

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPPD/ Samsat Kabupaten Klaten

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum antara pelaksana dan penerima pelayanan guna terwujudnya kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada dasarnya harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan, karena pada dasarnya fungsi dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari Undang Undang tersebut adalah untuk mengetahui hubungan dan batasan tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah haruslah mempunyai norma atau aturan hukum yang memberikan pengaturan secara jelas terkait pelayanan yang diberikan. Aturan hukum ini digunakan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu terselenggaranya pelayanan publik secara adil, transparan, efisien dan akuntabel.

Kewajiban negara adalah untuk melayani setiap warga negara agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam proses pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak dan sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik,

terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan tujuan dari Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, maka perlu adanya berbagai indikator yang mendukung untuk melihat sejauh mana Undang Undang ini berjalan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga di dasari atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penetapan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 antara lain untuk menyelenggarakan pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membuat pemerintahan daerah yang lebih responsif, transparan dan efisien serta membenahi pembentukan pemerintahan daerah agar lebih baik.⁴⁶

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah sangat berkaitan erat dengan penyelenggaran pemerintah pusat, karena apapun yang terjadi didaerah juga akan berpengaruh kepada pemerintah pusat dan juga sebaliknya. Hal ini terjadi karena hubungan pemerintah pusat dan daerah sangatlah kuat.⁴⁷ Pemerintah daerah melakukan tugas dan kekuasaanya sesuai dengan arahan pemerintah pusat serta diberikan tanggung jawab untuk mepercepat laju pembangunan daerah.⁴⁸

⁴⁶ Septi Nur Wijayanti, "Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014", *Yogyakarta, Media Hukum* Vol 23. No.2, Desember 2016. Hlm 187

⁴⁷ *Ibid.* hlm 192

⁴⁸ Dudung Abdullah, , "Hubungan Pemerintah Pusat Dengan Pemerintah Daerah", Karawang, *Jurnal Hukum POSITUM* Vol. 1, No. 1, Desember 2016, Hlm 87.

Usulan yang menghendaki “Samsat” urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menelorkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya Samsat PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan system pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia”.

Pada saat itu Dipenda Provinsi Jawa Tengah memiliki 35 cabang Dinas yang tersebar di 35 Kabupaten / Kotamadya se-Jawa Tengah dan memiliki 42 unit Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) yang bergabung dalam SAMSAT. Adapun sejarah terbentuknya UPPD Kab. Klaten sebagai berikut :

1. Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Klaten mulai berdiri pada tahun 1971 dengan nama “ Perwakilan Dipenda Provinsi Dati 1 Jateng di Klaten”. Semula berkantor di Kauman, kemudian berpindah ke Jl. Sulawesi No 37 dan kemudian pindah ke Jl. Merbabu No 12 Klaten dengan wilayah kerja meliputi seluruh Kabupaten Klaten.
2. Kantor cabang Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Klaten berdasarkan perda Provinsi Jawa Tengah Dati 1 Nomor 2 tahun 1981.
3. Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Klaten terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 tahun 2002. Dengan pembentukan UPPD ini, maka UPTD yang tergabung

dalam SAMSAT menjadi bagian dari UPPD dan menjadi seksi PKB-BBNKB.

Keadaan Wilayah Kabupaten Klaten terletak antara 110.25 – 110.48 BT dan 7.35 – 7.48 LS, dengan luas wilayah 655.56 Km². Wilayah pemerintahan dibagi menjadi 408 Desa dan 26 Kecamatan, yaitu :

- a. Klaten Tengah;
- b. Klaten Selatan;
- c. Klaten Utara;
- d. Kebonarum;
- e. Wedi;
- f. Ngawen;
- g. Bayat;
- h. Kalikotes;
- i. Pedan;
- j. Tulung;
- k. Karangdowo;
- l. Karanganom;
- m. Jatinom;
- n. Cawas;
- o. Trucuk;
- p. Prambanan;
- q. Manisrenggo;
- r. Jogonalan;

- s. Kemalang;
- t. Karangnongko;
- u. Gantiwarno;
- v. Delanggu;
- w. Ceper;
- x. Polanharjo;
- y. Juwiring;
- z. Wonosari.

Batas Wilayahnya terletak

- a. Disebelah utara Kabupaten Boyolali;
- b. Disebelah Timur Kabupaten Sukoharjo;
- c. Disebelah Selatan Kabupaten Gunung Kidul di Yogyakarta; dan
- d. Disebelah Barat Kabupaten Sleman di Yogyakarta.

Pasal 8 ayat 2 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi. Selain itu penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/ Samsat Kabupaten Klaten adalah hal yang wajib dilakukan sekaligus menjadi tanggung jawab Aparatur unit UPPD/ Samsat Kabupaten Klaten agar

penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan bertanggung jawab. Aparatur Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten harus selalu memberikan pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan melalui pengawasan melekat, yaitu pengawasan dilakukan secara langsung oleh atasan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengawasan fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional yang sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat melalui aduan dan laporan terkait kekurangan yang ada pada penyelenggaraan pelayanan publik.⁴⁹

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya wajib menyediakan tempat pengaduan yang dikelola oleh pelaksana yang berkompeten dalam bidang pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab. Pelaksana pengaduan mempunyai kewajiban untuk mengelola pengaduan yang berasal dari masyarakat, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam waktu tertentu.⁵⁰

⁴⁹ Hartono, Sunaryati. *et. al*, 2008, *Kopendium Etika Kehidupan Berbangsa*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

⁵⁰ Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?", Jawa Timur, *Jurnal Konstitusi*, 2014 Vol 11 No 3.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh petugas Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten melalui indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit pelayanan Instansi Pemerintah. Penilaian dilakukan dengan 14 Indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan lingkungan serta keamanan. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan penyebaran angket kepada 150 responden. Kategori dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Identitas Responden Berdasarkan
Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 Tahun	49	32.7	32.7	32.7
26-35 Tahun	53	35.3	35.3	68.0
36-45 Tahun	29	19.3	19.3	87.3
46-55 Tahun	15	10.0	10.0	97.3
56-65 Tahun	3	2.0	2.0	99.3
> 65 Tahun	1	.7	.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 150 responden sebanyak 32.7% atau 49 orang responden berusia 17 sampai 25 tahun, dan sebanyak 35.3 % atau 53 orang responden berusia 26 sampai 35 tahun, dan sebanyak 19.3% atau 29 orang responden berusia 36 sampai 45 tahun, dan 10.0 % atau 15 orang responden berusia 46 sampai 5 tahun, dan 2.0 % 3 responden berusia atau 56 sampai 65 tahun, sedangkan sisanya sebanyak 0.7% atau 1 orang responden. Sehingga dapat diketahui bahwa yang banyak datang untuk melakukan pelayanan ke kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah masyarakat yang berumur 17-35 tahun.

Tabel 2
Identitas Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	78	52.0	52.0	52.0
Perempuan	72	48.0	48.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 150 responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebanyak 52.0% atau 78 orang responden, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48.0% atau 72 orang responden. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis laki-laki dalam penelitian ini lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan yang datang ke UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Tabel 3
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	10	6.7	6.7	6.7
SLTP	13	8.7	8.7	15.3
SLTA	89	59.3	59.3	74.7
Valid D1/D3/D4	7	4.7	4.7	79.3
S1	29	19.3	19.3	98.7
S2	2	1.3	1.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan latar belakang pendidikan setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan wajib pajak masyarakat yang berlatar belakang pendidikan SD sebanyak 6.7% atau 10 orang responden, sementara yang berpendidikan SMP sebanyak 8.7% atau 13 orang responden, yang berpendidikan SMA sebanyak 59.3 % atau 89 orang responden, sedangkan responden yang berpendidikan D1,D2, D3, D4 sebanyak 4.7% atau 7 orang responden, dan yang berpendidikan S1 sebanyak 19.3% atau 29 orang responden dan S2 sebanyak 1.3% atau 2 orang responden. Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah SMA/ sederajat.

Tabel 4
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/TNI/Polri	5	3.3	3.3	3.3
Pegawai Swasta	43	28.7	28.7	32.0
Valid Wiraswasta/Usahawan	17	11.3	11.3	43.3
Pelajar/Mahasiswa	12	8.0	8.0	51.3
Lainnya	73	48.7	48.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, sebanyak 3.3% atau 5 orang responden yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, sedangkan yang berprofesi sebagai pegawai swasta 28.7% atau 43 orang responden, atau 11.3% atau 17 orang yang berprofesi sebagai wiraswasta/usahawan, sedangkan 48.7% atau 73 orang tidak

mempunyai pekerjaan tetap. Sehingga dapat diketahui bahwa yang banyak melakukan wajib pajak di UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah orang yang tidak mempunyai pekerjaan tetap.

Tabel 5
Identitas Responden Berdasarkan Pelayanan di Unit ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang Mudah	6	4.0	4.0	4.7
Mudah	131	87.3	87.3	92.0
Sangat Mudah	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan kemudahan prosedur pelayanan masih tidak mudah, sebanyak 4.0% atau 6 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan kemudahan prosedur pelayanan masih kurang mudah, sedangkan 87.3% atau 131 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan kemudahan prosedur pelayanan sudah mudah , sedangkan 8.0% atau 12 orang responden menyatakan aparat dalam memberikan kemudahan prosedur pelayanannya sudah sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten memberikan pelayanan kemudahan prosedur adalah mudah.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan kemudahan prosedur pelayanannya sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 6
Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	3	2.0	2.0	2.0
Mudah	137	91.3	91.3	93.3
Sangat Mudah	10	6.7	6.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 3.20% atau 3 orang responden menyatakan bahwa Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 91.3% atau 137 orang responden menyatakan bahwa Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan mudah, sebanyak 6.7% atau 10 orang responden menyatakan bahwa Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan sudah sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan esesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 7
Tentang Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang	6	4.0	4.0	4.7
Mudah				
Mudah	127	84.7	84.7	89.3
Sangat Mudah	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani tidak mudah, sedangkan sebanyak 4.0% atau 6 orang responden menyatakan bahwa Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani kurang mudah , sebanyak 84.7% atau 127 orang responden menyatakan Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani sudah mudah, sebanyak 10.7% atau 16 orang responden menyatakan Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kejelasan dan Kepastian Petugas saat Melayani.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan Kejelasan dan Kepastian Petugas Yang Melayani sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 8
Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang Mudah	11	7.3	7.3	8.0
Mudah	123	82.0	82.0	90.0
Sangat Mudah	15	10.0	10.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tidak mudah, sedangkan sebanyak 7.3% atau 11 orang responden menyatakan bahwa Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan kurang mudah , sebanyak 82.0% atau 123 orang responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sudah mudah, sebanyak 10.0% atau 15 orang responden menyatakan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanannya sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 9
Tentang Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Mudah	4	2.7	2.7	2.7
Valid Mudah	131	87.3	87.3	90.0
Sangat Mudah	15	10.0	10.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 2.7% atau 4 orang responden menyatakan bahwa Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 87.3% atau 131 orang responden menyatakan bahwa Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sudah mudah , sebanyak 10.0% atau 15 orang responden menyatakan Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 10
Tentang kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	2	1.3	1.3	1.3
Mudah	128	85.3	85.3	86.7
Sangat Mudah	20	13.3	13.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 1.3% atau 2 orang responden menyatakan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 85.3% atau 128 orang responden menyatakan bahwa Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sudah mudah, sebanyak 13.3% atau 20 orang responden menyatakan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten memberikan Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan sudah mudah. Hal ini

menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 11
Tentang Kecepatan Pelayanan di Unit ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	2	1.3	1.3	1.3
Kurang Mudah	33	22.0	22.0	23.3
Valid Mudah	103	68.7	68.7	92.0
Sangat Mudah	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 1.3% atau 2 orang responden menyatakan bahwa Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten tidak mudah, sedangkan sebanyak 22.0% atau 33 orang responden menyatakan bahwa Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten kurang mudah, sebanyak 68.7% atau 103 orang responden menyatakan Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah, sebanyak 8.0% atau 12 orang responden menyatakan Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan Kecepatan Pelayanan di Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 12
Tentang Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Disini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang Mudah	9	6.0	6.0	6.7
Valid Mudah	128	85.3	85.3	92.0
Sangat Mudah	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan tidak mudah, sedangkan sebanyak 6.0% atau 9 orang responden menyatakan bahwa Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan kurang mudah , sebanyak 85.3% atau 128 orang responden menyatakan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan sudah mudah, sebanyak 8.0% atau 12 orang responden menyatakan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan sudah mudah. Hal ini

menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 13
Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	3	2.0	2.0	2.0
Mudah	136	90.7	90.7	92.7
Sangat Mudah	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 2.0% atau 3 orang responden menyatakan bahwa Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Meberikan Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 90.7% atau 136 orang responden menyatakan bahwa Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Meberikan Pelayanan sudah mudah , sebanyak 7.3% atau 11 orang responden menyatakan Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Meberikan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Meberikan Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten klaten petugasnya sudah sopan dan ramah Dalam Memberikan Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 14
Tentang Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang Mudah	1	.7	.7	1.3
Valid Mudah	141	94.0	94.0	95.3
Sangat Mudah	7	4.7	4.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan tidak mudah, sedangkan sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan kurang mudah , sebanyak 94.0% atau 141 orang responden menyatakan Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan sudah mudah, sebanyak 4.7% atau 7 orang responden menyatakan Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten klaten dalam memberikan Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan sudah mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 15
Tentang Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	18	12.0	12.0	12.0
Mudah	102	68.0	68.0	80.0
Sangat Mudah	30	20.0	20.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 12.0% atau 18 orang responden menyatakan bahwa Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan kurang mudah, sedangkan sebanyak 68.0% atau 102 orang responden menyatakan bahwa Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan sudah mudah , sebanyak 20.0% atau 30 orang responden menyatakan Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan.

Aparat Unit UPPD/Samsat sudah sesuai Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 16
Tentang Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	23	15.3	15.3	15.3
Mudah	103	68.7	68.7	84.0
Sangat Mudah	24	16.0	16.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 15.3% atau 23 orang responden menyatakan bahwa Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 68.7% atau 103 orang responden menyatakan bahwa bahwa Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan sudah mudah , sebanyak 16.0% atau 24 orang responden menyatakan bahwa Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat melakukan bahwa Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan.

Aparat Unit UPPD/Samsat sudah sesuai atas Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 17
Tentang Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Mudah	11	7.3	7.3	7.3
Mudah	120	80.0	80.0	87.3
Sangat Mudah	19	12.7	12.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 7.3% atau 11 orang responden menyatakan bahwa Kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan kurang mudah, sedangkan sebanyak 80.0% atau 120 orang responden menyatakan bahwa bahwa kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan sudah mudah, sebanyak 12.7% atau 19 orang responden menyatakan bahwa Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan sangat mudah. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keamanan lingkungan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah mudah saat masyarakat melakukan wajib pajak.

Aparat Unit UPPD/Samsat sudah sesuai atas kenyamanan di Lingkungan Unit Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Tabel 18
Tentang Keamanan di Lingkungan Unit Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Mudah	1	.7	.7	.7
Kurang Mudah	2	1.3	1.3	2.0
Valid Mudah	124	82.7	82.7	84.7
Sangat Mudah	23	15.3	15.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : olah data kuisisioner tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa dari 150 responden sebanyak 0.7% atau 1 orang responden menyatakan bahwa keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini masih tidak aman, sedangkan sebanyak 1.3% atau 2 orang responden menyatakan bahwa keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini kurang aman, sebanyak 82.7% atau 124 orang responden menyatakan keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini sudah aman, sebanyak 15.3% atau 23 orang responden menyatakan keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini sangat aman. Berdasarkan hasil jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini sudah aman.

Aparat Unit UPPD/Samsat Kabupaten klaten dalam memberikan keamanan di unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini sudah aman. Hal ini menunjukkan bahwa aparat unit UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

1. Jenis Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten

Satlantas Polres Klaten terus mengembangkan inovasi pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) secara prima, dengan memberikan layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara tepat, cepat, transparan, akuntabel dan informatif. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan Organisasi Publik yang memberikan pelayanan dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan bermotor.

Samsat induk atau Samsat utama ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional, artinya masyarakat harus datang ke Samsat kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan terdapat loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan. Bagi wajib pajak harus mengisi formulir secara manual, mem-fotocopy berkas, mengantri di loket dan melakukan pembayaran secara tunai.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Klaten dilaksanakan dalam enam hari kerja setiap minggunya yaitu dari Senin sampai dengan hari Sabtu dengan pemberian jenis dan waktu yang berbeda. Pada hari Senin sampai dengan Kamis pelayanan dilaksanakan mulai jam 08.00 sampai dengan jam 12.00 WIB, waktu pelayanan yang hanya sampai jam

12.00 WIB hanya untuk batas waktu pendaftaran pemohon/wajib pajak yang akan dilayani sesuai dengan waktu operasional SAMSAT Klaten. Pada hari Jumat pelayanan dilakukan seperti biasa yaitu pelayanan Administrasi dari pendaftaran hingga pengambilan surat-surat yang sudah diregistrasi. Untuk keperluan cek fisik batas waktu pendaftaran hanya sampai jam 11.00 WIB namun bila masih ada berkas pemohon yang sudah didaftarkan tetapi belum diselesaikan berkas tetap bisa dilakukan setelah selesai sholat Jum'at. Sedangkan pada hari Sabtu pelayanan hanya dilakukan untuk pembayaran pajak saja.

Pasal 5 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dibagi menjadi 3, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Pelayanan yang ada di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten termasuk pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah yang diwajibkan oleh negara.

2. Dasar Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten

Hasil Wawancara di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten yang mempunyai prinsip dasar pelayanan kepada masyarakat, diantaranya:

a. Mudah.

Pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dapat dilakukan secara mudah karena terdapat informasi yang jelas mengenai syarat dan prosedur yang ada didalam Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten

Klaten. Pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten mempunyai prinsip murah karena dilakukan dengan biaya yang sudah ditetapkan.

b. Tepat Waktu

Pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten mempunyai prinsip tepat waktu, yaitu penyelesaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan diluar kendala yang tidak dikehendaki.

c. Cepat

Pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten mempunyai prinsip cepat karena petugas pelayanan yang dapat bekerja secara efektif dan mampu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing masing.

d. Ramah dan Sopan

Pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten mempunyai prinsip ramah dan sopan, yaitu sebagai bukti fisik pelayanan kepada masyarakat karena petugas pelayanan harus selalu berpakaian rapi serta mampu melayani masyarakat dengan senyum, sapa serta sepenuh hati.

Selain prinsip pelayanan kepada masyarakat, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai pedoman standar pelayanan publik yang meliputi⁵¹:

a. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten harus diberikan secara jelas kepada masyarakat melalui standar minimal pelayanan, sehingga tidak terjadi aduan terkait permasalahan syarat dan prosedur serta pihak penerima layanan diharapkan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu penyelesaian.

Dalam melakukan pelayanan publik waktu penyelesaian termasuk hal yang penting mengingat semua masyarakat ingin penyelesaian pelayanan yang cepat, karena waktu penyelesaian yang cepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada didalam Standar Operasional Prosedur.

c. Produk pelayanan.

Pelayanan publik kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang ada, karena produk pelayanan publik ini harus dipahami secara benar dan tepat. Produk pelayanan yang diberikan di

⁵¹ Misbahul Hayati, "Implementasi Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung*, Vol.4 No.1 2017.

Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dan terkait pelayanan administratif.

d. Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas sesuai dengan rinciannya tanpa adanya diskriminasi, sebab ketidaksesuaian biaya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi layanan, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, rincian biaya pelayanan ada disetiap jenis pelayanan yang ada di Standar Operasional Prosedur.

e. Sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana yang memadai adalah faktor yang menunjang efektifitas dan kualitas pelayanan. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, sarana dan prasarana yang menunjang berjalannya pelayanan sudah disediakan seperti ruang pelayanan, tempat antrian, meja pelayanan dan lain sebagainya.

f. Kompetensi petugas pemberi layanan.

Petugas pemberi layanan kepada masyarakat harus sesuai dengan bidang, keterampilan dan keahilannya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai. Petugas pemberi layanan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik

menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berasaskan:

- a. Asas Kepentingan Umum;
- b. Asas Kepastian Hukum;
- c. Asas Kesamaan Hak;
- d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- e. Asas keprofesionalan;
- f. Asas Partisipatif
- g. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
- h. Asas Keterbukaan;
- i. Asas Akuntabilitas;
- j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
- k. Asas Ketepatan waktu;
- l. Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Asas-asas ini dimaksudkan untuk menjadi standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga sebagai tolok ukur untuk dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan kualitas pelayanan sebagai bentuk kewajiban aparat pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, tepat waktu, murah dan ramah.

Berdasarkan asas-asas tersebut. Berikut akan dianalisis satu persatu untuk mengetahui implementasi Undang-Undang ini diterapkan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

a. Kepentingan Umum

Kepentingan umum pada dasarnya adalah sebagai kepentingan seluruh masyarakat tanpa adanya perbedaan suku, ras, golongan dan Agama, karena pada dasarnya setiap individu memiliki hak dan tanggungjawab yang sama didepan hukum. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten asas kepentingan umum sudah dijalankan. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai mekanisme dan prosedur yang ada. Menurut Kepala Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten tidak pernah mendahulukan golongan tertentu atas dasar karena anak pejabat sekalipun karena semua sudah ada mekanisme dan prosedur yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten tersebut bisa dilihat bahwa Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengutamakan asas kepentingan umum, sehingga proses pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal.

b. Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam hal ini mempunyai maksud yaitu didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, sehingga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan secara

jelas dan transparan. Asas kepastian hukum ini tujuannya untuk menjamin kedudukan masyarakat di depan hukum tanpa adanya perbedaan golongan. Dalam pelaksanaan asas kepastian hukum, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten mempunyai Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan berjalan secara jelas. Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten berkaitan dengan pelayanan administrasi. Hal ini dimaksudkan agar memperjelas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak bingung.

c. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam proses pelayanan publik mempunyai maksud agar pelayanan yang diberikan tidak ada diskriminasi secara Suku, Ras, Golongan dan Agama. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten selalu bersikap disiplin dan profesional dengan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah, dan santun tanpa adanya perbedaan karena pada dasarnya semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah. Dalam pelaksanaannya Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam melaksanakan asas kesamaan hak dengan cara mendahulukan yang datang dahulu ke ruang pelayanan.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan harus bisa menyeimbangkan hak dan kewajibannya sebagai aparatur negara. Artinya bahwa pemberi layanan juga berhak menerima hak dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan juga informasi kepada masyarakat. Masyarakat harus paham atas jam istirahat aparatur Samsat kabupaten Klaten. Karena pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten saat jam 12.00-13.00 merupakan jam istirahat. Disaat jam itu proses pelayanan publik berhenti karena termasuk jam istirahat aparat Samsat Kabupaten Klaten. Kesamaan hak dan kewajiban juga tercermin pada saat pelayanan berlangsung. Aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten wajib memberikan pelayanan dengan ramah dan juga fasilitas kotak saran untuk mengetahui kepuasan pelayanan publik yang diberikan.

e. Keprofesionalan

Profesionalitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ketrampilan dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan. Ketrampilan dan kemampuan aparatur tersebut didukung dengan pengetahuan dan kinerja. Kinerja aparatur dapat dilihat dari tanggung jawab, etos kerja, kemampuan menjalankan tugas sesuai perintah. Profesionalisme yang dapat dilihat di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah dari ketepatan pelayanan, kecepatan

pelayanan, penyediaan informasi yang jelas dan juga efektifitas aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk sikap keprofesionalan aparaturnya, karena dengan sikap profesional tersebut pelayanan akan berjalan sebagaimana mestinya. Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dan para wajib pajak, keprofesionalan aparaturnya sudah baik, karena dapat menjalankan tugas sesuai apa yang diperintahkan. Selain itu kecakapan petugas dan juga fasilitas pendukung lainnya menjadi motor dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Apabila hal hal tersebut selalu dipertahankan, tentunya akan menghasilkan pelayanan publik serta pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal.

f. Partisipatif

Partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan publik oleh pemerintah juga mengikutsertakan masyarakat didalamnya agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Sebagai penerima layanan, masyarakat mempunyai hak untuk memberikan kritik dan juga saran atas pelayanan publik yang diberikan yang tidak sesuai prosedur, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kritik dan saran terhadap pelayanan publik yang diberikan adalah salah satu bentuk partisipasi masyarakat

guna memberikan saran yang membangun kepada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Menurut Kepala Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten telah menyediakan kotak penilaian terhadap pelayanan publik diberikan. Hal ini dapat dikatakan bahwa Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam menjalankan asas partisipatif sudah mengikut sertakan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kotak penilaian pelayanan tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila dirasa kurang memuaskan, aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten melakukan evaluasi terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan publik sudah cukup memuaskan maka aparat harus mempertahankan kinerja terkait pelayanan yang diberikan.

g. Persamaan Perlakuan & Tidak Diskriminatif

Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki maksud bahwa pemberi layanan tidak boleh membedakan perlakuan baik secara jenis kelamin, ras suku, agama maupun status sosial. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif tujuannya untuk kesetaraan perlakuan kepada semua pihak. Tanpa adanya diskriminasi pada pelayanan publik, diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan merasa nyaman melakukan pelayanan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Persamaan perlakuan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten tercermin saat pelayanan publik berlangsung. Semuanya dibuktikan ketika masyarakat mengantri dan petugas pelayanan mendahulukan masyarakat yang datang dahulu ke loket pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sopan dan ramah agar masyarakat selalu merasa nyaman apabila datang ke Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. Hal ini bisa disimpulkan Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah mengedepankan asas persamaan perlakuan & tidak diskriminatif.

h. Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik mempunyai maksud bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus transparan kepada masyarakat dalam hal menyampaikan informasi dan juga tentang tujuan dari pelayanan publik tersebut. Dengan memberikan informasi secara jelas, masyarakat menjadi mudah memahami dalam mengakses pelayanan. Karena pada dasarnya pelayanan adalah sebagai bentuk kemudahan untuk masyarakat, bukan untuk mempersulit masyarakat.

Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sudah mengedepankan asas keterbukaan. Hal ini dibuktikan dengan sudah tersedianya Standar Operasional Prosedur sebagai bentuk kejelasan terhadap pelayanan

yang diberikan. Standar Operasional Prosedur yang diberikan tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya. Didalam Standar Operasional Prosedur ini menyangkut syarat dan prosedur pelayanan serta biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam mengurus keperluannya. Biaya yang jelas tujuannya untuk menghindarkan masyarakat dari pungli yang akan membuat masyarakat menjadi terbebani.

Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ini terpampang jelas di depan pintu masuk Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, tepatnya ada dipapan informasi masyarakat. Hal ini jelas bahwa Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan asas keterbukaan.

i. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semuanya dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam hal biaya, segala biaya pelayanan publik yang ditetapkan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Menurut Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan karena segala bentuk pelayanan yang ada sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang

berlaku. Dalam hal biaya di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur. Selain itu didalam Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten juga terpampang banner bertuliskan “STOP PUNGLI”, banner tersebut bertujuan agar aparat dan masyarakat menyadari bahwa pungli adalah sesuatu yang tidak dibenarkan dalam proses pelayanan publik.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik mempunyai maksud bahwa dalam proses pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu kelompok rentan baik lansia, ibu hamil dan penyandang disabilitas. Fasilitas khusus bagi kelompok rentan akan membantu kelompok berkebutuhan khusus tersebut dalam menerima pelayanan serta memperlancar proses pelayanan.

Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten belum mempunyai fasilitas yang lengkap bagi kelompok rentan. Hal ini akan membuat proses pelayanan sedikit tersendat karena belum adanya fasilitas khusus untuk kelompok rentan. Belum lengkapnya fasilitas khusus bagi kelompok rentan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, diharapkan kedepannya pemerintah memfasilitasi kebutuhan tersebut agar mempermudah proses pelayanan publik bagi kelompok berkebutuhan khusus. Karena pada dasarnya kelengkapan fasilitas juga

menjadi faktor penunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada.

k. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik mempunyai maksud bahwa pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan yang ada di Standar Operasional Prosedur. Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, ketepatan waktu di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah baik, hanya saja masih ada pengaduan terkait ketepatan waktu yang tidak tepat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang tidak membawa kelengkapan dan syarat yang harus dibawa sehingga proses pelayanan publik terhambat atas dasar kesalahan dari masyarakat. Padahal perlu diketahui bahwa, syarat dan prosedur yang harus dilengkapi sudah jelas tertera pada Standar Operasional Prosedur yang ada. Jadi untuk ketepatan waktu sebenarnya kembali kepada masyarakatnya. Apabila syarat yang dibawa lengkap maka proses penyelesaian akan selesai sesuai dengan ketentuan waktu yang ada. Sebaliknya, jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang harus dibawa, maka ketepatan waktu tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

1. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

1) Kecepatan

Kecepatan dalam proses pelayanan publik Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

2) Kemudahan

Kemudahan dalam proses pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah dapat dikatakan mudah. hal ini terlihat karena semua syarat dan prosedur terkait pelayanan sudah di tempel di papan informasi. Selain itu petugas pelayanan yang selalu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan juga terkait biaya yang harus dikeluarkan.

3) Keterjangkauan

Keterjangkauan Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten terkait jarak dapat dijangkau secara mudah oleh masyarakat karena letak Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ada dipinggir jalan raya. Hal tersebut membuat masyarakat mudah menjangkau secara jarak.

Secara biaya Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten memberikan keterjangkauan biaya yang tercantum pada Standar Operasional Prosedur. Jadi untuk masalah biaya tidak ada kata

pungli karena sudah jelas dan diatur dalam Standar Operasional Prosedur yang ada.

3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah upaya yang diberikan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Upaya yang dapat dilakukan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan dilakukannya restrukturisasi, revitalisasi dan deregulasi terkait pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah tujuannya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan langsung dari partisipasi masyarakat untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Partisipasi langsung oleh masyarakat tersebut dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kinerja aparat pemerintah pemberi layanan tersebut berkaitan erat dengan kualitas, mutu dan efisiensi serta tanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya.

Hasil wawancara kepada Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten menjelaskan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dapat dilakukan dengan 5 cara yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan SDM aparatur pemerintah Kantor

UPPD/Samsat Kabupaten Klaten , peningkatan sistem Pajak online , peningkatan pajak keliling dan Samsat malam. Para wajib pajak merasa puas dan senang dengan adanya layanan Samsat Malam.

Menurut Kepala Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, upaya pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam peningkatan SDM aparatur pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dilakukan dengan cara:

a. Meningkatkan Kedisiplinan Aparat.

Kedisiplinan aparat menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah cukup baik karena aparat UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sudah menaati dan melaksanakan tugas sesuai dengan tata tertib di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. Tingkat kehadiran aparat di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten pada rekap absensi sudah cukup baik dan tepat waktu.

Absensi aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dimulai pukul 07.00 pagi menggunakan absensi sidik jari dan presensi kehadiran dalam bentuk selebaran kertas sehingga tidak ada aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten yang sengaja tidak berangkat ke kantor tanpa alasan. Dengan adanya absensi menggunakann sidik jari, absensi aparat langsung masuk kedalam rekap absensi pegawai secara otomatis. Setelah melakukan absensi, aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten wajib mengikuti apel pagi. Efektifitas jam kerja Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah pukul 07.30-

15.00 . Apel pagi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan aparat dalam hal kedisiplinan serta untuk mengantisipasi aparat yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas

Aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten harus mampu melayani masyarakat dengan disiplin, sopan dan ramah yang tujuannya memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Selain memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat, aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Penilaian Kinerja Aparat.

Kinerja aparat menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupate Klaten sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan perencanaan progam bagi masing masing aparat sesuai dengan bidang keahliannya. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten disediakan kotak kepuasan pelayanan guna memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. Apabila penerima layanan puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian berisi kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh aparat. Sebaliknya, apabila penerima layanan kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pemberi layanan, maka penerima layanan memasukkan kertas kedalam kotak penilaian pelanggan berisi kritik

terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.⁵² Beberapa hal yang menjadi indikator penilaian ini diantaranya, visi misi, motto pelayanan, standar dan maklumat pelayanan, prosedur pelayanan serta Sumber Daya Manusia yang berkompeten.

c. Pelatihan dan Bimbingan Teknis

Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, upaya meningkatkan SDM aparat Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dengan cara mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan di lingkungan UPPD/Samsat Kabupaten Klaten maupun di lingkungan Kabupaten/Kota. Aparat UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam menjalankan tugas sudah sesuai dengan keahlian dan bidangnya. Namun setiap aparat mempunyai kekurangannya masing masing maka dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis tingkat Kabupaten/Kota yang diharapkan agar menambah pengetahuan dan wawasan aparat Kecamatan agar selalu *up to date* dan tidak ketinggalan perkembangan ilmu saat ini agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang undangan.

d. Evaluasi

Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, setiap satu bulan sekali selalu diadakan rapat evaluasi kinerja terkait pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pokok pembahasan evaluasi

⁵² Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, Wawancara, 3 Maret 2020.

pelayanan publik tersebut adalah cara untuk mempertahankan pelayanan publik yang dirasa sudah baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Selain itu juga cara untuk meningkatkan pelayanan untuk kedepannya agar selalu optimal serta lebih mendengarkan keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat sebagai masukan.⁵³

Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, peningkatan sarana dan prasarana Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten untuk menunjang kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara:

a. Renovasi Gedung UPPD/Samsat Kabupaten Klaten

Renovasi gedung Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten adalah salah satu cara untuk menunjang kualitas pelayanan publik. Tetapi Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten tidak bisa merenovasi karena lahannya sudah menjadi cagar budaya dan lahannya sangat terbatas. Jadi fasilitas di Samsat Kabupaten Klaten belum bisa memadai dalam hal fasilitas, sehingga masyarakat yang mempunyai keperluan terkait pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten belum merasa nyaman.

b. Peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan.

Zaman modern seperti saat ini, faktor infrastruktur dan teknologi adalah hal yang utama dalam menunjang pelayanan. Penyelenggaraan

⁵³ Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, Wawancara, 3 Maret 2020.

pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan UPPD/Samsat Kabupaten Klaten sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat.

Kelengkapan fasilitas bagi aparat akan membuat pelayanan publik dapat berjalan secara cepat dan efisien. Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang baik, Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten memberikan sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan bagi aparat dan masyarakat yaitu dengan memberikan absensi *finger print* bagi aparat UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, memberikan meja pelayanan yang nyaman, memberikan kursi yang layak pada tempat antrian, menjadikan ruang pelayanan bebas dari asap rokok, memperbaharui alat alat informatika pelayanan seperti printer dan komputer yang sudah tidak layak pakai.

Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, upaya pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan membuat kebijakan terkait pelayanan publik, yaitu⁵⁴:

a. Mempercepat Proses Pelayanan.

Upaya pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan mempercepat proses pelayanan yang tujuannya untuk mendorong terciptanya kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.

⁵⁴ Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, Wawancara. 3 Maret 2020.

Menurut Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, hal hal yang sudah dilakukan di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten terkait kebijakan proses pelayanan, diantaranya⁵⁵:

- 1) Pajak 5 tahunan
- 2) Pajak 1 tahunan
- 3) Cek fisik
- 4) Mutasi
- 5) Penggantian stnk hilang

b. Menciptakan Kebijakan yang tidak Berbelit belit

Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan cara membuat kebijakan yang tidak berbelit belit adalah salah satu cara untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam membuat kebijakan yang tidak berbelit belit salah satu caranya dengan membuat prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan jelas. Standar Pelayanan di tempel didepan Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dan juga di sosialisasikan ke tiap tiap kelurahan dan sosialisasi ibu pkk yang ada di UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami terkait syarat dan prosedur pelayanan yang harus dilengkapi di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten agar tidak terjadi kesenjangan lagi antara pemberi dan penerima layanan.

⁵⁵ Kasubbag Administrasi Umum Kecamatan Mertoyudan, Wawancara, 24 Februari 2020.

c. Memberikan Jaminan Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Selain mendapatkan kepuasan, masyarakat juga berhak mendapat jaminan terhadap kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan yang ada.

Jaminan pelayanan yang diberikan mempunyai maksud untuk untuk memberikan kepastian terhadap sebuah pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Apabila masyarakat diberikan jaminan terkait pelayanan yang diterima, maka masyarakat tersebut akan memberikan kepercayaan yang lebih terhadap kinerja yang diberikan oleh aparatur. Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat antara lain seperti pemberian jaminan pelayanan terkait waktu penyelesaian, persyaratan, biaya, prosedur, standar pelayanan serta jaminan aparatur yang memiliki kemampuan di bidangnya masing masing.

5. Hal Pengaduan

Penanganan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Penanganan Pengaduan secara langsung pada SAMSAT Kabupaten Klaten dapat ditempuh dengan cara:

- a. Wajib pajak mendatangi loket informasi dan pengaduan;
- b. Selanjutnya wajib pajak melakukan registrasi;

- c. Pengaduan akan diselesaikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan; dan
- d. Selesai.

Penanganan Pengaduan secara tidak langsung pada UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dapat ditempuh dengan cara :

- a. Wajib pajak mengisi pada kotak saran dan pengaduan;
- b. Selanjutnya kotak saran yang terisi akan diidentifikasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- c. Petugas pajak akan melakukan analisis;
- d. Petugas pajak akan melakukan perbaikan/ pencegahan; dan
- e. Selesai.

Program penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maupun pembebasan Bea Balik Nama (BBN) II di Jawa Tengah menghasilkan Rp 16,84 Miliar sepanjang tahun 2017. Kedua layanan tersebut diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 44 Tahun 2017. “Tertinggi pada bulan September sebesar 2,4 Miliar atau 11.526 objek. Adapun realisasi total pembayaran tunggakan tahun 2017 mencapai Rp 16,84 Miliar dari 76.341 objek pajak.⁵⁶

BBN selama 2017 mencapai 11.750 obyek sedangkan untuk Penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebanyak 50.175 obyek. Program ini masih didominasi oleh kendaraan roda dua. Salah satu faktor tunggakan pembayaran lantaran minimnya kesadaran wajib pajak

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Sri Harnani, Kepala UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, pada hari Senin, 3 Maret 2020, pukul 14:00 WIB

untuk membayarkan sebelum jatuh tempo. Padahal samsat telah memberikan berbagai kemudahan untuk membayarkan pajak. Selain di Kantor Samsat Kabupaten Klaten, Samsat cabang pembantu Delanggu, dan Prambanan, masyarakat juga bisa memanfaatkan layanan Samsat Siaga Keliling di Kecamatan. Belum lagi membayar lewat aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole).

SAKPOLE atau Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia guna pelayanan SAMSAT secara online (e-SAMSAT) yang dapat dilakukan secara nasional dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (Handphone).

Pemberlakuan wilayah administrasi dan hukum SAKPOLE adalah lingkup pelayanan wajib pajak/pemilik atas kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Jawa Tengah. SAKPOLE digunakan hanya untuk melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, SWDKLLJ dan PNBK Pengesahan STNK atas kepemilikan kendaraan bermotor dengan nama pribadi (perseorangan), dengan keterlambatan maksimal 10 Bulan sejak masa pajak berakhir.

Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan SAKPOLE, pada akhir proses pendaftaran akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran melalui layanan e-Channel perbankan

(transfer, teller, e-Banking atau ATM). Adapun perbankan yang bekerja sama dengan layanan SAKPOLE adalah Bank Jateng dan Bank BNI.

Meskipun demikian untuk wajib pajak yang bukan nasabah ke dua bank tersebut, tetap bisa menggunakan layanan SAKPOLE dan bisa melakukan pembayaran melalui fasilitas perbankan dari bank manapun. Bagi wajib pajak yang sudah mendapatkan kode bayar dari aplikasi SAKPOLE dapat langsung melakukan pembayaran melalui e-Channel perbankan, baik atas nama Wajib Pajak sendiri maupun atas nama orang lain. Kode bayar berlaku selama 2 jam sejak diterbitkan.

Apabila sampai dengan batas waktu pembayaran yang ditentukan dan Wajib Pajak belum melakukan pembayarannya, maka kode bayar tidak berlaku lagi. Apabila tetap ingin melakukan pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE, maka Wajib Pajak diharuskan melakukan proses pendaftaran kembali. Tanda bukti bayar (e-SKPD) dapat didownload melalui aplikasi SAKPOLE dan berlaku selama maksimal 14 hari terhitung mulai dilakukan pembayaran.

Dalam jangka waktu tersebut, WAJIB ditukar dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK. STNK yang tidak dilakukan pengesahan dan tanda bukti bayar (e-SKPD) yang telah melebihi batas waktu yang telah ditentukan, maka tidak memiliki legitimasi operasional Ranmor di jalan.

SAMSAT keliling merupakan bentuk inovasi lain yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Klaten kepada masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraannya. Mobil khusus ini menggunakan satelit yang secara langsung terhubung dengan sistem yang ada pada kantor pengolahan data pusat. Sehingga wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan lebih dekat tanpa harus datang ke SAMSAT Kabupaten Klaten. Berikut jadwal pelayanan SAMSAT keliling pada UPPD Kabupaten Klaten:

- a. Senin : Kecamatan Juwiring
- b. Selasa : Kecamatan Cawas
- c. Rabu : Kecamatan Pedan
- d. Kamis : Kecamatan Trucuk
- e. Jumat : Kecamatan Jatinom
- f. Sabtu : Kecamatan Bayat
- g. Minggu : Car Free Day

Berikut jam pelayanan SAMSAT Keliling UPPD Kabupaten Klaten:

- a. Hari Senin s/d Kamis : Pukul 08.30 – 13.00 WIB
- b. Hari Jumat : Pukul 08.30 – 11.00 WIB
- c. Hari Sabtu : Pukul 08.30 – 11.00 WIB
- d. Hari Minggu : Pukul 07.00 – 09.00 WIB

Untuk meningkatkan pelayanan dan mengurangi wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor telat membayar pajak, Satlantas Polres Klaten menggelar Samsat malam dan buka setiap hari kecuali hari Minggu.

Pelayanan dibuka di depan Kantor Samsat Kota Klaten dengan menggelar stand di dalam mobil pelayanan. Masyarakat dilayani sejak pukul 16.00 hingga 20.00 WIB.

Dibukanya layanan tersebut mendapat apresiasi warga karena bagi wajib pajak yang siang hari akan membayar pajak namun berbenturan dengan aktivitas kerjanya, sekarang bisa datang dan dilayani pada malam hari. Kasat Lantas Polres Klaten AKP Bobby Anugrah Rachman melalui Kaur Reg Ident Iptu Sarwoko mengatakan, untuk sementara ini pelayanan dikhususkan untuk perpanjangan STNK tahunan. "Kebanyakan memang warga yang datang ke sini untuk perpanjang STNK tahunan saja.

Kalau untuk pembayaran pajak STNK lima tahunan itu di langsung kantor Samsat," Layanan Samsat malam cukup dimanfaatkan masyarakat dengan baik. Sebab yang datang melakukan perpanjangan STNK dapat mencapai 50 orang. "Kalau tanggal-tanggal muda biasanya lebih banyak. Malah bisa mencapai 100-an orang," ujarnya. Harapannya masyarakat pemilik kendaraan motor maupun mobil dapat tepat waktu saat melakukan perpanjangan SIM maupun STNK.

Upaya yang dilakukan untuk mendorong agar masyarakat sadar pajak, dengan kondisi masyarakat yang beragam, Polres Klaten bersama pemerintah daerah terus berupaya agar bisa mempermudah wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah hadirnya Samsat malam, untuk mempermudah masyarakat yang jarang memiliki waktu di siang hari. "Pelayanan Samsat malam ini sekali lagi

khusus untuk membayar pajak tahunan atau pengesahan STNK tahunan. Kalau untuk pajak 5 tahunan alias ganti plat dan STNK serta proses balik nama tetap harus ke kantor Samsat sesuai jam kerja. Pajak kendaraan bermotor itu sudah bisa dibayarkan sejak 60 hari sebelum jatuh tempo , jadi jika ada keperluan di hari H jatuh tempo pajak atau di bulan jatuh tempo pajak, bisa memilih untuk membayar pajak minimal 60 hari sebelum tanggal jatuh tempo tersebut,”

Faktor yang menjadi pendukung pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor UPPD dan SAMSAT Kabupaten Klaten diantaranya: Kantor UPPD dan SAMSAT Kabupaten Klaten yang pada dasarnya merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi melakukan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat kepada wajib pajak di Kabupaten Klaten. Hal tersebut menimbulkan tuntutan akan pegawai yang berkualifikasi di dalam proses pelayanan, agar dapat memuaskan masyarakat atau para wajib pajak. Menurut pengamatan penulis pada UPPD dan SAMSAT

UPPD dan SAMSAT Kabupaten Klaten memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam hal pembayaran pajak, diantaranya:

- a. Dibuka kantor-kantor SAMSAT Pembantu seperti di SAMSAT
- b. Pembantu Prambanan dan SAMSAT Pembantu Delanggu;
- c. Brosur;
- d. Siaran radio dan TV;
- e. Surat pemberitahuan pajak kendaraan sebelum jatuh tempo; dan

f. SMS jatuh tempo.

Untuk memenuhi pencapaian targetnya, SAMSAT Kabupaten Klaten juga menggalakkan program *door to door*. Mekanisme program *door to door* ini adalah mendatangi rumah wajib pajak untuk memberikan surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada hari kerja, semua petugas SAMSAT Kabupaten baik dari petugas pajak sampai dengan *office boy* turut serta berkeliling dari rumah ke rumah wajib pajak yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotor tersebut.

Fungsi dari *door to door* ini adalah untuk memenuhi target pencapaian pada UPPD dan SAMSAT Kabupaten Klaten. Program *door to door* ini tidak dilaksanakan pada setiap wajib pajak yang menunggak, melainkan sesuai dengan anggaran dan kemampuan petugas SAMSAT Kabupaten Klaten.

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan. SAMSAT yang merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajaknya.

Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT Kabupaten Klaten, dapat diketahui dari penilaian penerima jasa pelayanan dengan melihat 3 variabel, pertama kinerja pegawai yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung (*Tangibles*) atau bukti fisik, yaitu kemampuan SAMSAT Kabupaten Klaten untuk menciptakan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilahn kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan adalah bukti nyata dari pelayanan. Oleh karena itu SAMAT Kabupaten Klaten berusaha melengkapi institusinya dengan peralatan dan fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya peralatan dan fasilitas tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat sebagai wajib pajak.

Sarana kerja yang ada di Samsat Kabupaten Klaten sudah terpenuhi dan tidak ada yang menjadi penghambat, sistem dari Samsat Kabupaten Klaten adalah mencegah jadi apapun masalahnya sudah teratasi karena sistem pelayanannya vapat,mudah dan tidak berbelit-belit.

Selain sarana kinerja fasilitas pelayanan juga sangat penting. Fasilitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak selama menunggu proses pelayanan selesai. Fasilitas

pelayanan di SAMSAT Kabupaten Klaten masih mempunyai kekurangan, hal ini seperti yang dikeluhkan Bp Irwan bahwa

“ fasilitas disini masih kurang. Seperti tempat parkir yang tidak ada atapnya jadi kalau musim hujan seperti sekarang ini semua motor kehujanan dan nanti pada saat musim panas motor-motor yang diparkir dihalaman ini juga akan kepanasan, dan seperti tempat parkir yang kurang luas.”⁵⁷

Keluhan lain juga diungkapkan oleh Bp. Dimas” *bahwa sebenarnya ruang tunggu sudah cukup bersih, tapi kurang luas dan kursi tunggu juga masih kurang sehingga banyak wajib pajak yang berdiri sambil nunggu penyelesaian administrasi di loket pembayaran itu, jadi kan kesannya umpek umpekan.”⁵⁸*

Ketika keluhan ini di konfirmasi dengan Ibu Sri Harnani sebagai Kepala Samsat Kabupaten Klaten, penjelasan beliau adalah sebagai berikut *bahwa kami juga mendapatkan keluhan seperti ini, banyak yang mengeluh kalau ruang tunggu itu kurang luas dan bangkunya kurang banyak dan keluhan tentang calo*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang dimiliki Samsat Kabupaten Klaten sudah cukup memenuhi harapan wajib pajak. Meskipun sarana kerja yang dimiliki SAMSAT Kabupaten Klaten sudah cukup mendukung pelayanan seperti sistem pelayanan yang cepat dan tepat sehingga memudahkan PKB maupun BBNKB tetapi masih ada kekurangan fasilitas yang dimiliki SAMSAT yaitu tentang fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan

⁵⁷ Wawancara dengan Irwan, Tanggal 6 Januari 2020, Di Kantor UPPD/Samsat Kab Klaten.

⁵⁸ Wawancara dengan Dimas, Tanggal 7 Januari 2020, Di Kantor UPPD/Samsat Kab Klaten.

wajib pajak seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir yang masih kurang luas dan ada yang tidak ada atapnya yang ada di bagian depan yang tidak mungkin bisa diubah karena adanya keterbatasan lahan dan sudah menjadi cagar budaya. Pihak SAMSAT sendiri menyadari kekurangan tersebut dan Sebetulnya kepala Samsat Kabupaten Klaten ingin mengubahnya tetapi tidak bisa karena keterbatasan lahan dan bingung untuk membangun di mana lagi.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan pegawai SAMSAT dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bp. kendaraan roda dua, bahwa *kecepatan pelayanan mereka cepat, jika berkas kita lengkap maka penyelesaian urusannya juga cepat, kadang-kadang tidak lebih dari satu jam saja sudah selesai, tapi jika antrinya banyak ya harus sabar.*⁵⁹

⁵⁹ Wawancara dengan Dalimin, Tanggal 6 Januari 2020, Di Kantor UPPD/Samsat Kab Klaten.

Hal senada juga diungkapkan Bp. Damto, wajib pajak kendaraan roda dua, sebagai berikut : *"Petugas disini cukup paham dengan tugasnya masing-masing."*⁶⁰

c. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Daya tangkap pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak selama mereka mendapatkan pelayanan. SAMSAT sebagai organisasi publik berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi kadang-kadang wajib pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan tapi tak jarang mereka mendapat pelayanan yang kurang memuaskan. Meeka menemukan hal-hal yang tidak nyaman, sehingga munculah keluhan-keluhan dari wajib pajak. Di sini SAMSAT merupakan pihak yang harus menanggapi keluhan-keluhan tersebut dan memperhatikan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh wajib pajak, sehingga samsat dapat memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan apa yang diharapkan wajib pajak dan SAMSAT itu sendiri. Ada beberapa ungkapan yang diutarakan oleh wajib pajak selama mereka menerima pelayanan dari SAMSAT Kabupaten Klaten, diantaranya diungkapkan

Tetapi dari hasil pengamatan, petugas pelayanan terutama pada bagian pembayaran tidak membeda-bedakan pelayanan kepada wajib pajak perseorangan maupun biro jasa. Jadi wajib pajak yang mengurus

⁶⁰ Wawancara dengan Damto, Tanggal 6 Januari 2020, Di Kantor UPPD / Samsat Kabupaten Klaten.

proses pajaknya sendiri harus menunggu lama proses pembayarannya kalau pada saat antian banyak, hsl ini disebabkan karena pada saat itu juga loket pembayaran menerima dokumen pembayaran dari biro jasa yang notabene rata-rata mengurus lebih dari empat wajib pajak. Dan dengan adanya biro jasa sebetulnya untuk memperlancar juga karena orang yang seang bekerja dan tidak sempat untuk pajak bisa melalui biro jasa tersebut.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tangkap dari pegawai SAMSAT Kabupaten Klaten terhadap wajib pajak sudah memenuhi harapan wajib pajak. Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak dan tidak membedakan perorangan atau biro jasa. Hal ini mencerminkan wujud pelayanan yang di dambakan pelayanan yang sama dan tidak membeda-bedakan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tetap, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap SAMSAT Kabupaten Klaten.

Sumber daya manusia atau pegawai merupakan faktor utama dalam memberikan yang terbaik bagi wajib pajak. Hal ini berarti kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan atau wajib pajak.

e. Empati

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan terhadap pelanggan, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan hubungan dan komunikasi yang baik antara petugas dan wajib pajak dapat membantu petugas untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan dan apa yang menjadi harapan wajib pajak. Hal tersebut seperti apa yang diungkapkan oleh Ibu Septi :*“Adanya komunikasi yang baik antara wajib pajak dan petugas dapat mempercepat waktu penyelesaian. Misalnya ada wajib pajak yang persyaratannya masih kurang lengkap, dengan komunikasi yang baik maka petugas segera memberi tahu syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi.”*⁶¹

dapat disimpulkan bahwa empati petugas SAMSAT sudah cukup baik dalam hal komunikasi dengan wajib pajak, namun demikian masih perlu untuk lebih ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak.

⁶¹ Wawancara dengan septi , Tanggal 8 Januari 2020, Di Kantor UPPD / Samsat Kabupaten Klaten

B. Faktor Faktor yang menghambat Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah hal yang diinginkan oleh pemerintah dan masyarakat. Selain melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten juga menemui beberapa tantangan dan hambatan yang harus dilalui. Hambatan yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Faktor Data Wajib Pajak Yang Tidak Lengkap dan Faktor Penegakan Hukum

Data wajib pajak yang tidak lengkap biasanya banyak terjadi pada alamat tempat tinggalnya, dalam hal ini wajib pajak yang tidak membayar pajak menyulitkan pegawai yang melakukan pemberitahuan langsung ke rumah. Data alamat yang terkadang wajib pajak tidak sesuai dengan yang ada dalam kartu pengenal wajib pajak atau wajib pajak tidak tinggal di alamat tersebut tetapi tidak memberitahu petugas pajak.

Faktor penegakan hukum yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten diantaranya:

a. Masih adanya tindakan Indisipliner.

Atasan yang berwenang dalam suatu instansi seharusnya memberikan sanksi atau hukuman bagi aparat pemerintah yang

melakukan pelanggaran disiplin pegawai. Pada dasarnya pelanggaran disiplin pegawai dibagi menjadi 3 sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran ringan dijatuhi hukuman sebagai berikut:
 - a) Teguran Lisan;
 - b) Teguran tertulis;
 - c) Pernyataan tidak puas secara tertulis
- 2) Pelanggaran sedang dijatuhi hukuman sebagai berikut:
 - a) Penundaan kenaikan gaji berkala paling lama 1 tahun;
 - b) Penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama satu tahun;
 - c) Penundaan kenaikan pangkat paling lama selama 1 tahun.
- 3) Hukuman berat dijatuhi hukuman sebagai berikut:
 - a) Penurunan pangkat pada pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 tahun;
 - b) Pembebasan dari jabatan;
 - c) Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil;
 - d) Pemberhentian tidak hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Untuk mengurangi tindakan indisipliner tersebut, Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten mengeluarkan etika perilaku pegawai, diantaranya:

- 1) Menjaga nama baik unit kerja;

- 2) Saling hormat menghormati sesama rekan kerja;
 - 3) Siap melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai tupoksi;
 - 4) Memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu dan menyelesaikan tugas sesuai ketentuan peraturan perundang undangan;
 - 5) Menguasai dan memahami peraturan perundang undangan terkait pelaksanaan tugas;
 - 6) Dapat menjadi contoh tauladan yang baik di lingkungan kantor maupun diluar;
 - 7) Setiap atasan tidak boleh mengajak kerja sama dalam penyalahgunaan wewenang;
 - 8) Menolak tugas yang bertentangan dengan perundang undangan.
- b. Belum Lengkapnya Fasilitas Umum Bagi Kelompok Rentan

Belum lengkapnya fasilitas khusus bagi kelompok termasuk dalam faktor hukum karena didalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 huruf J menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan salah satunya adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pada Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten, belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan seperti pegangan pada tangga, jalan khusus kursi roda dan lain sebagainya menjadikan pelayanan publik bagi kelompok rentan belum bisa diselenggarakan secara

optimal, karena pada dasarnya pemberian fasilitas bagi kelompok rentan akan memudahkan dan membantu mereka dalam menerima pelayanan.

2. Faktor Masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, peningkatan potensi jumlah kendaraan bermotor pada SAMSAT Kabupaten Klaten tidak sejalan dengan jumlah kesadaran masyarakat yang membayar pajak kendaraan terbukti pada periode Januari-November 2018 tercatat bahwa terdapat sebanyak 54377 (lima puluh empat ribu tiga ratus tujuh puluh tujuh) unit kendaraan yang tidak membayar pajak. Hal ini terjadi karena kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat, banyaknya alasan masyarakat tidak membayar pajak adalah karena masih sibuk bekerja dan tidak bisa izin bekerja karena tahun gajinya terpotong. Ada juga yang mengira kalau kendaraan bermotor hanya dipakai di desa jadi tidak perlu untuk di pajakan.

Faktor masyarakat yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten diantaranya:

- a. Masyarakat yang belum melaksanakan kewajibannya dalam pelayanan publik

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat mempunyai kewajiban terhadap pelayanan yang tercantum pada Pasal 19 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- b. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- c. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan publik;
- d. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kenyataannya, masyarakat sering tidak memenuhi ketentuan terkait syarat yang ada didalam Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Hal seperti ini menjadikan terhambatnya kinerja aparatur karena terjadinya kesenjangan yang mengakibatkan datangnya keluhan. Dalam hal menjaga sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, masyarakat masih kurang peduli terhadap lingkungan sekitar Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.

- e. Kurangnya pemahaman dari masyarakat.

Faktor penghambat dan yang paling sering terjadi adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman dari masyarakat. Hal seperti ini sering ditemui disaat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan akan tetapi masyarakat tersebut terkesan tidak peduli terhadap syarat dan prosedur yang sudah ada didalam Standar Pelayanan.

Setiap jalannya pelayanan publik pada dasarnya selalu ada keluhan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Kepala UPPD/Samsat kabupaten Klaten, keluhan tersebut sebenarnya karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait syarat dan prosedur yang harus dilengkapi. Pemerintah UPPD/Samsat kabupaten Klaten sering dianggap mempersulit proses pelayanan publik, kenyataannya hal tersebut adalah murni kesalahan dari masyarakat karena kurang melengkapi berkas dan syarat yang sudah jelas ada didalam Standar Pelayanan yang terpampang di daerah Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten dan juga sudah disosialisasikan kedalam tiap desa dan kelurahan yang ada di Klaten.

3. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang menghambat upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten adalah :

a. Belum Lengkapnya Fasilitas Pelayanan Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya membutuhkan fasilitas yang mendukung proses pelayanan publik. Guna mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat, UPPD/Samsat kabupaten Klaten perlu meningkatkan sarana dan prasarana salah satunya adalah peningkatan teknologi yang lebih canggih. Pada Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten sudah memiliki sistem pengambilan nomor antrian bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini membuat pelayanan

terkesan sudah rapih dan masyarakat tidak berebut untuk dilayani tanpa mengerti siapa yang datang dahulu. Selain itu, masih ada kurangnya kursi dan AC, lahan parkir di UPPD/Samsat kabupaten Klaten juga masih terkesan kurang memadai tetapi kata Kepala Samsat UPPD/Samsat kabupaten Klaten bahwa lahan nya kurang dan sudah menjadi cagar budaya jadi tidak bisa untuk diubah-ubah lagi posisi UPPD/Samsat kabupaten Klaten.

b. Belum tersedianya parkir motor yang memadai.

Belum tersedianya parkir motor yang memadai membuat masyarakat menjadi kurang nyaman. Parkiran motor yang sempit dan seadanya menjadikan kurangnya kenyamanan bagi masyarakat. Sedangkan parkir motor untuk masyarakat di Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten ada yang sudah ada tutup agar tidak kepanasan dan masih *outdoor* dan tidak ada tutup berteduh kendaraan. Terlebih saat musim hujan, hal seperti ini akan sangat mengganggu masyarakat ketika sedang membawa berkas yang berisi syarat syarat administratif bisa saja terkena air hujan saat hendak memarkirkan motor. Hal seperti ini menjadikan pelayanan publik menjadi terhambat karena kurangnya fasilitas yang ada di Kantor UPPD/Samsat kabupaten Klaten.