

**SRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
SAMSAT KABUPATEN KLATEN**

**NASKAH PUBLIKASI**



**UMY**  
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

**Disusun Oleh:**

**Sella Pradita Wirawati**

**NIM. 20160610048**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR SAMSAT KABUPATEN KLATEN**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:**

**Sella Pradita Wirawati**

**NIM. 20160610048**

**Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal 20 April 2020**

**Dosen Pembimbing**



**Beni Hidavat, S.H., M.Hum.**  
**NIK. 19731231199804153030**

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**  
**NIK 19710409199702153028**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sella Pradita Wirawati

Nim : 20160610048

Program Studi : Hukum

Rumpun Ilmu : Hukum Administrasi Negara

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Naskah Publikasi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR SAMSAT KABUPATEN KLATEN**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

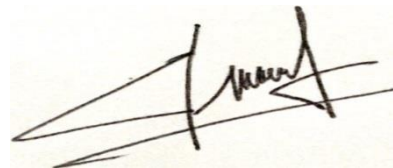
UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 13 April 2020

Yang Menyatakan



Sella Pradita Wirawati

NIM. 20160610048

# SRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR SAMSAT KABUPATEN KLATEN

<sup>1</sup> Sella Pradita Wirawati, <sup>2</sup> Beni Hidayat

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,  
Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,  
Indonesia

Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta  
55183

[sella.pradita.2016@law.umy.ac.id](mailto:sella.pradita.2016@law.umy.ac.id) ; [benihidayat@umy.ac.id](mailto:benihidayat@umy.ac.id)

## Abstrak

*Penelitian ini membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Samsat Kabupaten Klaten berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah suatu keharusan seorang aparat pemerintah. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sejatinya berpedoman pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik apakah penerapannya sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, khususnya implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pusaka dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penerapannya sudah sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

**Kata Kunci:** Aparat Pemerintah, Kualitas, Pelayanan Publik

## I. Pendahuluan

Undang Undang Dasar Tahun 1945 menjelaskan bahwa tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Bahwa tujuan negara tersebut memiliki arti jika kewajiban negara adalah memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang didukung oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah sudah dilaksanakan dan terus mengalami pembaharuan. Pada dasarnya pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Meskipun sudah adanya Undang Undang tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dan pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah belumlah memuaskan.<sup>1</sup> Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Provinsi yang terdiri dari Kabupaten dan Kota. Dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan kepada masyarakat, tiap-tiap daerah tersebut memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada setiap jenis pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak pihak terkait sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 20. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya untuk menciptakan pelayanan yang efisien , efektif, transparan dan berkualitas kepada pengguna layanan.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah UPPD / Samsat Kab Klaten. UPPD/ Samsat Kab

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela *et al.* (2016). *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, h. 3.

<sup>2</sup> Indinisya Indah Pangalila. (2015). Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1), h. 10.

Klaten ini milik dari Bapenda ( Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah ) yang berada di provinsi Jawa Tengah. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan atau kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. UPPD / Samsat Kab Klaten termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Samsat Kabupaten Klaten adalah kepuasan penerima layanan. Kepuasan ini akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada. Permasalahan umum yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah waktu penyelenggaraan samsat keliling dan sarana untuk tempat parkir dan kursi ruang tunggu yang masih kurang. Dalam segi waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat sering mengeluhkan terkait samsat keliling yang masih kurang optimal.

Belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Samsat Klaten menyebabkan belum terselenggaranya pelayanan publik secara optimal, untuk itu dalam penulisan ini penulis akan membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Samsat Kabupaten Klaten berdasarkan Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lalu dari latar belakang ini munculah rumusan masalah yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana permasalahan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di samsat klaten dan faktor penghambatnya.

## **II. Metode Penelitian**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Hukum Empiris yang bisa juga disebut sebagai penelitian lapangan, penelitian tersebut merupakan suatu cara untuk menguji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi didalam lingkungan masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta fakta serta data yang dibutuhkan.<sup>4</sup>

### **B. Data Penelitian**

Data penelitian ini berupa data Primer dan data Sekunder:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan dari tangan pertama yang belum diolah dan dijelaskan oleh orang lain.

---

<sup>3</sup> Widanarko. (2010). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*. Jakarta: Gramedia, h. 3.

<sup>4</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. (2010).. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, h. 46.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan maupun penelaahan terhadap literatur literatur tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut. Data sekunder dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Bahan Hukum Primer.  
Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang undangan.
  - b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, seperti buku buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, rancangan undang undang, surat kabar, brosur, pamflet dan berita internet. Bahan hukum dari penelitian ini berasal dari Jurnal, hasil penelitian dan buku buku dengan judul yang berkaitan dengan penelitian.
  - c. Bahan Hukum Tersier  
Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang dapat menjelaskan tentang bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder, yaitu seperti kamus, ensiklopedia dan lain lain.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

1. *Interview* (Wawancara)  
Pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian hukum empiris, dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian. Penulis mengadakan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yang dianggap dapat memberikan keterangan tentang masalah yang akan di bahas. Interview memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang benar-benar akurat dari subjek yang telah ditetapkan oleh penulis. Teknik pengambilan data dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara penulis dengan pihak yang berkompeten dalam permasalahan yang terjadi dengan Kepala Kantor Samsat Kabupaten Klaten.
2. *Observasi* (Pengamatan)  
Suatu metode penelitian dengan jalan mengadakan pengamatan di lapangan atau dapat juga dikatakan bahwa observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi yang digunakan oleh penulis adalah observasi partisipan dimana observer (peneliti) terlibat langsung dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diamati.
3. Studi Pustaka

Teknik pengambilan data dilakukan dengan studi pustaka, yaitu dengan bahan-bahan hukum meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier dan bahan non hukum. Pengambilan bahan hukum dengan mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang diperoleh dari Kantor Samsat Klaten. Selain itu, pengambilan bahan hukum didapatkan di Perpustakaan Pusat UMY, Perpustakaan Fakultas Hukum UMY, dan *e-library* UMY.

#### **D. Metode Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penulisan proposal ini adalah:

1. Pemeriksaan data (editing), yaitu melakukan pemeriksaan data yang terkumpul apakah sudah cukup lengkap, sudah cukup benar dan sesuai dengan permasalahan. Memperbaiki tulisan apabila terjadi kesalahan dalam penulisan, dan pemeriksaan relevan dan data yang sesuai agar diseleksi mana yang sesuai dan mana yang tidak sesuai atau relevan dengan data yang di inginkan.
2. Klasifikasi data, yaitu dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan bidang pokok bahasan agar memudahkan dalam menganalisis, sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam permasalahan sehingga diperoleh data yang sebenar-benarnya untuk penulisan ini.
3. Sistematikasi data, yaitu dilakukan dengan cara menyusun dan menempatkan data pada tiap-tiap pokok bahasan dengan melihat jenisnya serta hubungannya yang sesuai dengan permasalahan sehingga memudahkan dalam pembahasannya.

#### **E. Lokasi Penelitian**

Kantor Samsat Kabupaten Klaten.

#### **F. Metode Analisis data**

Bahan hukum (data) hasil pengolahan tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis secara kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif. Sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.

Data dalam penelitian ini akan diuraikan ke dalam kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis, sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan secara induktif sebagai jawaban singkat dari permasalahan yang diteliti.

### **III. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Samsat Kabupaten Klaten**



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. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum antara pelaksana dan penerima pelayanan guna terwujudnya kualitas pelayanan.

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. 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 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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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.

---

<sup>5</sup> Septi Nur Wijayanti. (2016). Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Jurnal Media Hukum*, 23(2), h. 187.

<sup>6</sup> *Ibid.* hlm 192

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.

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.

Menurut Kepala Samsat Kabupaten Klaten, pengawasan di Kantor Samsat Kabupaten Klaten dilakukan pengawasan secara internal dan eksternal. Pengawasan ini didasari oleh Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 35 tentang Pelayanan Publik. Pengawasan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh dua pengawas yaitu<sup>7</sup>:

1. Pengawasan Internal.

Pengawasan Internal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik secara langsung oleh atasan maupun dari pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

2. Pengawasan Eksternal. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2(1).

---

<sup>7</sup> Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 35.

Pengawasan Eksternal adalah pengawasan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan melalui masyarakat dengan cara laporan maupun aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, selain melalui masyarakat, Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota juga melakukan pengawasan secara eksternal sesuai peraturan perundang undangan.

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 Samsat Kabupaten Klaten menjelaskan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Klaten dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik, peningkatan SDM aparatur pemerintah Samsat Kabupaten Klaten serta membuat kebijakan yang menunjang kualitas pelayanan publik.

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

a. Meningkatkan Kedisiplinan Aparat.

Kedisiplinan aparat menurut Kepala 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 sehingga tidak ada aparat yang sengaja tidak berangkat ke kantor tanpa alasan. Dengan adanya absensi menggunakan sidik jari, absensi aparat langsung masuk kedalam rekap absensi pegawai secara otomatis. Setelah melakukan absensi, aparat Kecamatan wajib mengikuti apel pagi. Efektifitas jam kerja Kecamatan Mertoyudan adalah pukul 07.30-15.30 (Selasa-Kamis), 07.30-15.00 (Jumat-Sabtu). Apel pagi 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 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 Kabupaten Klaten sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan perencanaan program 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 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 UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. 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 UPPD/Samsat Kabupaten Klaten. 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 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.<sup>8</sup>

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 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.

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

1) Renovasi Gedung Kantor 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.

---

<sup>8</sup> Shokib Sugeng Rusmiwari. (2016). Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan Dan Pelayanan Umum di Kantor Desa Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Politik* , 5(2), h. 18.

## 2) Peningkatan Fasilitas Penunjang Pelayanan.

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

### 1) 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.

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

- a) Pajak 5 tahunan
- b) Pajak 1 tahunan
- c) Cek fisik
- d) Mutasi
- e) Penggantian STNK hilang

Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten untuk mempercepat dan memperluas sistem pajak kendaraan untuk wajib pajak yang bermalas-masalan maka Samsat Kabupaten Klaten mengadakan beberapa sistem pajak diantaranya :

- a) Samsat malam
  - b) Samsat keliling
  - c) Samsat online
- 2) 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 desa dan kelurahan yang ada di 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.

- 3) 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.

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.

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.*”

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.

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.”* 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.

## **B. Faktor Faktor yang Mempernghambat 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 pajak kan.

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 mencadi 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.

## **IV. Simpulan**

### **A. Kesimpulan**

Strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dilaksanakan sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui cara sebagai berikut, 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, Membuat layanan membayar lewat aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) yang dapat dilakukan secara nasional dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (Handphone), dan mengadakan Samsat Keliling dan juga Samsat Malam.

### **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Klaten kepada wajib pajak.

1. Untuk sebaiknya lebih dioptimalkan lagi pelayanan SAMSAT keliling yang ada di Kabupaten Klaten. Hal ini dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari SAMSAT untuk membayar pajak. Keuntungan yang lain pelayanan SAMSAT keliling ada dapat mempercepat proses pelayanan. Karena akan semakin sedikit pelayanan yang harus dilayani.
2. Memaksimalkan penyediaan sarana fisik penunjang pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan tanpa adanya hambatan-hambatan fisik seperti sebelumnya. Seperti perlunya penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai. Serta suasana kerja yang kondusif sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

Lijan Poltak Sinambela *et al.* (2016). *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Mukti Fajar & Yulianto Achmad. (2015). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Widanarko. (2010). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*. Jakarta : Gramedia

### JURNAL:

Indinisya Indah Pangalila. (2015). Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado. *Jurnal EMBA*,3(1).

Septi Nur Wijayanti. (2016). Hubungan Antara Pusat dan Daerah Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Jurnal Media Hukum*, 23(2).

Shokib Sugeng Rusmiwari. (2016). Pengembangan Kompetensi Aparatur Dalam Perspektif Pengelolaan Dan Pelayanan Umum di Kantor Desa Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Politik* ,5(2).

### UNDANG-UNDANG:

*Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009* tentang Pelayanan Publik, 35.



## **Biodata Penulis**

### **Penulis Pertama**

Nama Lengkap : Sella Pradita wirawati  
Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 8 April 1998  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Lorparasar Demakijo Karangnongko Klaten  
Alamat E-Mail : [sella.pradita.2016@law.umy.ac.id](mailto:sella.pradita.2016@law.umy.ac.id)  
Pendidikan : S1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **Penulis Kedua**

Nama Lengkap : Beni Hidayat, S.H., M.Hum.  
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 31 Desember 1973  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Tamantirto Asri II/B2, Bantul  
Alamat E-Mail : [beni.hidayat@umy.ac.id](mailto:beni.hidayat@umy.ac.id)  
Profesi : Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Riwayat Pendidikan : S-1 Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.  
S-2 Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.