengan pengurusan STNK dan dilakukan dalam suatu Kantor Bersama SAMSAT serta menciptakan adanya keseragaman yang bertujuan untuk peningkatan pelayanan kepada para pemilik kendaraan bermotor, peningkatan pendapatan Negara dan Daerah, menertibkan data kendaraan/ data kamtibmas.

Pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan di Provinsi DIY masih mengalami kendala seperti prosedur yang masih sulit, estimasi waktu yang lama dan beberapa kendala lainnya, oleh karena itu pemerintah Provinsi DIY, dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor secara cepat dan *responsif*, mengembangkan sistem penarikan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang baru yaitu SAMSAT sistem *Drive Thru* atau sistem cepat yang menggunakan sistem *online* internet. Samsat *Drive Thru* merupakan salah satu dari beberapa layanan unggulan dari Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan, Dan Aset (DPPKA) DIY yang kemudian dalam pelaksanaannya diserahkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul (KPPD Bantul). Sistem penarikan dan pembayaran PKB sistem *Drive Thru* ditujukan kepada wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran pajak ulang atau pajak tahunan. Dalam SAMSAT *Drive Thru* pembayaran PKB hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit. Sistem ini bertujuan mendekatkan tempat pemungutan PKB kepada Wajib Pajak dan mengurangi pemborosan waktu dalam pembayaran PKB oleh wajib pajak.

Namun penerapan sistem *Drive Thru* yang ada di Kabupaten Bantul masih mengalami beberapa kendala sebagai berikut:

1. *Eksklusif*, maksud dari *eksklusif* disini pelayanan *drive thru* ini hanya terbatas pada kalangan kendaraan roda empat saja, sedangkan kendaraan roda dua masih menggunakan cara lama yaitu dengan cara antri di loket pembayaran. Hal ini sangat disayangkan karena sebagian besar pengguna kendaraan bermotor di Provinsi DIY

menggunakan kendaraan beroda dua. Selain itu juga kapasitas pelayanan sistem Drive Thru, masih terbatas yaitu 10-20 mobil saja dalam waktu operasional 08.00 s/d 12.00 WIB (<http://jogja.tribunnews.com> di akses pada, 29 september 2017, pukul 18.30 wib).

2. kurang komprehensif dalam memberikan pelayanan, hal tersebut bersumber pada bentuk perpanjangan pajak kendaraan yang terbatas pada perpanjangan STNK saja, sementara untuk urusan lain seperti halnya urusan beabalik nama, uji angka mesin, perpanjangan SIM, uji kir kendaraan bermotor, urusan BPKB, dan kasus hilangnya SIM & STNK masih dilakukan di kantor SAMSAT masing-masing.
3. Dan yang terakhir adalah Sistem *Drive Thru* masih tergolong baru di Provinsi DIY, wajib pajak masih merasa asing terhadap upaya yang dilakukan Samsat Provinsi DIY dalam mengembangkan pelayanan penarikan dan pembayaran PKB sistem *Drive Thru*.

Adapun alasan penulis menjadikan pelayanan Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul sebagai objek penelitian, dikarenakan dari beberapa layanan unggulan yang dimiliki oleh DPPKA DIY seperti Samsat *Cornery* yang berada di Galleria *malldan* dan Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru* dalam pengesahan ulang tahunan STNK, masyarakat DIY belum menggunakan layanan ini sebanyak layanan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Pengesahan Ulang Tahunan DIY Tahun 2015

No	Nama Layanan	Jumlah Wajib Pajak
1	Samsat Drive Thru	4.381

2	Samsat Keliling	33.502
3	Samsat <i>Corner</i>	59.922

Sumber: Dinas DPPKA DIY

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam membayar pengesahan ulang tahun pada tahun 2015, Wajib pajak lebih banyak menggunakan layanan Samsat *Corner* yaitu sebanyak 59.922 orang, kemudian yang menggunakan Samsat Keliling sebanyak 33.502 orang, baru kemudian yang menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* sebanyak 4.381 orang,

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dalam menyusun tugas akhir tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Samsat Bersama Kabupaten Bantul)”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah mekanisme penarikan Pajak Kendaraan Bermotor sistem *Drive Thru* ?
2. Bagaimana Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik di Samsat Bersama Kabupaten Bantul Tahun 2015-2017 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui mekanisme penarikan pajak kendaraan bermotor dengan sistem *Drive Thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Mengevaluasi penarikan pajak kendaraan bermotor dengan sistem *Drive Thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- 1.1 Menerapkan dan aplikasi dari teori evaluasi dan kualitas pelayanan publik

- 1.2 pengembangan program SAMSAT *Drive thru*

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan bagi pemerintah Daerah Provinsi DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penarikan pajak kendaraan bermotor, dan untuk masyarakat sendiri diharapkan mengetahui manfaat penggunaan SAMSAT *Drive Thru* dengan baik.

1.5 Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas terkait ataupun serupa dengan apa yang diteliti oleh penulis tentang penerapan inovasi dalam pembayaran pajak bermotor dan penelitian tentang evaluasi sebuah program. Antara lain yang dilakukan oleh Rohemah, dkk (2013) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak sepeda motor baik secara parsial maupun simultan dengan menggunakan variabel akses pajak, fasilitas, *complaint center*, dan website.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kasim, (2011:22-23) juga membahas tentang *Mobile Samsat* (samsat keliling) dalam penelitian ini

membahas peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama instansi pemerintah dalam upaya mereka memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Ini juga menjadi perhatian utama institusi Samsat (Sistem Satu Atap) di Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh unit Mobile Samsat di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan kesenjangan antara ekspektasi konsumen terhadap pelayanan publik dan persepsi konsumen terhadap layanan aktual, berdasarkan lima dimensi: reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy, dan akuntabilitas. Hasil pengukuran dari lima dimensi menunjukkan bahwa pelanggan menemukan layanan yang disediakan oleh Mobile Samsat di Jabodetabek menjadi tidak memuaskan.

Sunarya (2016) Reformasi birokrasi administrasi pelayanan perpajakan daerah di Indonesia KB Samsat dengan teknologi mobile menjawab tantangan pengembangan layanan sudah dilakukan oleh KB Samsat Jawa Timur dan pengembangan layanan administrasi pada kendaraan bermotor berbasis paperless atau pengembangan lebih lanjut. Pembangunan dilakukan secara berkelanjutan dari sumber daya manusia, kelembagaan dan visioner kepemimpinan dengan menciptakan layanan Samsat terbagi menjadi 2 loket dengan Samsat Konvensional.

Hidayat (2016), Penelitian ini membahas tentang masalah efektivitas pelayanan penertiban STNK dalam rangka pelaksanaan program *quick wins* di kantor bersama sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten Melawi. Dari

hasil penelitian menggunakan metode penelitian hukum *normative* dan sosiologis diperoleh kesimpulan bahwa, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik sudah dinilai baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa kategori baik mendapat total penilaian pelayanan tertinggi dari semua kategori.

Jati (2011) Dalam penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Samsat Kota Yogyakarta” membahas tentang pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik menuju pola pelayanan yang lebih transparan, akuntabilitas, dan partisipatif. Ternyata pada tataran implementasi menemui banyak kendala, kendala tersebut tidak hanya berasal dari sisi aparat pemerintah namun juga dari sisi masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan pemerintah.

Anggitayudha (2014) menjelaskan tuntutan masyarakat akan sebuah pelayanan publik yang lebih memudahkan masyarakat serta lebih efektif terus diinginkan oleh masyarakat. Untuk itu Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan yaitu menciptakan layanan unggul yang berada di pusat perbelanjaan yaitu samsat corner. Dengan adanya layanan unggulan Samsat Corner ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Efektivitas Layanan Samsat Corner di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur pada gerai Samsat Corner yang terjadi di Galaxi Mall Surabaya dengan

menggunakan enam indikator dari Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan yang terakhir kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebesar 100 dari jumlah populasi yang berjumlah 15.447 wajib pajak yang ada pada Samsat Corner Galaxy Mall Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada samsat corner di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada Gerai Samsat Corner Galaxy Mall Surabaya dapat dikatakan sudah sangat efektif. Dari pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis statistik-deskriptif dihasilkan bahwa penilaian setiap sub-variabel efektivitas pelayanan pada samsat corner memperoleh nilai efektivitasnya secara keseluruhan dengan persentase lebih dari 81% yaitu Prosedur pelayanan 88,9%, waktu penyelesaian 92%, biaya pelayanan 87,3%, produk pelayanan 88,3%, sarana dan prasarana 88%, dan yang terakhir kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 88% dimana semua dimasukkan ke dalam kategori sangat efektif. Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi, perlunya peningkatan pelayanan terkait dengan biaya pelayanan dan lokasi samsat corner. Dimana masih terdapat sebagian wajib pajak yang masih belum jelas akan

kepastian besarnya biaya pajak dan terdapat wajib pajak yang masih merasakesulitan untuk menuju lokasi karena terlalu jauh dari tempat parkir.

Tyastomo (2010) menjelaskan bahwa pajak adalah sumber pendapatan negara yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan. satu jenis pajak adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB adalah pajak provinsi yang digunakan untuk membayar pengeluaran provinsi dan kemakmuran masyarakat. Salah satu jenis penarikan PKB adalah Samsat Drive Thru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penarikan. Sistem PKB menggunakan sistem Drive Thru (Cepat) dan yang berkontribusi terhadap PKB pendapatan di SAMSAT Surakarta.

Nasution (2017) menjelaskan era reformasi memimpin republik Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) ke suatu kondisi dimana Polri dituntut oleh masyarakat untuk melakukan tugasnya sebagai penjaga keamanan dan ketertiban umum, penegak hukum, pelindung dan melayani masyarakat secara profesional, responsif, transparan dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan masyarakat, globalisasi dunia dan permintaan birokrasi reformasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melakukan pelayanan publik dengan mudah, murah, cepat dan tidak rumit.

Objek penelitian ini adalah fenomena dan naumena terkait dengan penerapan layanan Polri dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri di lingkungan Polda Jawa Barat. Situasi sosial yang diamati adalah tempat, aktivitas dan orang yang diwawancarai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan Polri di Polda Jawa Barat tidak baik karena 10 (sepuluh) sikap Polri yang dibenci masyarakat terlihat pada kinerja dalam

menjalankan tugas sehari-hari, sikap melayani, responsif, transparan dan akuntabel tidak dirasakan oleh masyarakat; (2) kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polri masih rendah karena masyarakat belum puas dengan pelayanan Polri berdasarkan penilaian Polri yang tidak adil, parsial, datang terlambat ke TKP, melakukan kekerasan, KKN, kurangnya komunikasi / tidak menanggapi harapan masyarakat; (3) Reformasi birokrasi Polri di Polda Jawa Barat meski sudah dilakukan sesuai dengan "Program Birokrasi Reformasi Polri", namun hasilnya tidak maksimal karena dampaknya belum terlihat dan dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, Reformasi Birokrasi Polri dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Publik perlu dilanjutkan dengan memprioritaskan "Reformasi Budaya Polri".

Sihombing, dkk (2016) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Akses Pajak Atas Pelayanan Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan media kuisioner dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak dari populasi sebanyak 12.524 wajib pajak. Metode pengambilan sampel Simple Random Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Kesimpulannya adalah Akses Pajak Atas Pelayanan Drive Thru berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Rahmawati (2014) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pemungutan pajak pada layanan SAMSAT Drive Thru dan untuk membandingkan

pengumpulan pendapatan sebelum dan sesudah penerapan layanan SAMSAT Drive Thru. Penelitian ini dilakukan di KB SAMSAT Kota Batu, dengan menggunakan data sekunder tahun anggaran 2009 sampai 2013. Penelitian kuantitatif ini adalah rasio efektifitas dan analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan data dan persentase. Nilai rasio efektifitas pendapatan menunjukkan bahwa drive SAMSAT melalui peningkatan pendapatan, faktor ini dapat dilihat pada jumlah wajib pajak layanan SAMSAT Drive Thru, pendapatan, standar layanan, dan kepuasan para pembayar pajak. Berdasarkan perhitungan efektifitas rasio dan analisis deskriptif statistik dapat disimpulkan bahwa menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Drive Thru di KB SAMSAT Kota Batu telah sangat efektif.

Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka

Nama Penulis	Judul	Temuan
Azhar Kasim dan Fatturahman	Analysis on Mobile Samsat's Public Service Qualit	dalam penelitian ini membahas peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama instansi pemerintah dalam upaya mereka memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Ini juga menjadi perhatian utama institusi Samsat (Sistem Satu Atap) di Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh unit Mobile Samsat di Jabodetabek
Aris Sunaryo	REFORMASI BIROKRASI ADMINISTRASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN	Reformasibirokrasi administrasi pelayanan

	<p>BERMOTOR BERBASIS <i>MOBILE TECHNOLOGY</i> DI KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR</p>	<p>perpajakan daerah di Indonesia KB Samsat dengan teknologi mobile menjawab tantangan pengembangan layanan sudah dilakukan oleh KB Samsat Jawa Timur dan pengembangan layanan perpajakan administrasi pada kendaraan bermotor berbasis paperless atau pengembangan lebih lanjut. Pembangunan dilakukan secara berkelanjutan dari sumber daya manusia, kelembagaan dan visioner kepemimpinan dengan menciptakan layanan Samsat terbagi menjadi 2 loket dengan Samsat Konvensional.</p>
<p>Ridho Hidayat S.IK</p>	<p>EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN STNK DALAM RANGKA ELAKSANAAN PROGRAM <i>QUICK WINS</i> DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI</p>	<p>Penelitian ini membahas tentang masalah efektivitas pelayanan penertiban STNK dalam rangka pelaksanaan</p>

	<p>MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN MELAWI</p>	<p>program <i>quick wins</i> di kantor bersama sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten Melawi. Dari hasil penelitian menggunakan metode penelitian hokum <i>normative</i> dan sosiologis diperoleh kesimpulan bahwa, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik sudah dinilai baik. Hal tersebut dibuktikan bahwa kategori baik mendapat total penilaian pelayanan tertinggi dari semua kategori.</p>
<p>Wasisto Raharjo Jati</p>	<p>Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta</p>	<p>membahas tentang pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik menuju pola pelayanan yang lebih transparan, akuntabilitas, dan partisipatif. Ternyata pada tataran implementasi menemui banyak kendala, kendala tersebut tidak hanya berasal dari sisi aparat pemerintah namun juga dari sisi</p>

		masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan pemerintah
Hendiyanto Tyastomo	EVALUASI PENARIKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR S <i>DRIVE THRU</i> (CEPAT) DAN KONTRIBUSINYA TERHAD PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA SURAKARTA	membahas tentang pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik menuju pola pelayanan yang lebih transparan, akuntabilitas, dan partisipatif. Ternyata pada tataran implementasi menemui banyak kendala, kendala tersebut tidak hanya berasal dari sisi aparat pemerintah namun juga dari sisi masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan pemerintah
Rusli ZA Nasution	REFORMASI BIROKRASI POLRIDALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK(STUDI KASUS PADA KEPOLISIAN DAERAH JAWA BARAT)	menjelaskan era reformasi memimpin republik Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) ke suatu kondisi dimana Polri dituntut oleh masyarakat untuk melakukan tugasnya sebagai penjaga keamanan dan ketertiban umum, penegak hukum, pelindung dan melayani masyarakat secara profesional, responsif, transparan dan akuntabel. Seiring dengan

		perkembangan masyarakat, globalisasi dunia dan permintaan birokrasi reformasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melakukan pelayanan publik dengan mudah, murah, cepat dan tidak rumit.
--	--	--

Dari berbagai sumber yang penulis uraikan diatas, terdapat beberapa penelitian yang serupa dengan penulis yaitu yang terkait tentang “*Drive Thru*”, penulis akan menjelaskan posisi penelitian ini. Dari berbagai penelitian terkait *Drive Thru* hampir semua penelitian yang dijelaskan diatas meneliti tentang eektivitas dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pembayaran pajak melalui sistem *drive thru*, adapun penelitian yang dilakukan penulis adalah melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem *drive thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam penelitian ini nanti akan menjelaskan bagaimana sistematika penggunaan *drive thru* dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan juga akan menjelaskan sejauhmana sistem *drive thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.6 Kerangka Teoritik

1.6.1 Evaluasi

A. Teori Evaluasi

Fathoni (2016) menyatakan secara harfiah kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris *evaluation*, dalam bahasa Indonesia berarti penilaian. Asal katanya adalah *value* yang berarti nilai, jadi evaluasi adalah sebuah kegiatan untuk menentukan nilai dari sesuatu. Sedangkan Rinda Hedwig (2006) mengungkapkan bahwa proses yang dilakukan secara konsisten untuk menjaga proses pengawasan (monitoring) dan evaluasi secara internal yaitu pada proses yang memuat kegiatan audit, penilaian dan evaluasi.

Menurut Hamilton & Ziervogel (2008), evaluasi adalah sebuah kegiatan penilaian yang sistematis dan objektif yang dilakukan saat proyek selesai dilaksanakan ataupun saat sedang berjalan. Dengan tujuan melihat relevansi dari pemenuhan tujuan, pengembangan efisiensi , efektifitas hingga dampak yang berkelanjutan. Kegiatan evaluasi ini memberikan informasi yang kredibel atau dapat dipercaya sebagai proses penentuan nilai. Penilaian ini menggunakan standar yang tepat untuk pemeriksaan kinerja suatu program atau kegiatan.

Jadi dapat disimpulkan evaluasi adalah sebuah kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk menilai dan menentukan sebuah ukuran suatu program kegiatan telah tepat sasaran atau telah mencapai tujuan yang diinginkan atau belum.

Prinsip-prinsip evaluasi, menurut Nanang Fatah dalam Samuel (2008) , mengemukakan ada 6 prinsip, yaitu :

1. Prinsip berkelanjutan , artinya dilakukan secara berlanjut

2. Prinsip yang menyeluruh, artinya keseluruhan aspek dan komponen program harus dievaluasi.
3. Prinsip yang bersifat obyektif, berarti pelaksanaannya bebas dari kepentingan pribadi.
4. Prinsip yang valid, yaitu mengandung konsistensi yang benar-benar mengukur yang seharusnya diukur.
5. Prinsip pengguna yang kritis.
6. Prinsip yang memperhatikan kegunaan atau manfaat.

1.1. Tujuan Evaluasi

Kusek (2004) mengemukakan beberapa tujuan dari evaluasi diantaranya:

- a. Membantu pembuatan keputusan alokasi sumber daya
- b. Membantu memikirkan kembali sebuah penyebab dari permasalahan
- c. Mengidentifikasi permasalahan-permasalahan darurat
- d. Memberi support kepada pengambil keputusan untuk bersaing dan memberikan cara-cara alternative terbaik
- e. Memberi dukungan terhadap inovasi dan reformasi sector publik
- f. Membangun sebuah konsensus pada akar masalah dan cara menanggapi nya. (Kusek, 2004)

1.3 Tipe Evaluasi

Ada beberapa tipe evaluasi menurut Kusek (2004) yaitu:

- a. *Performance Logic Chain Assessment*

Model evaluasi seperti ini digunakan untuk menentukan kekuatan dari program, kebijakan dan proyek.

b. *Evaluasi Pre implementation assessment*

Strategi evaluasi Pre implementation assessment merujuk pada tiga standar khusus yang harus diartikulasikan secara jelas sebelum seorang pemimpin bergerak ke fase implementasi.

c. *Process Implementation Evaluation*

Fokus dari evaluasi pada proses implementasi adalah pada sebuah detail dari implementasi yang dilaksanakannya. Apa saja yang sudah diimplementasikan atau belum diimplementasikan dari sebuah rencana?

d. *Rapid Appraisal*

Metode *Rapid Appraisal* bisa dikarakteristikan menjadi sebuah metode kompleks dengan berbagai pendekatan metode evaluasi yang menggunakan koleksi data berupa angka-angka. Metode ini membutuhkan informasi yang cepat dalam jangka waktu yang sesuai tapi relative murah anggaran yang digunakan.

e. *Case Study*

Metode ini biasanya digunakan ketika seorang pemimpin membutuhkan sebuah informasi mendalam untuk memahami secara jelas apa yang terjadi terhadap sebuah kebijakan, program, atau proyek.

f. Impact Evaluation

Metode ini mencoba untuk menentukan porsi dari dampak sebuah dokumen, penyebab intervensi, dan kemungkinan apa yang datang dari kegiatan atau konsi lain nya.

g. Meta-Evaluation

Menetapkan sebuah kriteria dan prosedur-prosedur untuk sebuah jalur sistematis bagi evaluasi-evaluasi yang ada untuk memandang ke depan demi menyimpulkan sebuah trend dan menghasilkan sebuah kepercayaan diri dalam penemuan studi yang lain (Kusek, 2004).

1.4 Kreteria Evaluasi

Kriteria evaluasi harus memuat Nilai- nilai evaluasi menurut *William N Dunn. (1999 : 429-438) adalah:*

a. Efisiensi

Nilai ini diterapkan untuk mengolah sumberdaya agar berdaya guna dan tepat, terutama dalam hal biaya program. Adapun dalam penilaian nya berisikan :

-Rasio biaya, manfaat

- Keuntungan yang diperoleh

Efektifitas

Nilai ini digunakan untuk melihat seberapa baik *output* dan *outcome* dari tujuan program yang dicapai dan seberapa sesuainya *output* dengan hasil yang diinginkan. Ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria adapun kriteria tersebut yaitu, input, proses produksi, output dan produktivitas. nilai keberhasilannya dapat diukur dengan :

- Hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan
- Program sesuai dengan kebutuhan kelompok

c. Kecukupan

Kecukupan adalah tolak ukur seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam suatu program keberhasilannya dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- Pencapaian yang diinginkan memecahkan masalah

d. Pelayanan Tidak Memihak,

Pelayanan atau program yang diberikan haruslah menjunjung persamaan hak dan keadilan, pemerintahan harus menjamin bahwa semua pihak, tanpa terkecuali, dilibatkan dan menikmati proses pelayanan kegiatan, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan.

e. Responsifitas

Respon dari suatu aktivitas atau program tertentu, digunakan sebagai nilai ukur untuk mengetahui sejauh mana program memuaskan kebutuhan, nilai atau preferensi dari target sasaran tertentu. Nilai keberhasilan dapat diukur dengan cara sebagai berikut:

- Kepuasan Kelompok terhadap pelaksanaan program
- Program memuat preferensi atau nilai

f. Ketepatan

Yaitu apakah hasil yang dicapai dari program tersebut bermanfaat atau tepat pada kelompok sasaran tersebut. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program.

- Hasil yang diinginkan benar-benar berguna
- Tepat sasaran

g. SDM dan Lingkungan

Manajemen Sumber Daya Manusia yang dipilih dengan baik akan memudahkan program yang dilaksanakan dengan memaksimalkan potensi manusia tersebut.

h. . Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program

Menjalankan sebuah layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan kerjasama atau kordinasi yang baik antara semua lembaga yang terlibat didalam pelaksanaannya.

- Pendampingan pelaksana program
- Kelompok sasaram

1.6.2 Teori Sistem

A. Pengertian Sistem

Pengertian sistem menurut Mulyadi (2002: 3).Sistem adalah kumpulan atau jaringan dari beberapa unsur yang saling berkaitan untuk suatu maksud tertentu yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan.Sedangkan pengertian sistem menurut Baridwan (1991: 2) adalah suatu *entity* (kesatuan) yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan (subsistem) yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Marshall B (1996: 9) mendefinisikan sistem sebagai rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Unsur-unsur sistem menurut Mulyadi (2001: 9) terdiri dari 4 komponen yaitu:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
2. Wewenang dan prosedur catatan.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

1.6.3 Kualitas Pelayanan Publik

A. Teori Pelayanan Publik

Dasar teoritis pelayanan publik ideal menurut paradigma *New Publik Service* adalah pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah melakukan negoisasi dan elaborasi berbagai kepentingan komunitas sehingga karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinas, maka karakter pelayaan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Denhard, 2003).

Sedangkan Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan(Ratminto, 2013) .

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undang”.

Mengikuti pengertian diatas bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap Saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sedangkan menurut Zeithaml menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Co urtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak
6. *Credibility*(dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

1.7 Definisi Konseptual

1. Evaluasi adalah sebuah kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk menilai dan menentukan sebuah ukuran suatu program kegiatan telah tepat sasaran atau telah mencapai tujuan yang diinginkan atau belum.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.
3. Sistem SAMSAT *Drive Thru* adalah salah satu bentuk penerapan dan pelaksanaan program *Quick Wins* atau juga sering disebut low-hanging

fruit adalah suatu inisiatif yang mudah dan cepat dicapai yang mengawali suatu program besar dan sulit. Quick wins merupakan sebuah aktivitas nyata dan dirasakan manfaatnya secara cepat oleh pemangku kepentingan utama eksternal dan internal suatu organisasi. dan juga merupakan salah satu bentuk perbaikan pelayanan di Kantor Bersama Samsat, yang mana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dilaksanakan diluar Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) dan hanya membutuhkan waktu proses sekitar 5 (lima) menit untuk menyelesaikan pembayaran pajaktanpa harus meninggalkan kendaraannya.

1.8 Definisi Oprasional

Indikator Evaluasi sebagai berikut:

b. Efisiensi

Nilai ini diterapkan untuk mengolah sumberdaya agar berdaya guna dan tepat, terutama dalam hal biaya program. Adapun dalam penilaiannya berisikan :

-Rasio biaya, manfaat

- Keuntungan yang diperoleh

Efektifitas

Nilai ini digunakan untuk melihat seberapa baik *output* dan *outcome* dari tujuan program yang dicapai dan seberapa sesuainya *output* dengan hasil yang

diinginkan. Ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria adapun kriteria tersebut yaitu, input, proses produksi, output dan produktivitas. nilai keberhasilannya dapat diukur dengan :

- Hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan
- Program sesuai dengan kebutuhan kelompok

c. Kecukupan

Kecukupan adalah tolak ukur seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam suatu program keberhasilannya dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- Pencapaian yang diinginkan memecahkan masalah

d. Pelayanan Tidak Memihak,

Pelayanan atau program yang diberikan haruslah menjunjung persamaan hak dan keadilan, pemerintahan harus menjamin bahwa semua pihak, tanpa terkecuali, dilibatkan dan menikmati proses pelayanan kegiatan, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan.

e. Responsifitas

Respon dari suatu aktivitas atau program tertentu, digunakan sebagai nilai ukur untuk mengetahui sejauh mana program memuaskan kebutuhan, nilai atau preferensi dari target sasaran tertentu. Nilai keberhasilan dapat diukur dengan cara sebagai berikut:

- Kepuasan Kelompok terhadap pelaksanaan program
- Program memuat preferensi atau nilai

f. Ketepatan

Yaitu apakah hasil yang dicapai dari program tersebut bermanfaat atau tepat pada kelompok sasaran tersebut. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program.

- Hasil yang diinginkan benar-benar berguna
- Tepat sasaran

g. SDM dan Lingkungan

Manajemen Sumber Daya Manusia yang dipilih dengan baik akan memudahkan program yang dilaksanakan dengan memaksimalkan potensi manusia tersebut.

h. . Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program

Menjalankan sebuah layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dibutuhkan kerjasama atau kordinasi yang baik antara semua lembaga yang terlibat didalam pelaksanaanya.

- Pendampingan pelaksana program
- Kelompok sasaram

1.9 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori dan konsep. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analisis kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dan latar alami dengan memanfaatkan penelitian sebagai instrumen kunci (Satroasmoro, 2011).

Penelitian kualitatif dapat dikonstruksi sebagai suatu strategi penelitian yang biasanya menekankan kata-kata daripada kuantifikasi dalam mengumpulkan analisis data, menekankan pendekatan induktif untuk hubungan antara teori dan penelitian, yang tekanannya pada penempatan (*generation of theory*). Oleh karena itu penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik/lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah (Moeliong, 2009).

Penelitian Evaluasi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena untuk mengangkat fakta, fenomena dan keadaan yang ada, sehingga penelitian ini bisa melihat situasi sosial lebih mendalam, dalam penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi mendalam terkait penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* di Samsat Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Bersama Kabupaten Bantul yang menjalankan dan melaksanakan program SAMSAT *Drive Thru*.

3. Unit analisis

Unit analisis data adalah satuan yang diteliti berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (hamidi, 2005:75).

Unit analisis yang digunakan dalam penellitian ini adalah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya pada bagian Tim Koordinasi Samsat Bersama Kabupaten Bantul.

4. Jenis Data

a. Data primer

Data primer (*Primary Data*) adalah suatu objek atau dokumen original material mentah dari pelaku yang disebut "*first-hand information*". Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Sumber data yang di peroleh secara langsung sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang di peroleh melalui pengamatan dan wawancara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada sumber yang telah ditetapkan seperti ketua koordinasi pelaksana , beberapa SKPD pelaksanan progam SAMSAT dan masyarakat(lexymoeliong, 2009). Data – data tersebut dapat dijabarkan melalui tabel berikut :

Tabel 1.3 Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Tekhnik Pengumpulan Data
Efisiensi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Efektifitas Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Kecukupan Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Pelayanan Tidak Memihak Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Responsifitas Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Ketepatan Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara
Sdm dan Lingkungan Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem <i>Drive Thru</i> Tahun 2015-2017	DPPKA DIY dan KPPD Bantul	Wawancara

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang di kumpulkan dari tangan kedua (*Second-Hand Information*) atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang di kumpulkan melalui sumber-sumber

lain yang tersedia di sebut data sekunder. Sumber data sekunder meliputi komentar dan hasil penelitian terdahulu (Widiyanti,2017).

Adapun data sekunder dari penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber
Jumlah PKB dan Jumlah kendaraan bermotor DIY	DPPKA DIY
SOP Samsat <i>Drive Thru</i>	KPPD Bantul

5. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mendapatkan keterangan informasi secara lisan dari sasaran penelitian atau dengan bercakap-cakap berhadapan muka langsung dengan orang yang bersangkutan. Wawancara dilakukan kepada pelaksana DPPKA Kabupaten Bantul dan pengelola Samsat Bersama, dan masyarakat untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan sesuai dengan judul penelitian (Notoatmojo, 2012)

Tabel 1.5 Narasumber

Nama	Jabatan
Bapak Afendy	Kepala Bagian Keuangan DPPKA DIY
Bapak Darmasto	Kepala Bagian Tata Usaha KPPD Bantul

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian pustaka bisa berupa buku, arsip, artikel yang digunakan sebagai bahan penunjang dari hasil wawancara. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian

ini berupa laporan yang diakses dari web resmi DPPKA dan Standar operasional prosedur (SOP) pelaksanaan *Drive Thru*.

6. Teknik analisis data

Analisis data merupakan proses menjabarkan data secara berurutan dengan membuat pola atau penjelasan berdasarkan data yang sudah dikelompok–kelompokan agar memudahkan menganalisis dan memahami. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan jenis penelitian deskripsi kuantitatif yang dilakukan berdasarkan pemahaman yang dikaitkan kedalam fakta-fakta yang ditemukan dan informasi yang didapatkan dengan memahami masalah yang muncul dimasyarakat (maliong, 2009).

Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu analisis terhadap data yang dinyatakan dalam bentuk uraian-uraian yang disusun secara sistematis dari apa yang didapatkan berdasarkan data dari narasumber ataupun responden secara lisan maupun tertulis bisa berupa fenomena, atau kenyataan sosial yang terjadi ditempat penelitian. Data tersebut berupa kutipan wawancara, file, dokumen, dan hasil observasi secara langsung di lokasi penelitian.

Analisis data merupakan proses menjabarkan data secara berurutan dengan membuat pola atau penjelasan berdasarkan data yang sudah dikelompok–kelompokan agar memudahkan menganalisis dan memahami. Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan jenis penelitian deskripsi kuantitatif yang dilakukan berdasarkan pemahaman yang dikaitkan kedalam fakta-fakta yang

ditemukan dan informasi yang didapatkan dengan memahami masalah yang muncul di masyarakat (Moleong, 2009).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada data kualitatif sebagai model alir yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (Salim, 2006) yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari integrasi dari sebuah kegiatan analisis data. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebuah proses pemusatan, pemilihan, transformasi, dan penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis yang didapat di lapangan. Reduksi dilakukan dalam analisis data ini dimulai dengan membuat ringkasan, menulis memo, menelusuri tema, dan sebagainya dengan tujuan untuk menganalisis informasi yang relevan dan tidak untuk data pada penelitian.

c. Penyajian data

Data adalah kumpulan data atau informasi yang tersusun secara sistematis untuk pengambilan tindakan dan penarikan kesimpulan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif selain itu juga dapat berbentuk diagram, tabel, bagan dan matrik.

d. Kesimpulan dan verifikasi

Hasil penelitian yang telah terkumpul atau tersusun yang dicocokkan kembali pada reduksi data dan *display* data, agar kesimpulan yang didapat bisa disepakati sebagai laporan tertulis yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.

1.10 . Sistematika Penulisan

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini maka akan disusun sistematika penulisan yang terdiri dari empat bab, dengan adanya sistem penulisan ini dapat mempermudah pembahasan dan penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB 1

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, definisi operasional, definisi konsep, metode penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB 2

Bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum, sejarah dari objek penelitian, kondisi geografis dari Kabupaten Bantul serta Samsat bersama Bantul.

3. BAB III

Bab 3 akan menjelaskan mengenai Evaluasi dari hasil penelitian, menguraikan pembahasan dari hasil penelitian dan analisa data penelitian, dalam

penelitian ini akan menjelaskan mekanisme serta evaluasi dari sistem *Drive thru* yang diterapkan Samsat Bantul.

4. BAB IV

Bab 4 ini adalah bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran hasil analisis penelitian, serta masukan yang diharapkan berguna bagi lembaga ataupun masyarakat.