

BAB III

EVALUASI PENARIKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SISTEM DRIVE THRU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Tahun 2015-2017 (Studi kasus Samsat Bersama Kabupaten Bantul)

Penulis dalam bab ini akan memaparkan hasil penelitian di Samsat Bantul terkait tentang penarikan pajak kendaraan bermotor dengan sistem *Drive Thru*, Samsat *Drive Thru* sendiri merupakan salah satu program unggulan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya pengesahan STNK tahunan dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) tanpa wajib pajak turun dari kendaraan.

Penelitian ini diperoleh berdasarkan data-data primer maupun sekunder, serta hasil yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pihak yang terkait dengan pelaksanaan program ini dan pengamatan langsung dilapangan sehingga penulis mengetahui pelaksanaan program dilapangan selama ini, serta data yang diperoleh dari dokumen-dokumen.

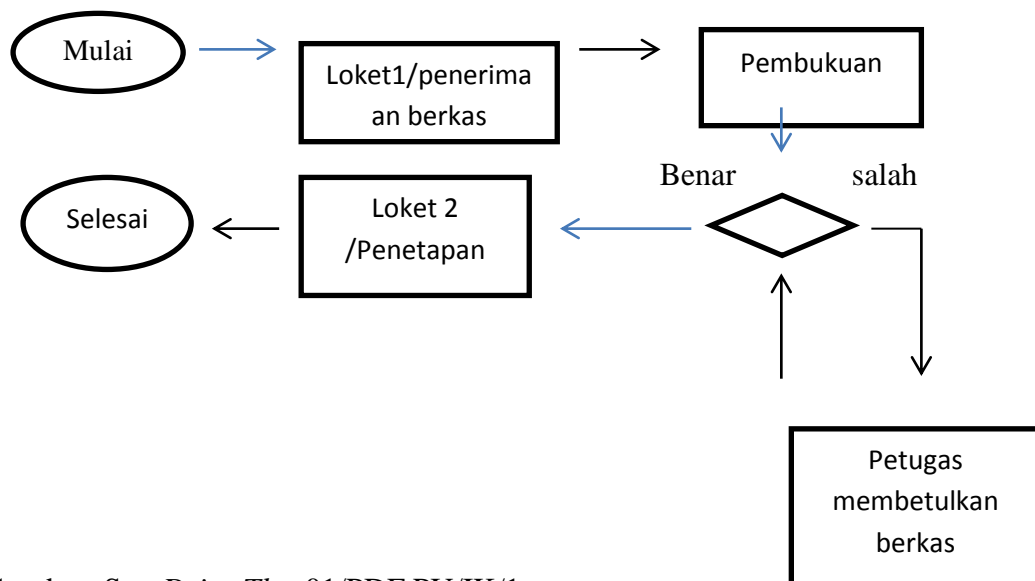
Seluruh data yang berasal dari penelitian akan disajikan dan kemudian dianalisis secara evaluative agar dapat diketahui sejauh mana keberhasilan dari program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.1 Mekanisme pelayanan Samsat Drive Thru

Setiap pelayanan publik yang baik harus memiliki prosedur dalam pelaksanaannya hal ini dijelaskan di Undang-undang tahun Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tepatnya pada pasal 13 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal ini menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Adapun dalam pelayanan Samsat *Drive Thru*, mekanisme pelayanan Samsat *Drive Thru* Banntul telah diatur melalui instruksi kerja *Drive Thru* No. Dok :01/DRTR/IK/01 sebagai berikut :

Gambar 3.1 Mekanisme Pelayanan Samsat Drive Thru



Sumber: Sop *Drive Thru*01/PDF.PU/IK/1

Diagram tersebut menjelaskan alur pembayaran pengesahan ulang tahunan padalayanan Samsat *Drive Thru*. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Wajib Pajak membawa kendaraan nya menuju loket pertama dengan menyiapkan berkas asli STNK, BPKB, dan KTP pemilik kendaraan bermotor, Berkas kemudian diserahkan kepada petugas, petugas akan meregistrasi data yang tercantum pada berkas asli, apabila sesuai maka petugas akan menyerahkan berkas asli tersebut beserta fotocopyan nya, jika berkas tidak sesuai petugas mengembalikan kepada wajib pajak dan dipersilahkan untuk memperbaiki.
2. Setelah berkas difotocopy wajib pajak mengendarai kendaraan nya menuju loket ke 2, dan menyerahkan berkas yang telah difotocopy, disini petugas akan menyebutkan nominal yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak, setelah dibayar wajib pajak maka semua proses telah selesai, dan wajib pajak mendapatkan STNK yang baru.

Bapak Darmasto selaku Kepala Bagian Tu KPPD Bantul mengatakan bahwa :

“ Secara garis besar prosedur nya sama dengan yang ada di samsat utama mas , namun hal yang unik adalah wajib pajak tidak perlu repot-repot turun dari kendaraan nya, serta waktu yang dibutuhkan sekitar 5 menit”(Jumat, 19 Januari 2018).

Wawancara di atas menjelaskan bahwa secara prosedural mekanisme pelayanan Samsat *Drive Thru* yang ada di Bantul tidak jauh berbeda dengan samsat induk pada umum nya, yang membedakan layanan ini menjadi layanan unggulan adalah, wajib pajak tidak perlu mengantri lama dan turun dari kendaraan, serta wajib pajak tidak perlu repot untuk memfotocopy berkas karena

petugas loket 1 telah memfotocopy berkas-berkas tersebut, selain itu layanan ini tidak memerlukan waktu yang lama.

Hal serupa yang dikatakan oleh salah satu pengguna layanan Samsat *Drive Thru* Bantul, saudari mifta mengatakan bahwa layanan Samsat *Drive Thru* ini sangat membantu dalam membayar pajak, karena cara yang digunakan sangat mudah, dan tidak terlalu merepotkan wajib pajak dengan segala prosedurnya yang ada.

Dari paparan mekanisme Samsat *Drive Thru* di atas dapat disimpulkan bahwa KPPD Bantul telah memiliki Standar Operasional Pelayanan dalam pelaksanaannya dan telah menjalankan amanat undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mekanisme yang ada sangat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak karena mekanisme pelayanannya tidak terlalu susah dimengerti, wajib pajak hanya perlu menyiapkan berkas asli dan tetap berada dikendaraan.

3.2 Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor sistem *Drive Thru* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Bersama Bantul

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menilai suatu program yang telah dilaksanakan, mengenai keberhasilan suatu program dan kendala atau hambatan-hambatan yang terjadi pada tahap pelaksanaan. Tujuan evaluasi adalah memperoleh keterangan tentang tingkat pencapaian sasaran dan tujuan dari pelaksanaan, dalam penelitian ini tujuannya adalah mengevaluasi salah satu program unggulan dari Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan Dan Aset (DPPKA) DIY yaitu penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive thru*. Sasaran dari evaluasi ini yaitu Samsat Bantul yang telah menerapkan sistem *Drive Thru* semenjak tahun 2009.

Dalam pelaksanaan sistem *Drive Thru* terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam evaluasi program diantaranya yaitu :

1. Efektifitas
2. Efisiensi
3. Kecukupan
4. Pemerataan
5. Responsivitas
6. Ketepatan
7. SDM dan Kondisi lingkungan
8. Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program

Dapat dijabarkan lebih lanjut bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan evaluasi penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat bantul sebagai berikut:

1. Efektifitas

Menilai sejauh mana keberhasilan suatu program yang telah berjalan, efektif atau tidak pada kelompok sasaran yang dituju. Efektifitas merupakan cerminan apakah hasil yang diinginkan telah mencapai tujuannya dan sudah tepat atau bermanfaat. Untuk mengetahui efektif atau tidak nya sistem *drive thru* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Penerimaan Wajib Pajak Samsat Drive Thru Bantu Tahun 2015 - 2017

No	Tahun	Jumlah Total WP	Jumlah Total PKB
1	2015	4406	6.957.741.800
2	2016	5703	9.546.623.400
3	2017	6715	12245890300

Sumber: Data penerimaan WP DPPKA DIY Tahun 2015-2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas penggunaan pelayanann samsat *Drive Thru* di Samsat Bantul dari tahun 2015 – 2017 terus mengalami peningkatan, dimana dalam 3 tahun terakhir wajib pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* sebanyak 16,824 wajib pajak, menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* diminati oleh masyarakat, salah satu wajib pajak Saudari Mifta yang telah menggunakan layanan ini sebanyak dua kali mengatakan :

“ saya pada awal nya menggunakan layanan ini direkomendasikan oleh kerabat dan beberapa teman saya yang telah menggunakan layanan Drive thru mereka mengatakan bahwa ada cara membayar pajak tahunan yang simple dengan menggunakan layanan ini, dan saya membuktikan nya sendiri menggunakan Drive thru sangat mudah dan efisien, saya hanya perlu mengendarai mobil menuju loket dan menyerahkan dokumen persyaratan ke petugas dan selesai dalam waktu kurang lebih 5 menit”(Jumat, 19 Januari 2018)

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa layanan sistem *Drive Thru* telah memenuhi harapan dari para wajib pajak dengan cara melayani wajib pajak dengan cepat, hal ini sesuai dengan jargon dari Samsat *Drive Thru* itu sendiri yaitu “ lima menit urusan selesai”. Para wajib pajak merasa sangat dipermudah dengan ada nya layanan ini, adapun keuntungan lain yang didapat dengan adanya layanan *Drive Thru* yaitu dapat memecah permasalahan *crowded* di Samsat pusat karena pada dasar nya fungsi dari samsat *Drive Thru* yang ada di Kabupaten Bantul merupakan samsat pembantu yang digunakan sebagai salah satu program unggulan yang dapat digunakan oleh masyarakat, hal ini didukung dengan pendapat yang disampaikan oleh Bapak Efendy selaku Kepala Bagian Keuangan DPPKA sebagai berikut :

“Semenjak adanya layanan Drive Thru ini sangat mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, selain itu dengan adanya layanan ini membantu samsat pusat untuk memecahkan permasalahan terkait perpajakan yang ada di DIY yaitu layanan terlalu ramai” (Senin, 22 Januari 2018)

Berdasarkan pemaparan di atas, jika dilihat dari indikator efektifitas sistem pelayanan *Drive Thru* di Samsat bersama Bantul sudah cukup efektif karena dapat membantu mengurangi permasalahan yang ada di samsat utama terkait permasalahan perpajakan, adapun permasalahan yang dimaksud adalah

permasalahan jumlah wajib pajak yang menumpuk pada samsat utama sehingga layanan diberikan tidak optimal. Berdasarkan perkataan nara sumber Bapak Darmasto menjelaskan bahwa layanan Samsat *Drive Thru* Bantul telah memenuhi harapan dan tujuan awal didirikannya layanan ini, hal ini dapat dibuktikan melalui tabel berikut:

Tabel 3.2 Penerimaan PKB Samsat Bantul 2015-2017

No	Tahun	Wajib Pajak	Penerimaan
1	2015	9733	21,795,167,050
2	2016	9312	22,465,147,600
3	2017	8688	22,744,935,300

Sumber: *Penerimaan PKB KPPD Bantul (diolah)*

Tabel diatas adalah data penerimaan PKB Samsat Induk Bantul, data tersebut menjelaskan bahwa penerimaan PKB di Samsat Induk Bantul dari tahun 2015 sampai 2017 mengalami penurunan, dari tahun 2015 wajib pajak yang membayar PKB melalui Samsat Induk sebanyak 9733 unit, tahun 2016 sebanyak 9312 unit dan pada tahun 2017 menjadi 8688. Hal ini terjadi karena wajib pajak tersebar tidak hanya membayar PKB melalui Samsat Induk saja melainkan wajib pajak dapat membayar PKB melalui layanan-layanan unggulan lainnya yang ada di daerah Kabupaten Bantul, salah satunya yaitu Samsat *Drive Thru*. Bapak Darmasto selaku Kepala TU KPPD Bantul mengatakan bahwa :

“ penurunan jumlah wajib pajak yang ada di Samsat Induk merupakan pencapaian yang positif, karena masyarakat telah memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada seperti samsat, keliling, dan samsat *Drive Thru*. Sehingga Samsat Induk tertolong dan dapat melayani wajib pajak dengan optimal” (Senin, 22 Januari 2018)

Dari hasil data dan wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa Samsat *Drive Thru* telah memenuhi tujuan awal didirikannya layanan ini, yaitu menjadi layanan alternatif wajib pajak sehingga wajib pajak tidak menumpuk di Samsat Induk. Selain itu dengan adanya *Drive Thru* mempermudah masyarakat karena layanannya lebih cepat selain itu dengan adanya *Drive Thru* dapat mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak serta membantu peningkatan angka sadar pajak dikalangan masyarakat dengan adanya layanan mudah dan cepat karena hal tersebutlah kebijakan program ini dinilai efektif dan tepat sasaran untuk masyarakat.

2. Efisiensi

Merupakan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan serta efektifitasnya tinggi dengan pengeluaran biaya yang terkecil. Efisiensi sama dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan efektifitas tertentu. Untuk mengukur nilai Efisiensi dapat dilihat dari alokasi dana dari APBD, adapun alokasi dana APBD untuk Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel 3.3 Anggaran APBD untuk KPPD Bantul 2017

NO	Kegiatan	Anggaran
1	Belanja Langsung/gaji pegawai	Rp1.490.048.339
2	Belanja Tidak Langsung	Rp20.892.978.800
JUMLAH		Rp22.383.027.199

Sumber: APBD DPPKA DIY Tahun 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui KPPD Bantul mendapatkan anggaran belanja sebesar Rp 22.383.027.199,-(dua puluh dua milyar tiga ratus delapan puluh tiga juta dua puluh tujuh ribu seratus sembilan puluh sembilan rupiah)yang digunakan untuk membayar pegawai sebesar Rp1.490.048.339 dan untuk belanja tidak langsung sebesar Rp20.892.978.800.

Sedangkan untuk pendapatannya sendiri Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Bantul mendapat alokasi target penerimaa pendapatan dari APBD (Setelah Perubahan) sebesar : Rp214.043.797.600,- (Dua ratus empat belas milyar empat puluh tiga Juta tujuhratus sembilan puluh tujuh ribu enam ratus rupiah)

Adapun Target dan Realisasi Pendapatan Tahun 2015 KPPD DIY di KabupatenBantul adalah sebagai berikut ;

Tabel 3.4 Target dan Realisasi Pendapatan KPPD Bantul Tahun 2017

Uraian	Target	Realisasi	prosentase
Pendapatan	205.526.730.000	214.043.797.600	104,15%
PKB	116.500.000.000	124.198.537.800	106,61%
BBNKB	89.000.000.000	89.818.977.800	100,92%
Retribusi Daerah	18.400.000	18.400.000	100,00%
Sumbangan Lain-lain yang Sah	8.330.000	7.882.000	94,62%

Sumber : Profil KPPD Bantul Tahun 2017

Dari anggaran di atas kemudian digunakan menjadi sarana prasarana sebagai berikut:

1. Didirikannya Kantor Samsat Induk yang terletak di Jalan Badegan No. 25 Bantul, Kantor ini didirikan di atas tanah seluas 2.037 M² dari jumlah luas tanah keseluruhan yang dimiliki KPPD Bantul, adapun jumlah keseluruhan tanah yang dimiliki kabupaten bantul yaitu seluas 6.674 M², tanah ini dibeli pada tahun 2009 seluas 732 M² dan 2013 seluas 5.942 M².

Bangunan Kantor KPPD Bantul terdiri dari 4 unit/local gedung antara lain :

- 1) 1 unit (ruang kepala, ruang TU, ruang Server computer, ruang arsip administrasi, Toilet dan lantai atas untuk arsip KBM).
- 2) 1 unit (ruang tunggu WP, ruang informasi, ruang pelayanan, ruang plat nomer, ruang rapat dan lantai atas untuk arsip KBM).
- 3) 1 unit (ruang TU pelatanan, ruang gudang barang, ruang, ruang Tamu WP, ruang pelayanan arsip KBM).
- 4) unit (ruang fotocopy, ruang legalisasi cek fisik KBM, ruang arsip KBM, toilet, ruang atas tempat arsip KBM) .

Dari paparan diatas dapat dilihat bahwa KPPD BANTUL belum memanfaatkan anggaran dengan baik, dari jumlah total tanah yang dimiliki yaitu seluas 6.674 M² hanya dimanfaatkan seluas 2.037 M². Seharusnya KPPD Bantul dapat memanfaatkan tanah yang tidak digunakan untuk membangun fasilitas pendukung lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Samsat Bersama/Pembantu/*Drive Thru Sewon*Bantul :

a. Tanah merupakan hak guna bangunan/ hak guna pakai

b. Bangunan Kantor terdiri 2unit /lokal terdiri dari ;

1) 1 unit (ruang Kepala, ruang rapat, ruang pelayanan, ruang tunggu WP, ruang fotocopy, ruang pelayanan drive thru, ruang sholat, ruang server, ruang,boks arsip, toilet)

2) 1 unit terdiri dari 3 lantai (ruang Genzet, ruang arsip KBM)

c. area tempat parkir karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Darmasto selaku Kepala Bagian Tata Usaha mengatakan :

“Dari anggaran yang telah ada menurut saya pribadi belum begitu efisien mas, ini karena lokasi samsat drive thru baru terdiri satu titik, dari anggaran yang ada kami ingin kedepan nya KPPD bantul memiliki beberapa layanan serupa di titik-titik lain nya, rencana kami tahun ini akan membuat satu titik lagi samsat drive thru guna memanfaatkan se efisien mungkin anggaran yang ada”. (Kamis, 23 Februari 2018 di Kantor KPPD Bantul).

Dari hasil wawancara di atas menyebutkan bahwa penggunaan anggaran untuk layanan Samsat *Drive Thru* selama ini belum begitu efisien hal ini dapat dilihat dilapangan dan disampaikan oleh pihak KPPD Bantul yang diwakilkan oleh Bapak Darmasto bahwa layanan Samsat *Drive Thru* masih kurang dalam jumlah titik pelayanannya dan untuk kedepan nya telah disusun rencana untuk membangun beberapa layanan *Drive Thru* serupa di Kabupaten Bantul.

Berdasarkan pemaparan diatas nilai efisien dalam pelaksanaan program ini belum efisien karena penggunaan dana yang masih kurang jumlah dan

anggarannya sehingga menghambat pemberian sarana dan prasarana untuk samsat pembantuan di Bantul.

3. Kecukupan

Merupakan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan atau dapat memecahkan masalah dalam kebijakan, layanan samsat *drive thru* telah mencukupi suatu target dari tujuan program tersebut, dalam memenuhi targetnya diperlukan keterlibatan atau kerjasama dengan pihak-pihak terkait dengan pelaksanaan program. Untuk menilai indikator kecukupan target dari layanan samsat *drive Thru* dapat dilihat dari kontribusi Samsat *Drive Thru* terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemaparan lebih jelas tabel dibawah ini:

Tabel 3.5 Penerimaan PKB Samsat Bantul 2015-2017

No	Tahun	Wajib Pajak	Penerimaan
1	2015	9733	21,795,167,050
2	2016	9312	22,465,147,600
3	2017	8688	22,744,935,300

Sumber: *Penerimaan PKB KPPD Bantul (diolah)*

Tabel diatas adalah Tabel Penerimaan PKB Samsat Bantul Tahun 2015 – 2017 yang dimana menjelaskan bahwa penerimaan wajib pajak pada tahun 2015 sebanyak Rp 21,795,167,050, dengan jumlah wajib pajak sebanyak 9733, tahun 2016 Penerimaannya sebesar Rp 22,465,147,600 dengan wajib pajak sebanyak 9312, sedangkan pada tahun 2017 penerimaannya sebanyak Rp 22,744,935,300 dengan wajib pajak sebanyak 8688

Tabel 3.6 Total PKB dan Kontribusi Samsat Drive Thru Bantul Tahun 2015-2017

NO	TAHUN	Jumlah Total WP	JUMLAH TOTAL PKB
1	2015	4406	6.957.741.800
2	2016	5703	9.546.623.400
3	2017	6715	12.245.890.300

Sumber: *Penerimaan PKB KPPD Bantul (diolah)*

Tabel diatas adalah Tabel Penerimaan PKB Samsat *Drive Thru* dari Tahun 2015 – 2017, Tabel diatas menjelaskan bahwa Penerimaan PKB Samsat Drive Tahun 2015 sebesar 6.957.741.800 dengan wajib pajak sebanyak 4406, pada tahun 2016 penerimaan PKB Samsat *Drive Thru* sebesar Rp9.546.623.400 dengan wajib pajak sebanyak 5703, sedangkan pada tahun 2017 penerimaan PKB Samsat *Drive Thru* sebesar Rp.12.245.890.300 dengan wajib pajak sebanyak 6715 unit.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pajak Samsat Drive Thru Bantul kepada Samsat Induk Bantul dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{Penerimaan PKB Samsat Drive Thru Bantul}}{\text{Total Penerimaan PKB Samsat Induk}} \times 100 \%$$

Sumber : *Hasil Wawancara Kepala Bagian Keuangan DPPKA DIY*

Dari perhitungan menggunakan rumus diatas maka dapat diketahui kontribusi Samsat *Drive Thru* sebagai berikut :

Tabel 3.7 Kontribusi Samsat Drive Thru terhadap Samsat Induk

Tahun	Kontribusi
2015	0,31 %
2016	0,42 %
2017	0,53 %

Sumber: perhitungan rumus

Berdasarkan perhitungan penulis menggunakan rumus diatas maka terlihat bahwa kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Bantul setiap tahunnya pun kian meningkat, pada tahun 2015 kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul sebesar 0,31 % kemudian pada tahun 2016 kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul sebesar 0,42 %. Pada tahun 2017 kontribusi penerimaan PKB samsat *Drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul mengalami peningkatan sebesar 0,53%

Peningkatan yang terjadi pada penerimaan PKB samsat *drive thru* menunjukkan bahwa, wajib pajak mulai menggunakan layanan *drive thru* sebagai salah satu pilihan yang digunakan dalam membayar PKB, hal ini dikarenakan layanan *drive thru* menghemat waktu dan efektif. Dan berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kecukupan telah dikatakan berhasil hal ini didukung dengan pendapat Bapak Darmasto selaku Kepala TU KPPD Bantul sebagai berikut:

“ Dengan adanya layanan ini semenjak tahun 2009 yang lalu yang pada dasarnya tujuan dari mendirikan layanan ini adalah untuk memecah wajib pajak yang begitu banyak pada samsat

utama kami, dengan adanya layanan ini wajib pajak tidak hanya dapat membayar pajak di samsat utama melainkan dapat membayar melalui samsat drive thru ini, jadi permasalahan di samsat utama terkait jumlah wp yang banyak makin berkurang.”(Rabu, 24 Januari 2017 di Samsat Utama Bantul)

Menurut Bapak Darmasto selaku Kepala TU KPPD Kabupaten Bantul layanan *Drive Thru* sudah sangat membantu mengurangi beban dari samsat utama seperti halnya yang dipaparkan dari data kontribusi Samsat *Drive Thru* yang menunjukkan bahwa setiap tahun nya kian meningkat. karena Layanan ini bisa menjadi salah satu pilihan para Wajib Pajak dalam membayar pajak. Seperti yang beliau katakana

“Suatu program layanan pembantu kesamsatan seperti layanan Drive Thru ini dapat dikatakan berhasil jika beban/antrian para wajib pajak di samsat utama masing-masing daerah berkurang, karena para wajib pajak tidak hanya mengandalkan samsat utama saja”.(Rabu, 24 Januari 2017 di Samsat Utama Bantul)

Dan dari data tabel 3.5 tentang jumlah penerimaan wajib pajak Samsat Bantul diatas dapat dilihat semenjak tahun 2015 jumlah wajib pajak sebanyak 9733 unit kemudian pada tahun 2016 mulai mengalami penurunan sebesar 9312 unit dan pada tahun 2017 penurunan jumlah wajib pajak sebanyak 8688 unit.

Dapat disimpulkan dari temuan hasil wawancara mendalam dan didukung berbagai data diatas maka dapat dikatakan program layanan samsat *Drive Thru* telah memenuhi indikator kecukupan ini dengan dibuktikan melalui perhitungan PKB kontribusi Samsat *Drive Thru* terhadap Samsat Induk setiap tahun nya meningkat dan juga Samsat *Drive Thru* Bantul telah berhasil

memecahkan permasalahan crowded yang ada di Samsat Induk yang dibuktikan melalui jumlah wajib pajak pada Samsat Induk setiap tahunnya berkurang.

4. 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, begitupun seharusnya layanan drive thru yang terdapat di samsat bersama Kabupaten Bantul, sebagai salah satu layanan unggulan harus melayani wajib pajak tanpa memihak sedikit pun.

Namun pada pelaksanaannya penulis menemukan temuan tidak demikian, karena layanan samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul masih bersifat eksklusif, dimana layanan hanya diperuntukkan kepada wajib pajak menggunakan kendaraan beroda empat, seperti yang diungkapkan oleh bapak darmasto selaku kepala TU KPPD bantul dibawah ini :

“Untuk saat ini samsat drive thru hanya melayani pengesahan ulang tahunan untuk roda empat saja, karena pada saat ini kami kekurangan lahan dan pegawai mas” (Rabu, 24 Januari 2017 di Samsat Utama Bantul).

Bapak Darmasto menjelaskan bahwa sampai saat ini yaitu tahun 2017 bahwa pelayanan Samsat *Drive Thru* hanya melayani wajib pajak pengguna kendaraan roda empat saja, sedangkan kendaraan roda dua dapat membayar pajak

tahunan di samsat pusat. Beda halnya yang disampaikan oleh Bapak Afendy selaku Kepala Bagian DPPKA, beliau mengatakan :

“memang benar mas pada awal didirikan nya samsat drive thru bantul hanya ditujukan untuk roda empat saja, namun setelah tahun 2015 tepatnya setelah Kulonprogo memiliki samsat drive thru juga dan menerapkan kepada roda dua juga maka samsat bantul pun sudah mulai menerapkan ke roda dua juga mas.”(Rabu, 24 Januari 2017 di Samsat Utama Bantul)

Bapak Afendy menjelaskan bahwa pada dasarnya layanan Drive Thru diperuntukkan untuk roda empat namun semenjak tahun 2015 bertepatan didirikannya layanan serupa yang berada di Kulonprogo maka Samsat *Drive Thru* Bantul juga melayani roda dua.

Dari hasil wawancara mendalam di atas terdapat dua pendapat berbeda antara kepala TU KPPD bantul yang mengungkapkan bahwa samsat *Drive Thru* hanya melayani kendaraan roda empat, dan pendapat Bapak Darmasto selaku Kepala bagian DPPKA yang mengungkapkan bahwa Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul sudah menerapkan kepada roda dua juga. Ketika penulis melakukan penelitian lapangan ke samsat *Drive thru* nya langsung yang berada di jalan Parangtritis, penulis menemukan bahwa benar adanya bahwa samsat *Drive Thru* bantul masih melayani roda empat saja.

Hal ini sangat disayangkan karena jumlah kendaraan bermotor roda dua di DIY lebih banyak dari roda empat, berdasarkan statistik Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016 yang dipublikasikan Badan Pusat Statistik (BPS) DIY, dikatakan bahwa hingga tahun 2016, jumlah kendaraan bermotor berjumlah 2,2

juta Unit dari data ini kendaraan roda dua mendominasi dengan jumlah 1,9 juta, jumlah itu tumbuh 7,9 persen pertahun. Sementara untuk roda empat berjumlah 206,7 ribu unit.

Namun jika dilihat dari sisi lain yang menyebabkan KPPD Bantul mengeluarkan kebijakan pelayanan Samsat *Drive Thru*nya diperuntukkan kendaraan roda empat saja adalah sekala prioritas, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Darmasto selaku Kepala Bagian Tu berikut:

“ Yang menyebabkan kami pada awal didirikannya layanan ini memilih kendaraan roda empat sebagai sasaran layanan adalah keadaan lapangan dimana jika kami pada saat itu menjadikan roda 2 sebagai sasaran utama dikhawatirkan kami tidak sanggup menampung semua wajib pajak yang akan menggunakan layanan ini” .”(Rabu, 24 Januari 2017 di Samsat Utama Bantul)

Jika melihat dari hasil wawancara di atas maka dapat diketahui alasan dari KPPD Bantul menjadikan kendaraan roda empat sebagai target dari program tersebut dikarenakan KPPD Bantul saat pertama kali dijalankan layanan ini belum memiliki lahan yang luas untuk menampung semua wajib pajak dikarenakan letak dari samsat *Drive Thru* ini tepat dipinggir jalan sehingga apabila pada saat itu tepatnya tahun 2009 , kebijakan KPPD Bantul diperuntukkan untuk semua kendaraan baik roda empat dan roda dua dikhawatirkan akan mengganggu kelancaran lalu lintas.

Maka berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Sebagai salah satu program unggulan Samsat *Drive thru* dapat dikatakan belum memenuhi indikator pelayanan tidak memihak dimana pada layanan ini masih bersifat

eklusif yang melayani hanya kendaraan bermotor roda empat akan tetapi hal ini telah diperhitungkan oleh pihak KPPD Bantul guna meningkatkan dan optimalisasi layanan Samsat *Drive Thru*, namun tidak menutup kemungkinan bahwa kedepan nya samsat *Drive Thru* Bantul melayani roda dua juga seperti yang dilakukan oleh samsat *Drive Thru* Kulonprogo. Hal ini diketahui karena Kepala Bagian TU KPPD Bantul mengatakan pihak mereka telah menyiapkan lahan dibelakang gedung pusat dan akan membuka Samsat *Drive Thru* kedua yang jauh lebih luas, dan kedepan nya layanan akan ditambah, salah satunya layanan kepada wajib pajak kendaraan roda dua guna mempermudah masyarakat melakukan pajak kendaraan.

5. Responsifitas

Untuk menilai apakah hasil suatu kebijakan memuat preferensi atau nilai kelompok dan dapat memuaskan kelompok sasaran. Kreteria Responsivitas penting karena analisis dari kreteria ini dapat mempertegas dari kreteria lainnya, karena jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang seharusnya diuntungkan dari adanya suatu program masih dikatakan belum berhasil. Adapun Indikator Kriteria responsivitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.8 Kriteria responsivitas layanan samsat Drive Thru

No	Indikator	Keterangan
1	Program dapat memuaskan kebutuhan Kelompok	Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ini sudah dirasa dapat memuaskan kebutuhan wajib pajak dapat dilihat dari kreteria efektifitas, efisiensi, dan kecukupan.
2	Program mempunyai preferensi atau nilai kelompok	Meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara memangkas waktu pelayanan, sehingga pelayanan lebih efektif.

Berdasarkan tabel kriteria diatas layanan samsat *Drive Thru* dinyatakan berhasil karena melihat dari respon masyarakat terhadap layanan ini sangat memuaskan bagi mereka yang telah menggunakan layanan ini. Hal ini dapat dibuktikan melalui wawancara penulis dengan beberapa wajib pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* , adapun hasil wawancara sebagai berikut :

Saudari Miftah yang berprofesi sebagai mahasiswi di salah satu perguruan tinggi di DIY mengatakan

“ Saya sangat puas dengan layanan drive thru ini, saya rasa sangat inovatif dalam memberikan layanan, saya sudah beberapakali menggunakan drive thru karena daripada saya mengantri panjang di samsat pusat atau saya membayar calo lebih baik saya kesina mas, toh gak nyampe lima menit, antrian pun gak terlalu panjang, dan yang enak nya saya gak perlu turu mobil mas yah kayak mas nya mesin burger di MCD itu loh mas”. (Jumat, 19 Februari 2018 di Samsat Drive Thru Bantul)

Saudari Miftah menjelaskan bahwa layanan Drive Thru sangat inovatif, dan memberikan layanan yang cepat, sehingga ini menjadi alasan untuk dirinya dalam patuh membayar pajak, karena selama ini pelayanan samsat dipusat menurut nya mengantri panjang dan banyak calo yang menawarkan jasa pembayaran.

Berbeda dengan tanggapan Bapak Fajar selaku pegawai Bank mengatakan

“ Layanan ini sangat membantu mas, apalagi buat pegawai seperti saya ini yang notabene nya sibuk dan memiliki waktu sebentar mas, dengan adanya layanan ini saya bisa membayar pajak tahunan disela-sela jam istirahat saya, karena layanan ini melayani dengan cepat gak nyampe lima menit urusan saya sudah kelar dan bisa balik ke kantor lagi, yah menurut saya efektif lah mas, dan harapan saya layanan ini dapat makin berkembang kedepan nya dan tidak hanya melayani layanan pengesahan ulang tahunan”. (Jumat, 19 Februari 2018 di Samsat Drive Thru Bantul).

Bapak Fajar yang memiliki waktu luang sedikit karena urusan pekerjaan menjelaskan bahwa dirinya merasa terbantu dengan adanya layanan Samsat *Drive Thru*, disela-sela waktu jam istirahat kerjanya beliau dapat menyempatkan membayar pajak tahunan karena layanan Samsat *Drive Thru* hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit sehingga dia dapat kembali ke Kantor tepat waktu. Terakhir yaitu wawancara dengan Bapak Dirman, beliau mengatakan :

“ Ini pertama kali mas saya kesini, saya disarankan oleh anak saya yang kuliah dan tahu tentang Drive Thru, awal nya saya agak gima gitu maklum mas saya baru tau perpanjang pajak kok gak turun dari mobil, tadi saya sempat turun dari mobil soalnya mas dan diberitahu oleh petugas nya kalau tidak perlu turun kendaraan, untung petugas nya ramah, pendapat saya layanan ini sangat efektif mas, karena layanan nya cepet dan tidak perlu turun dari kendaraan lagi mas, mungkin menurut saya kedepan nya perlu ditambah lagi layanan yang seperti ini.

Bapak Dirman mengatakan bahwa sebagai pengalaman pertamanya dalam menggunakan layanan Samsat *Drive Thru* merasa puas walaupun dirinya sempat bingung oleh mekanisme pelayanan Drive Thru ini. Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa tanggapan-tanggapan dari wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat *Drive thru* yaitu positif, tidak ada satupun yang memberikan tanggapan negatif , jika dilihat dari semua tanggapan, layanan ini diminati oleh wajib pajak kendaraan roda empat dikarenakan ke efektifitasan nya yang berupa layanan yang cepat, terutama untuk para wajib pajak yang tidak memiliki waktu senggang yang banyak, dengan menggunakan layanan ini mereka merasa terbantu

karena tidak perlu mengantri lama dan menghabiskan waktu yang lama, mereka mengharapkan untuk memperbanyak atau mengembangkan layanan ini.

Dapat disimpulkan bahwa layanan *Drive Thru* ini sudah memenuhi harapan dari wajib pajak dan sangat membantu Wajib pajak dengan segala keefektifitas nya dibandingkan dengan membayar pajak di samsat utama. Dengan demikian maka indikator responsifitas telah berhasil.

6. 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. Tujuan dari Samsat *Drive Thru* sendiri menurut kepala bagian DPPKA Bapak Afendi yaitu untuk mengurangi beban samsat utama terkait permasalahan crowded wajib pajak dengan cara memecah wajib pajak dngan menggunakan layanan ini. Adapun kriteria dari ketetapan layanan Samsat *Drive Thru* sebagai berikut:

Tabel 3.9 Kriteria Ketepatan layanan Samsat Drive Thru

No	Indikator	Keterangan	Hasil
1	Efektifitas benar benar berguna bagi kelompok tertentu	Selama ini hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan <i>Drive Thru</i> dan bermanfaat bagi para wajib pajak	Berhasil
2	Program Tepat sasaran	Jika dilihat dari keunggulan samsat <i>Drive Thru</i> yaitu layanan yang cepat maka sudah dapat dikatakan tepat sasaran kepada wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang yang banyak, namun	Belum sepenuhnya tepat sasaran

		jika dilihat dari pengguna kendaraan belum dikatakan tepat sasaran	
--	--	--	--

Dari hasil evaluasi layanan Samsat *Drive Thru* dinyatakan berhasil terlaksana dan mencapai tujuan. Dalam pelaksanaannya yang dilakukan juga sudah mencapai target sesuai dengan tujuan yang direncanakan, hal ini didukung dengan pendapat Bapak Darmasto selaku Kepala TU KPPD Bantul, beliau mengatakan:

“ Dalam pelaksanaannya sudah berhasil mas bahkan melampaui apa yang diharapkan sebelumnya, semenjak 2015 layanan *drive thru* sudah mulai banyak yang menggunakan, terutama untuk wajib pajak yang sibuk dan tidak memiliki waktu luang, kata mereka daripada saya mengantri panjang dan bayar calo lebih baik saya ke sini”.(Kamis, 22 Februari 2018, di KPPD Bantul)

Bapak Darmasto menjelaskan bahwa Layanan *Drive Thru* telah memenuhi harapan awal didirikan layanan ini, dan mulai menjadi alternatif para wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa semenjak tahun 2015 layanan Samsat *Drive Thru* telah berhasil dalam menjalankan peran sebagai samsat pembantu untuk memecah wajib pajak di Samsat Utama. Dari hasil evaluasi layanan Samsat *Drive Thru* juga memberikan nilai dan manfaat yang baik bagi wajib pajak dan juga dari Samsat Utama sendiri karena dengan adanya layanan ini masalah *crowded* dapat diminimalkan.

Namun jika melihat dari jumlah unit kendaraan bermotor yang ada di Provinsi DIY berikut :

Tabel 3.10 Jumlah Kendaraan Bermotor DIY Tahun 2015-2016

Tahun	Roda 2	Roda 4	Jumlah Total
2015	1.900.000	206.000	2.106.000
2016	1.971.566	218.746	2.190.312

Sumber: <http://jogja.tribunnews.com>(diakses pada Senin, 22 Februari 2018)

Dari tabel diatas menerangkan bahwa jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2015 adalah 2.106.000 unit kendaraan bermotor, jumlah tersebut terbagi menjadi 2 golongan yaitu kendaraan roda dua dan roda empat, kendaraan roda dua sebanyak 1.900.000 unit, sedangkan roda empat sebanyak 206.000 unit, Pada tahun 2016 jumlah kendaraan meningkat menjadi 2.190.312 unit, kendaraan roda dua 1.971.566 sedangkan roda empat sebanyak 218.746 unit.

Dari tahun 2015-2016 dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor roda dua mendominasi jumlah kendaraan bermotor di Provinsi DIY, kurang tepat apabila dikatakan bahwa layanan Samsat *Drive Thru* telah tepat sasaran, karena jika melihat tujuan dan fungsi dari Samsat *Drive Thru* yang sebagai pemecah dan pembantu Samsat Utama dalam mengurangi jumlah wajib pajak yang mengantri disana, maka akan tepat sasaran apabila layanan ini juga melayani kendaraan bermotor roda dua.

7. SDM dan Lingkungan

Sumber daya dalam pelaksanaan layanan Samsat *Drive Thru* meliputi SDM dan SDA atau lingkungan. Sumber daya manusia atau anggota pelaksana merupakan salah satu faktor penentu dalam pelaksanaan Layanan *Drive Thru* ini, karena sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat mempengaruhi

keberhasilan suatu program atau usaha yang dijalankan, Kriteria sumber daya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.11 Kriteria Sumber Daya

No	Indikator	Keterangan
1	SDM	Berdasarkan keterangan yang didapat dari wawancara masih kekurangan SDM dalam pelaksanaannya
2	Lingkungan	Letak dari Samsat <i>Drive Thru</i> strategis antara perbatasan dan mudah dijangkau yaitu di Jalan Parangtritis, Sewon bantul, Namun memiliki luas wilayah yang kecil

Tabel diatas berdasarkan dari pemaparan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata usaha Bapak Darmasto, beliau mengatakan :

“ KPPD Bantul ini sendiri Sumber Daya Manusianya memiliki 27 orag yang berstatuskan pns, untuk pelaksanaannya Drive Thru sendiri hanya terdiri 3-5 orang pelaksana, saya rasa ini merupakan factor penghambat dari pelaksanaannya ini mas, jujur kami masih kekurangan SDM untuk melaksanakan program-program unggulan kami termasuk pelayanan drive Thru, namun dengan keterbatasan ini kami tetap berupaya se optimal mungkin dalam meningkat kan kualitas pelayanan,”(Kamis, 23 Februari 2018 di KPPD Bantul)

Hasil wawan cara diatas menjelaskan bahwa KPPD bantul masih kekurangan SDM dalam pelaksanaan program-program nya termasuk layanan Samsat *Drive Thru*, KPPD Bantul memiliki 27 pegawai PNS, sedangkan untuk pelaksanaan *Drive Thru* dipegang oleh 3-5 orang,

Sedangkan lingkungan nya bapak darmasto mengatakan :

“ Untuk lingkungannya sendiri Lokasi Samsat Drive Thru cukup strategis dan mudah dijangkau yaitu di jalan Parangtritis,

Sewon, Bantul, namun disitu kami masih kekurangan lahan untuk parker kendaraan dan itu juga menjadi alasan kami belum melayani kendaraan roda dua, Tahun 2018 ini KPPD Bantul akan membuka Samsat Drive Thru lagi dilahan kosong samping Kantor KPPD ini dan layanan akan diberikan lebih komplit lagi” (Kamis, 23 Februari 2018 di KPPD Bantul)

Hasil wawancara diatas menjelaskan tidak ada permasalahan yang berarti untuk sumber daya alam atau lingkungan nya hanya kekurangan lahan namun dapat diatasi dengan membuka samsat *Drive Thru* lain nya yang terletak di dekat Kantor KPPB Bantul.

Dapat disimpulkan bahwa layanan Samsat *Drive Thru* Bantul belum memenuhi standar sumber daya manusia nya dimana hal ini diungkapkan sendiri oleh Kepala Bagian TU Bapak Darmasto, namun walaupun menurut Bapak Darmasto layanan *Drive Thru* belum memenuhi standar sumber daya manusianya tetapi layanan *Drive Thru* sudah dapat memuaskan para wajib pajak, sedangkan untuk Lingkungan Samsat *Drive Thru* Bantul tidak mendapatkan permasalahan berarti samsat Drive Thru Bantul terletak di Jalan Parangtritis, Sewon, Bantul, kawasan ini merupakan daerah perbatasan kota sehingga lokasi sangat strategis dan mudah dijangkau oleh kendaraan.

8. 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, dalam layanan Samsat *Drive Thru* terdapat beberapa lembaga yang berperan dan terlibat, setiap lembaga memiliki peran dan

fungsi nya masing masing, untuk mengukur profesionalisme aktor pelaksanaan program dapat dilihat melalui indikator dibawah ini :

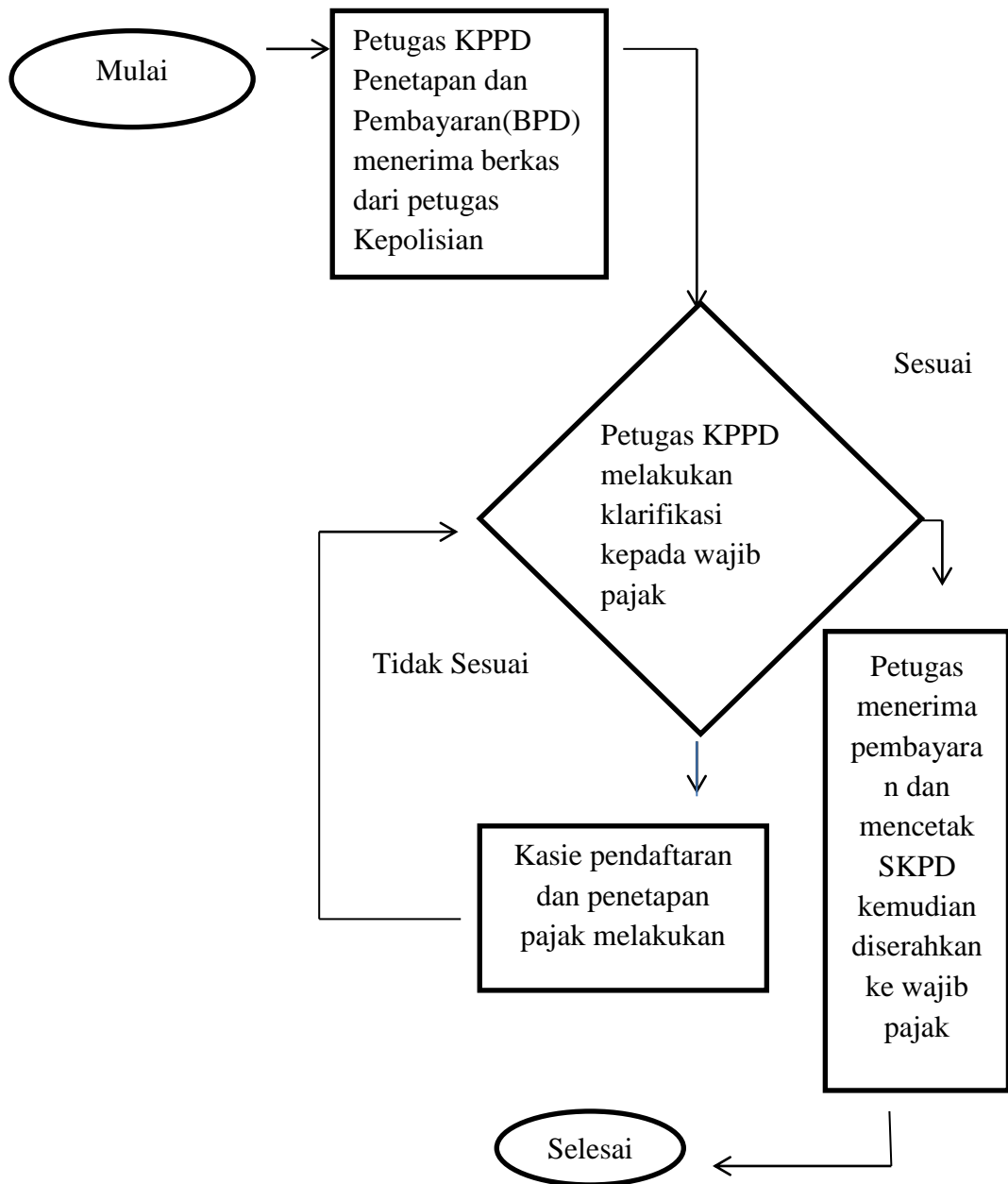
Tabel 3.12 Peran Aktor/lembaga pelaksanaan Samsat Drive Thru

No	Aktor/Lembaga	Keterangan
1	Kepolisian	Bertugas dalam menerima pendaftaran, dan penyerahan
2	KPPD	Bertugas sebagai menetapkan besaran pajak
3	Jasa Raharja	Bertugas sebagai menentukan tarif sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ)
4	BPD	Bertugas dalam menerima uang dari wajib pajak

Kerjasama diantara aktor/lembaga yang terlibat sangat mempengaruhi jalannya suatu program atau layanan, Bapak Darmasto mengatakan bahwa keempat lembaga yang terlibat dalam layanan ini merupakan sebuah ban berjalan, apabila salah satu dari lembaga tidak berjalan dengan semestinya maka layanan ini tidak akan berjalan dengan baik. Contoh koordinasi ini dapat dilihat dalam Instruksi Kerja Penetapan Dan Pembayaran *Drive Thru* No. Dok: 01/DRTR/IK/02 dibawah ini :

Tujuan dari Instruksi ini dibuat sebagai pedoman kerja petugas dan pembayaran Samsat Drive Thru dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan mencapai kepuasan Wajib Pajak, adapun penetapan sendiri adalah perbuatan hukum sepihak yang bersifat administrasi negara yang dilakukan oleh pejabat atau instansi penguasa yang berwenang dan berwajib untuk itu (dalam hal ini terkait dengan besaran pajak tahunan dari wajib pajak). Dalam penetapannya dapat dilihat dari diagram bawah ini:

Gambar 3.2 Alur Penetapan dan Pembayaran



Sumber: SOP Drive Thru Bantul Tahun 2016

1. Petugas KPPD penetapan dan Pembayaran menerima berkas dari Petugas Polri.
2. Petugas Polri menerima berkas dari wajib pajak.
3. Petugas melakukan pemeriksaan berkas

- a. Tidak sesuai : Petugas menyerahkan berkas kepada wajib pajak untung dilengkapi / disesuaikan.
- b. Sesuai : Petugas memasukkan data / Entry Data/ Capture Dokumen (BPKB, STNK dan KTP).

4. Petugas Polri menyerahkan berkas kepada petugas KPPD penetapan dan pembayaran.

5. Selesai

Dari diagram diatas dapat dilihat koordinasi diantara lembaga yang terlibat yaitu pihak Kepolisian, pihak KPPD Bantul, Jasa Raharja, dan BPD dimana setiap lembaga memiliki perannya masing-masing. Peran dari Kepolisian yaitu menerima pendaftaran dari pihak wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan ataupun membayar pajak tahunan, kemudian formulir pendaftaran diserahkan kepada pihak KPPD bantul yang sekaligus berperan sebagai korektor, setelah formulir dinyatakan sesuai dan sah maka selanjutnya pihak KPPD Bantul akan menentukan besaran pajak dan tarif sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ) yang telah di tentukan oleh pihak Jasa Raharja, Jumlah yang telah ditetapkan KPPD Bantul inilah yang harus dibayarkan oleh pihak wajib pajak ke Loker BPD.

Melihat Koordinasi diantara keempat lembaga yang terlibat dalam proses pelayanan Samsat *Drive Thru* diatas dapat disimpulkan bahwa keempat lembaga tersebut sudah menjalankan tugasnya secara professional dan berkoordinasi dengan baik, maka dalam pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah memenuhi kriteria atau indikator profesionalisme aktor pelaksanaan program, hal ini tak lepas dari peran masing-masing lembaga dalam menjalankan fungsinya masing-masing.