

**Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sitem *Drive Thru* Dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 -2017 (Studi Kasus  
Samsat Bersama Kabupaten Bantul)**

Ricki Fernando

Tunjung Sulaksono,S.IP,.M.Si

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Email : [Ricki.Fernando.2014@fisipol.umy.ac.id](mailto:Ricki.Fernando.2014@fisipol.umy.ac.id)

**NASKAH PUBLIKASI**

**EVALUASI PENARIKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SISTEM  
DRIVE THRU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK Tahun 2015-2017**

**(Studi Kasus Samsat Bersama Kabupaten Bantul)**

**Disusun Oleh:**

**Ricki Fernando**

**NIM: 20140520065**

Telah disetujui dan disahkan pada :

Hari/ Tanggal : Sabtu, 28 April 2018

Tempat : Ruang Referensi Ilmu Pemerintahan UMY

Waktu : 12.30-13.30 WIB

**Dosen Pembimbing**



**Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si**

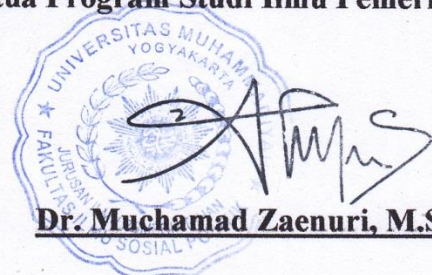
**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik**



**Dr. Titi Parwaningsih, S.IP., M.Si**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem *Drive Thru* Dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 -2017 (Studi Kasus  
Samsat Bersama Kabupaten Bantul)**

Ricki Fernando

Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Email : [Ricki.Fernando.2014@fisipol.umy.ac.id](mailto:Ricki.Fernando.2014@fisipol.umy.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik merupakan hak warga negara 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.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan negara yaitu tempat untuk membayar pajak. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum maksimal, sering dijumpai calo-calo yang siap untuk membantu para wajib pajak, maka dari itu, KPPD Bantul mengeluarkan inovasi berupa program layanan unggulan, salah satunya yaitu pembayaran pajak menggunakan sistem *Drive Thru*. Program ini bertujuan untuk membantu Samsat Utama dengan cara mengurangi jumlah atau memecah wajib pajak yang berada di Samsat utama.

**Kata Kunci :** *evaluasi, drive thru, kualitas pelayanan*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan hak warga negara 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. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan belum maksimal, sering dijumpai calo-calo yang siap untuk membantu para wajib pajak, maka dari itu, KPPD Bantul mengeluarkan inovasi berupa program layanan unggulan, salah satunya yaitu pembayaran pajak menggunakan sistem *Drive Thru*. Program ini bertujuan untuk membantu Samsat Utama dengan cara mengurangi jumlah atau memecah wajib pajak yang berada di Samsat utama.

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 *Corner* yang berada di *Galleria mall* 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)”

## **Kerangka Teori**

### **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 untk pemeriksaan kinerja suatu program atau kegiatan.

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

- a. Efisiensi
- b. Efektifitas
- c. Kecukupan
- d. Pelayanan Tidak Memihak,
- e. Responsifitas
- f. Ketepatan
- g. SDM dan Lingkungan
- h. . Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program

### **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.

### **Kualitas 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 pelayanan 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).

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang lebih banyak segi proses daripada hasil karena penelitian kualitatif menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis cara kualifikasi lainya (Lexy dalam Sarofah, 2015). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara yang memiliki pengertian berupa pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan mengenai konsep penelitian secara lisan kepada individu manusia sebagai unit analisis penelitian ataupun individu manusia yang dianggap memiliki data mengenai unit analisa penelitian (Lexy dalam Sarofah, 2015). Teknik pengumpulan data selanjutnya yaitu dengan cara dokumentasi yaitu berupa catatan peristiwa yang sudah terjadi sehingga dapat dilihat kembali. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:240). Sementara lokasi penelitian yaitu pertama Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan, dan Aset DIY dengan Narasumber Bapak Afendy selaku Kepala Bagian Keuangan, kedua adalah KPPD Bantul dengan Narasumber Bapak Darmasto selaku Kepala Bagian Tata Usaha KPPD Bantul.



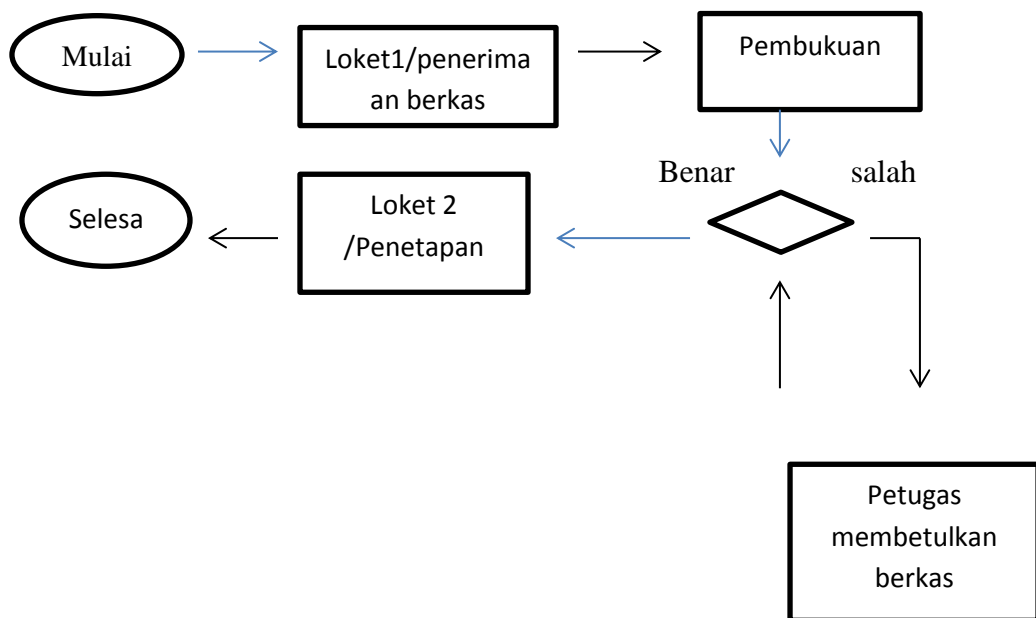
## Pembahasan

### Mekanisme Penerimaan Pajak Kendaraan Sistem *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 :

#### 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 pemilk 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.

### **Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor sistem *Drive Thru* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Bersama Bantul Tahun 2015 -2017**

#### **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:

#### **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, Dan untuk melihat keefektifitasannya dapat dilihat dari tujuan awal didirikan nya drive thru ini yaitu mengurangi jumlah wajib pajak yang ada di Samsat Induk dari tahun2015 -2017 wajib pajak yang ada di Samsat Induk menurun dapat dilihat melalui tabel bawah ini:

#### **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)

#### **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. 1 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

<b>JUMLAH</b>	Rp22.383.027.199
---------------	------------------

*Sumber: APBD DPPKA DIY Tahun 2016*

Dari anggaran di atas kemudian digunakan menjadi sarana prasarana sebagai berikut. Didirikannya Kantor Samsat Induk yang terletak di Jalan Badegan No. 25 Bantul, Kantor ini didirikan di atas tanah seluas 2.037 M<sup>2</sup> dari jumlah luas tanah keseluruhan yang dimiliki KPPD Bantul, adapun jumlah keseluruhan tanah yang dimiliki kabupaten bantul yaitu seluas 6.674 M<sup>2</sup>, tanah ini dibeli pada tahun 2009 seluas 732 M<sup>2</sup> dan 2013 seluas 5.942 M<sup>2</sup>. Melihat data yang ada dapat dikatakan Pengolahan anggaran belum efisien karena belum dapat memaksimalkan anggaran yang ada seperti tanah seluas 6.674 M<sup>2</sup> hanya dimanfaatkan 2.037 M<sup>2</sup>.

### **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:

### **Kontribusi Samsat Drive Thru terhadap Samsat Induk**

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

*Sumber: KPPD Bantul*

Dapat dilihat 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%

### **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,

Berdasarkan dari hasil wawancara beberapa wajib pajak yang menggunakan layanan *Drive Thru* 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

keefektifitasannya dibandingkan dengan membayar pajak di samsat utama. Dengan demikian maka indikator responsifitas telah berhasil.

### **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 dengan menggunakan layanan ini.

Jika dari melihat sudut pandang tujuan awal didirikannya *drive Thru* maka dapat dikatakan kriteria ini sudah berhasil dengan baik, seperti yang dijelaskan melalui data sebelumnya terkait pengurangan wajib pajak di samsat Induk. Namun jika dilihat dari sasarannya maka indikator ini belum dikatakan berhasil karena target sasaran layanan ini adalah roda empat sedangkan roda 2 di daerah DIY masih mendominasi

#### **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)

### **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 :

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

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.

### **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. 2 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. Melihat dari hal ini Samsat *Drive Thru* Bantul sudah berkoordinasi dengan baik dan setiap lembaga yang terlibat menjaankan perannya masing –masing dengan baik juga.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan data yang sudah diperoleh serta diolah pada bab sebelumnya Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017 (Studi kasus Samsat Bersama Kabupaten Bantul) dapat disimpulkan bahwa:



1. Penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* telah telah berhasil mengurangi beban dari Samsat Utama terkait permasalahan wajib pajak yang terlalu menumpuk.
2. Indikator Efektivitas Samsat *Drive Thru* berjalan sudah baik. Karena dapat membantu mengurangi permasalahan yang ada di Samsat Utama terkait permasalahan perpajakan, selain itu dengan adanya *Drive Thru* mempermudah masyarakat karena layanannya lebih cepat.
3. Indikator Efisiensi Samsat *Drive Thru* belum berjalan dengan baik, karena dari anggaran yang ada hanya terdapat satu titik *Samsat Drive Thru*, kedepannya Pihak KPPD Bantul akan mendirikan titik tambahan Samsat *Drive Thru* sehingga dapat menggunakan anggaran seefisien mungkin.
4. Indikator Kecukupan Samsat *Drive Thru* telah memenuhi tujuan utama dari layanan ini, dimana layanan ini telah berhasil memecah wajib pajak yang ada di Samsat Utama, 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 31,92%, kemudian pada tahun 2016 kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul sebesar 42,49%, Pada tahun 2017 kontribusi penerimaan PKB samsat *Drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul mengalami peningkatan sebesar 53,85%.
5. Indikator Pelayanan Tidak Memihak Sebagai salah satu program unggulan Samsat *Drive thru* dapat dikatakan belum memenuhi indikator pelayanan tidak memihak dimana pada layanan ini masih bersifat eksklusif yang melayani hanya kendaraan bermotor roda empat, namun tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya 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.

6. Indikator Responsifitas sudah baik, ini dapat dilihat dari 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 keefektifitasannya 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.
7. Indikator Ketepatan Jika dilihat dari keunggulan samsat *Drive Thru* yaitu layanan yang cepat maka sudah dapat dikatakan tepat sasaran kepada wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang yang banyak, namun jika dilihat dari pengguna kendaraan belum dikatakan tepat sasaran karena berdasarkan data yang ada jumlah kendaraan roda dua lebih banyak daripada roda empat sedangkan layanan Samsat *Drive Thru* Bantul saat ini hanya melayani kendaraan roda empat saja.
8. Indikator Sumber Daya Manusia dan lingkungan, untuk Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan Samsat *Drive Thru* belum memenuhi standar dimana ini dijelaskan oleh Bapak Darmasto selaku Kepala TU, sedangkan untuk lingkungannya sudah dikatakan baik, lokasi tempat Samsat sangat strategis terletak dijalan Parangtritis, Sewon, Bantul
9. Indikator Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program dalam pelaksanaan Samsat *Drive Thru* sudah sangat baik, dalam pelaksanaannya melibatkan empat lembaga yaitu Kepolisian, KPPD Bantul, Jasa Raharja, BPD, keempat lembaga ini berkoordinasi dengan sangat baik.

## 4.2. Saran

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang dilakukan kepada Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan, dan Aset DIY (DPPKA DIY) dan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul (KPPD Bantul) terkait tentang Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017 (Studi Kasus Samsat Bersama Bantul) maka saran yang dapat disampaikan kepada pihak DPPKA DIY dan KPPD Bantul sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul sebagai pelaksana Program Layanan Samsat *Drive Thru* harus menambahkan inovasi-inovasi berupa penambahan layanan yang dapat dilayani Samsat *Drive Thru*, jangan hanya melayani pengesahan ulang tahunan saja. Samsat *Drive Thru* Bantul kedepan nya dapat melayani pengesahan 5 tahunan, ataupun layanan balik nama.
2. Sasaran Samsat *Drive Thru* harus ditambah, karena selama ini Samsat *Drive Thru* masih bersifat eksklusif melayani kendaraan roda empat saja, sedangkan jumlah kendaraan bermotor roda dua lebih banyak.

## Daftar Pustaka

### Buku

Hamidi .2005.*metode penelitian kualitatif*. Malang:UMM press.

J.Moleong, Lexy.2009. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nasution, 2003. *Penelitian naturalistik kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Kusek. (2004). Ten Steps to a result based monitoring and evaluation. In T. W. Bank, *Ten Steps to a result based monitoring and evaluation*. Wasington.D.C: The World Bank.

Ratminto, d. A. (2013). *Manajemen Pelayanan (pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charterz dan standart pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

ziorvogel, H. &. (2008). Basic Consept in Monitoring and Evaluation The Publick Service commision. In *Besic Consept in Monitoring and Evaluation The Publick Service commision*. comision house.

### Jurnal

Anggitayudha, T. A. (2014). EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT CORNER DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SURABAYA TIMUR (STUDI PADA SAMSAT CORNER GALAXY MALL SURABAYA). *Publika*, 2(2).

Denhard, D. &. (2003). The New publick Service: An Approach To Reform. *International Review of Publik Administration*. Vol 8 No 1.

- Hidayat, R. (2016). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan STNK dalam Rangka Pelaksanaan Program Quick Wins Dikantor Bersama Sistem Administrasi Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Melawi*. Jurnal NESTOR Magister Hukum, 3.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 15(1), 68-78.
- Kasim, A., & Fathurahman, H. (2012). *Analysis on Mobile Samsat's Public Service Quality*. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 18(1).
- Sunarya, A. (2016). REFORMASI BIROKRASI ADMINISTRASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS MOBILE TECHNOLOGY DI KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).
- Tyastomo, H. (2010). *Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surakarta* .
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). *Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda Dua Di Kabupaten Pemekasan* . *InFestasi*, 9(2), 137-146.

## **Undang-undang**

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

**Website**

<http://dppka.jogjaprov.go.id> (diakses Kamis 5 Oktober 2017)