

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN RESPONSIBILITAS SAMSAT INDUK DI KOTA SAMARINDA

Ramadani¹ Farhanudin Jamanie², Enos Paselle³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penyediaan fasilitas layanan pengaduan dalam meningkatkan responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda, dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat Efektivitas Penyediaan Fasilitas Layanan Pengaduan dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda.

Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Sumber data primer melalui key informan yaitu, Kepala Administrasi Pelayanan, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan dan wajib pajak sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, penelitian lapangan dari observasi, wawancara dan penelitian dokumen. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah data model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman serta Johnny Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan pengaduan dalam meningkatkan responsibilitas masih sangat kurang baik, terkait layanan Public Complain yang telah berjalan saat ini belum menunjukkan hasil yang maksimal karena adanya ketidaksinambungan antara penerapan program dengan keluhan dan kritik wajib pajak serta belum mampu menjadi penghubung antara kebutuhan masyarakat mengenai pengurusan pajak dengan relasi pelayanan, pengelolaannya belum memberikan hasil yang memuaskan sebagai program penunjang peningkatan dan bahan evaluasi kerja dalam memberikan layanan langsung kepada para wajib pajak, beberapa produk Public Complain yang telah dikembangkan dalam urusan pelayanan pajak belum memberikan kontribusi yang efektif, serta hambatannya pada kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat Induk kota Samarinda serta minimnya keikutsertaan para wajib pajak Sehingga dapat di simpulkan bahwa tingkat responsibilitas sangat kurang baik dikarenakan dalam pengelolaan fasilitas layanan pengaduan yang tidak efektif.

Kata Kunci : Layanan Pengaduan, Responsibilitas, Layanan Samsat

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Adminisstrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Saat ini perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas pada responsibilitas maupun kualitas pelayanan. Efektivitas, kualitas pelayanan dan responsibilitas yang baik dapat menjalankan roda organisasi lebih baik lagi pada pelayanan publik. Dewasa ini efektivitas terhadap kualitas kerja pegawai dapat dilihat pada berbagai kegiatan penggalangan pelatihan ketatausahaan pada lembaga pemerintah maupun swasta atau fasilitas layanan pengaduan yang disediakan oleh instansi tertentu sebagai acuan penerapan langkah-langkah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap responsibilitas dan pelayanan yang ada di instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan dan meningkatkan responsibilitas kepada masyarakat secara baik dan tepat. Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggara pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi tidak lepas dari peran masyarakat yang selalu memberikan saran dan kritik terhadap kualitas kerja pegawai dalam pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam hal ini Unit Pelayanan Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retibusi Daerah (UPTD PPRD) wilayah Samarinda yang menangani pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris one roof system adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero), yang di mana di bentuk bertujuan mempermudah proses pelayanan wajib pajak kendaraan yang semulanya terbagi menjadi 3 bagian.

Namun seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya membuat Kantor SAMSAT Induk mengalami peningkatan dalam jumlah kebutuhan wajib pajak, dengan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat membuat kualitas pelayanan menghadapi banyak tantangan sehingga pelayanan diuntut harus lebih optimal. Berangkat dari fakta dan masalah yang terjadi, bersumber dari penyedia layanan terkait dengan system seperti prosedur pelayanan yang di anggap berbelit-belit, fasilitas sarana seperti AC dan ketersediaan pulpen yang belum optimal, serta dari sisi masyarakat masih banyak yang belum memahami jalur birokrasi yang sesuai dengan SOP yang telah berlaku sehingga masih adanya wajib pajak yang beberapa kali bolak balik untuk bisa menyelesaikan urusan perpajakan dan mengakibatkan banyaknya keluhan dan kritik terhadap kualitas pelayanan,

Berdasarkan masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan memformulasikan judul “Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda”.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan pokok yang menjadi fokus perhatian penulis adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda ?

Tujuan yang penulis harapkan dalam penulisan Skripsi ini. “tiap peneliti harus mempunyai tujuan atau tujuan-tujuan yang harus di capai, adapun yang menjadi tujuan penulis Skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda?
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori

Dalam penelitian ilmiah tidak terlepas dari teori dan konsep dengan masalah yang dibahas, hal ini dimaksudkan agar penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan arah yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan berupa pengertian teori.

Pengertian *Good Governance*

Definisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sector Negara dan sector non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Mardiasmo (2002:18) *Good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demikrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Meskipun mengakui ada banyak aktor yang terlibat dalam proses sosial, *governance* bukanlah sesuatu yang terjadi secara chaotic, random atau tidak terduga. Ada aturan-aturan main yang diikuti oleh berbagai aktor yang berbeda. Salah satu aturan main yang penting adalah adanya wewenang yang dijalankan oleh negara. Tetapi harus diingat, dalam konsep *governance* wewenang diasumsikan tidak diterapkan secara sepihak, melainkan melalui semacam konsensus dari pelaku-pelaku yang berbeda.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik tersusun dari kata pelayanan dan publik yang mana pelayanan memiliki makna suatu aktivitas yang terdapat interaksi antar seseorang

dengan orang lain dalam hal pemenuhan kebutuhan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2010:128). Pendapat lain yang diungkapkan yaitu pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5).

Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya (Westra, 1989:147 yang dikutip oleh Yanan, 2012:12) yang berarti sebagaimana dijelaskan Efektivitas merupakan bukti dari keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Teori Efektivitas

Efektivitas didefinisikan oleh para pakar dengan berbeda beda tergantung pendekatan yang dilakukan oleh masing-masing pakar berikut ini beberapa pengertian efektivitas dan kriteria efektivitas organisasi menurut para ahli (Supriyono, 2000:29) sebagai berikut :

1. Drucker mengidentifikasi efektivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (Doing the rights things).
2. Chung dan Megginson mengidentifikasi efektivitas sebagai istilah yang diungkapkan dengan cara berbeda oleh orang-orang yang berbeda pula. Namun menurut Chung dan Meggiston yang disebut dengan efektivitas ialah kemampuan atau tingkat pencapaian tujuan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan agar organisasi tetap hidup (survive).
3. Pendapat Arens dan Lortbecke yang diterjemahkan oleh Amir Abadi Jusuf, mengidentifikasi efektivitas sebagai berikut : “efektivitas mengacu kepada pencapaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi mengacu pada sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan itu”. Sehubungan dengan yang Arens dan Lortbecke tersebut, maka efektivitas merupakan ukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengukur Efektivitas

Ukuran efektivitas bermacam-macam, menurut pendapat Davide Krech, Richards Cruthfied dan Egertonl. Ballac Hey (dikutip oleh Danim,2012:119-120) menyebutkan indikator efektivitas sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan.
Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (Ratio) antara

masukan (Input) dengan keluaran (output), usaha dengan hasil , persentase pencapaian program kerja dan sebagainya.

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh.
Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyak) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif.
Penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai.
Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, di mana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Responsibilitas

Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur.

Responsibilitas merupakan standar dalam pengukuran kualitas dari sebuah pelayanan publik, sebagaimana dalam Dwiyanto (2014: hal 143-144) menyebutkan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Levine, produk pelayanan publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu :

1. Responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Di dalam penulisan ini digunakan suatu definisi konsepsional yaitu "Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda" adalah dengan pencapaian sasaran kerja yang telah di rencanakan sebelumnya, dari jumlah hasil yang di dikeluarkan, tingkat kepuasan yang di peroleh, produk kreatif, dan intensitas yang akan di capai.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Deskriptif Kualitatif karena penulis menggambarkan tentang bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda Secara harfiah, Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain disebut penelitian deskriptif (Sugiyono 2006:2). Dalam penelitian ini, peneliti telah memiliki definisi jelas tentang subjek penelitian dan akan menggunakan pertanyaan *who* dalam menggali informasi yang dibutuhkan.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan pengujian hipotesis mengenai deskriptif atau penggambaran tentang dampak :

1. Efektifitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda maka indikator-indikator yang diteliti adalah :
 - a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan.
 - b. Tingkat kepuasan yang diperoleh.
 - c. Produk kreatif.
 - d. Intensitas yang akan dicapai.
2. Faktor-faktor Penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan kata lain bahwa dalam penelitian ini dengan mendapatkan sumber data melali informan artinya penelitian tersebut dilakukan dengan mewawancarai orang tersebut untuk mengetahui kondisi yang terjadi dilapangan untuk mendapatkan informasi sebagai acuan penulis dalam meneliti (Lofland dikutip Moleong, 2007:157).

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan melalui dua tahapan metode, yaitu :

Metode Purposive Sampling Dimana metode ini menggunakan teknik berdasarkan pertimbangan-pertimbangan bahwa informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi, pengetahuan yang cukup dan kredibilitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara (Arikunto 2002:128).

Dalam penelitian ini yang menjadi *key informan* adalah Administrasi Pelayanan, sedangkan yang menjadi informan adalah Staff Samsat Induk yang

berhubungan langsung dengan objek penelitian, serta anggota masyarakat yang dipilih.

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, menurut (Sugiono, 2014:62), yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara secara langsung sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data yakni Key Informan dan Informan dipandu dengan pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditentukan oleh peneliti secara langsung.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
 - a. Dokumen-dokumen.
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan media massa yang relevan dengan fokus penelitian.
 - c. Internet/website.

Tehnik Pengumpulan Data

Penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (Field Work Research) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Dokumen

Tehnik Analisis Data

Penelitian ini akan mempergunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, maka penulis menggunakan analisis dan deskriptif kualitatif.

Untuk menganalisa data kualitatif menurut Milles dan Hubberman serta Johnny Saldana, (2014:14), terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2. Penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisa data yang dipertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian data yaitu menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan memungkinkan penarikan kesimpulan/pengambilan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
4. Penarikan kesimpulan yaitu sebagai langkah akhir yang meliputi pemberian makna berdasarkan pemahaman.

Hasil Penelitian

Gambaran Samsat Induk Kota Samarinda

Samsat induk Kota Samarinda merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah yang berada di bawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Samsat Induk Kota Samarinda melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan Pelaksanaan pungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLAJ). UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Timur / Samsat yang bekerjasama dengan Jasa Raharja, Instansi Kepolisian dan Dispenda sebagai mitra kerja dalam pelayanan administratif masyarakat.

Efektifitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda

Induk di Kota Samarindadari Indikator yang terdiri dari: jumlah hasil yang di keluarkan, tingkat kepuasan yang di peroleh, produk kreatif, dan intensitas yang akan di capai, Faktor-faktor Penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Efektifitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat

Jumlah Hasil Yang di Keluarkan

Dari wawancara yang dilakukan kepada informan yang merupakan salah seorang wajib pajak bernama Ibu Riesma yang merupakan karyawan swasta, menerangkan tentang sejauh mana Responsibitas kantor Samsat dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terkait keluhan yang diterima dari layanan Pubic Complain. Berdasarkan keterangan Ibu Riesma yang mengatakan bahwa

“..dalam menyikapi keluhan yang kami berikan sebagai wajib pajak sampai saat ini menjadi pertanyaan, karena sebageaian besar keluhan yang kami masukkan kedalam kotak saran belum ada respon secara langsung, meskipun saat ini pihak Samsat telah banyak melakukan

inovasi dengan banyak alternatif jenis-jenis pelayanan secara pribadi memang yang kami rasakan terhadap pelayanan saat ini secara teknis masih lamban dan memerlukan cukup banyak waktu untuk pengurusan satu orang saja..” (8 Maret 2020)

Keterangan diatas menerangkan bahwa hasil pelaksanaan public complain yang dilaksanakan oleh pihak Samsat masih memerlukan perbaikan secara keseluruhan terkait pelayanan yang dinilai lambat dalam melayani pengurusan wajib pajak. bahwa adanya layanan Public Complain yang telah berjalan dikantor Samsat Induk Kota Samarinda saat ini belum menunjukkan hasil yang maksimal dalam realisasi pelayanan kerja yang diterapkan oleh kantor Samsat. Kondisi ini terjadi karena adanya ketidak sinambungan antara penerapan program-program yang dijalankan oleh pihak Samsat dengan keluhan yang saat ini menjadi kritik dari para wajib pajak baik dari pelayanan administrasi maupun kendala-kendala teknis yang mestinya perlu diperhatikan lagi.

Tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyak) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

Tabel 1

Jumah Keseluruhan Pengaduan Masuk Kantor Samsat Induk Kota Samarinda

Tahun	Jumlah Laporan	Keluhan	Pertayaan	Saran
2019	45	12	6	27
2018	24	8	4	12
2017	9	5	1	3
2016	3	3	0	0
Total	81	28	11	42

Sumber: Data Diolah dari Website <http://dispenda-kaltimprov.org> (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 sampai 2019 secara keseluruhan menunjukkan bahwa jumlah keluhan yang diberikan oleh masyarakat lebih dominan dibandingkan dengan saran yang masuk di layanan Public Complain di kantor Samsat Induk Kota Samarinda dengan jumlah keluhan yang masuk sekitar 52,5% dari keseluruhan laporan yang masuk ke kantor Samsat Induk

Secara keseluruhan dari hasil wawancara yang didapat ditarik kesimpulan bahwa layanan Public Complain kantor Samsat Induk kota Samarinda belum memberikan hasil yang memuaskan sebagai program penunjang peningkatan dan bahan evaluasi kerja, sehingga layanan ini menjadi tidak solutif dalam mengatasi persoalan-persoalan teknis dan non-teknis yang mestinya dapat direspon secara sigap untuk melakukan pembenahan secara berkala demi meningkatkan kualitas pelayanan pajak kantor Samsat.

Produk Kreatif

Dalam hal ini yang dimaksudkan sebagai produk kreatif dari layanan Public Complain yaitu sistem operasional dari Samsat Induk yang menampung tanggapan wajib pajak terkait pelayanan Kantor Samsat. Berdasarkan data yang di terima dari kantor samsat terkait produk pelayanan Public Complain di akses dari website resmi DISPENDA KALTIM pada tanggal 10 juni 2020, adapun fasilitas pelayanan Public Complain yang telah dilakukan oleh pihak Samsat dapat diakses melalui beberapa fasilitas sebagai berikut :

1. Media Sosial
 - a. Facebok (BAPEDAKALTIM)
 - b. Twitter (BAPEDAKALTIM)
 - c. Instagram (BAPEDAKALTIM)
 - d. Google mail (BAPEDA.PROV.KALTIM@GMAIL.COM)
2. Call Center (0541-7777039)
3. Kotak Saran

Data diatas menunjukkan bahwa layanan Public Complain yang disediakan oleh pihak Samsat Induk Kota Samarinda saat ini masih berada di bawah naungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sehingga untuk mengaskes secara keseluruhan keluhan yang diterima dari masyarakat harus berkoordinasi dengan pihak terkait.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar produk layanan pengaduan yang telah dikembangkan dalam urusan pelayanan pajak yang terdiri dari Kotak Saran, Call Center dan E-Samsat belum memberikan kontribusi yang efektif sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan Samsat di kota Samarinda, sehingga berdampak pada kurangnya responsibilitas penanganan masalah terkait keluhan para wajib pajak yang dialami selama melakukan pengurusan pajak kendaraan.

Intensitas yang akan di capai

Tabel 2

Jumlah Laporan Masuk Melalui Media Sosial BAPENAS PEMPROV SAMARINDA

Tahun	Jumlah	di respon	tidak di respon
2019	30	19	11
2018	109	42	67
2017	9	5	4
Total	148	66	82

Sumber: Data Diolah dari Website <http://dispenda-kaltimprov.org> (2020)

Berdasarkan data diatas secara keseluruhan pada tahun 2017-2019 menunjukkan bahwa jumlah respon yang telah diberikan secara langsung oleh pihak Samsat Induk Kota Samarinda berjumlah 66 keluhan yang telah diberikan

tanggapan atau sebanyak 44% laporan yang masuk telah berhasil ditanggapi dengan baik oleh kantor Samsat Induk Samarinda.

Keseluruhan penjabaran diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya layanan Public Complain belum mampu menjadi penghubung antara kebutuhan masyarakat terkait pengurusan pajak dengan relisasi pelayanan pajak di kantor Samsat, sehingga adanya upaya yang diharapkan untuk meningkatkan intensitas keterlibatan masyarakat khususnya para wajib pajak untuk bekerjasama guna meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu di kantor Samsat Induk masih jauh dari harapan.

Ketepatan Waktu

Penyelesaian pekerjaan, pegawai Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur, dianggap cukup efektif dan efisien untuk menyelesaikan pekerjaan. Seperti saat ini pegawai dibagi dapat bekerja dirumah dan dikantor sesuai jadwal pegawai. Saat ini Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur di mutasi ke Badan Perpustakaan, jadi saat ini yang menggerakkan pegawai di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur yaitu Sekretaris yang memberikan arahan kepada pegawai agar dapat bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, Plt. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur yang baru masih menyesuaikan jabatannya di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur.

Fasilitas pada peralatan kerja pegawai yang tersedia di kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur, sangat membantu pegawai dalam penyelesaian pekerjaan, dan penempatan kerja pegawai sesuai dan sangat berpengaruh dengan ketepatan waktu kerja pegawai. Masalah ketepatan waktu kerja semua pegawai sangat baik, karena masing-masing pegawai berupaya bisa menyelesaikan pekerjaan atau melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Dalam menyelesaikan pekerjaan dilihat dari tingkat skala prioritasnya, sehingga bisa diatur waktu pengerjaannya. Pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai, diselesaikan secepatnya. Pegawai kantor Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Timur sudah menyelesaikan pekerjaannya dengan bekerja semaksimal mungkin dengan pekerjaan yang berurusan dengan waktu.

Faktor Penghambat Efektivitas

Pengelolaan Public complain yang merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tentunya banyak ditemui beragam faktor penghambat yang terjadi di lapangan. Penulis menanyakan hal tersebut kepada Ibu Herlina selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan Dinas Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah yang membawahi Kantor Samsat Induk Kota Samarinda. Beliau Menerangkan bahwa:

“..Untuk Pelayanan pada bagian Publik Komplen, sejauh ini kendalanya masih terdapat pada wajib pajak di mana kurangnya

kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritikan langsung melalui fasilitas yang telah di sediakan, dimana yang akan langsung di tangani oleh petugas sehingga keluhan atau saran yang masuk bisa langsung di selesaikan bahkan bisa langsung di jelaskan pada petugas pada bagian yang di keluhkan. (27 November 2019).

Penjabaran di atas menunjukkan bahwa kurangnya kontribusi dari masyarakat sebagai pelaku pembayar pajak menjadi kendala tersendiri bagi pihak kantor Samsat Induk untuk lebih melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan sebagai acuan dalam melakukan pembenahan sistem pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara diatas berkaitan dengan faktor penghambat efektivitas layanan pengaduan dapat ditarik kesimpulan bahwa, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat Induk kota Samarinda menjadi kendala utama dari keikutsertaan para wajib pajak dalam menyampaikan kritik dan saran sebagai acuan pembenahan layanan pembayaran pajak kendaraan, disamping itu sangat minimnya kesadaran para wajib pajak untuk terlibat dalam upaya pengembangan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui berbagai fasilitas yang telah disediakan membuat tidak efektifnya penyedia layanan pengaduan pajak di Kantor Samsat Induk Samarinda.

Pembahasan

Jumlah Hasil Yang di Keluarkan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa adanya layanan Public Complain yang telah berjalan dikantor Samsat Induk Kota Samarinda saat ini belum menunjukkan hasil yang maksimal dalam realisasi pelayanan kerja yang diterapkan oleh kantor Samsat. Kondisi ini terjadi karena adanya ketidak sinambungan antara penerapan program-program yang dijalankan oleh pihak Samsat dengan keluhan yang saat ini menjadi kritik dari para wajib baik dari pelayanan administrasi maupun kendala-kendala teknis yang mestinya perlu diperhatikan lagi.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa untuk penyedia layanan pengaduan tidak sepenuhnya berjalan dengan baik dikantor Samsat Induk Samarinda dikarenakan hasil yang didapatkan dari fasilitas pembayaran pajak kendaraan yang disediakan di nilai belum efektif untuk menghasilkan sebuah governance dari mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Mardiasmo (2002:18) Good Governance sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Tingkat kepuasan yang diperoleh

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan memberikan gambaran terkait pengelolaan public complain kantor Samsat Induk kota Samarinda belum memberikan hasil yang memuaskan sebagai program penunjang peningkatan dan bahan evaluasi kerja, sehingga layanan ini menjadi tidak solutif dalam mengatasi persoalan-persoalan teknis dan non-teknis yang mestinya dapat direspon secara sigap untuk melakukan pembenahan secara berkala demi meningkatkan kualitas pelayanan pajak kantor Samsat yang nantinya akan meningkatkan kepuasan para wajib pajak dalam melakukan pengurusan pemabayaran pajak.

Produk Kreatif

Pencapaian yang harus dihasilkan oleh pihak Samsat Induk Samarinda dalam mengelola dan meningkatkan seluruh komponen dari layanan Public Complain untuk mencapai penerapan segala unsur dalam mengelola unit pengaduan masyarakat sesuai dengan standar yang layak untuk dipergunakan guna menciptakan pembenahan kinerja pelayanan tentunya mencakup keseluruhan kriteria yang telah disebutkan diatas dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan pembayaran pajak, secara keseluruhan mampu mengembangkan pemanfaatan dari segala sektor pelayanan baik dari kualitas sumber daya manusia yang baik, juga penyediaan fasilitas layanan yang mumpuni dan mudah dijangkau oleh para wajib pajak.

Intensitas yang akan dicapai

Berdasarkan kriteria diatas menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya layanan Public Complain yang berjalan dikantor Samsat Induk saat ini masih menjadi pertimbangan yang wajib dipertanggung jawabkan akan tersedianya fasilitas yang mampu menampung dan menjadikan setiap kritik dan masukan dari masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan dari pelayanan publik yang sesuai dengan aturan yang ada serta akan menunjang fungsi diberlakukannya pengadaan layanan pengaduan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, produk dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26).

Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor penghambat efektivitas penyediaan fasilitas layanan Samsat Induk kota Samarinda secara keseluruhan mengacu kepada kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat Induk kota Samarinda merupakan kendala utama minimnya keikutsertaan para wajib pajak dalam menyampaikan kritik dan saran sebagai acuan pembenahan layanan pembayaran pajak kendaraan, disamping itu kurangnya kesadaran para wajib pajak untuk terlibat dalam upaya pengembangan layanan pembayaran pajak kendaraan dengan memanfaatkan layanan pengaduan yang

telah dibentuk oleh pihak Samsat Induk Samarinda membuat tidak efektifnya penyedia layanan pengaduan pajak di kantor Samsat Induk Samarinda.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis tentang Efektivitas Penyediaan Fasilitas Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Responsibilitas Samsat Induk di Kota Samarinda dan dihubungkan dengan tujuan penelitian maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, layanan Public Complain yang telah berjalan di kantor Samsat Induk Kota Samarinda saat ini belum menunjukkan hasil yang maksimal karena adanya ketidak sinambungan antara penerapan program-program yang dengan keluhan dan kritik dari para wajib pajak.
2. Pada tingkat kepuasan yang diperoleh, pengelolaan Public Complain dinilai kurang efektif karena belum memberikan hasil yang memuaskan sebagai program penunjang peningkatan dan bahan evaluasi kerja dalam memberikan layanan langsung kepada para wajib pajak
3. Pada produk kreatif, sebagian besar produk Public Complain yang telah dikembangkan dalam urusan pelayanan pajak yang terdiri dari Kotak Saran, Call Center dan E-Samsat belum memberikan kontribusi yang efektif sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan.
4. Pada intensitas yang akan dicapai, layanan Public Complain belum mampu menjadi penghubung antara kebutuhan masyarakat terkait pengurusan pajak dengan relisasi pelayanan sehingga belum mampu menjadi media kerjasama yang intens antara pihak Samsat dengan para wajib pajak guna meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan pajak.
5. Hambatan penyediaan layanan pengaduan Samsat Induk kota Samarinda mengacu kepada kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat Induk kota Samarinda serta minimnya keikutsertaan para wajib pajak dalam menyampaikan kritik dan saran sebagai acuan pembenahan layanan pembayaran pajak kendaraan.

Saran

Melihat beberapa kendala yang dihadapi Kantor Samsat Induk Kota Samarinda terkait penyediaan fasilitas layanan pengaduan masyarakat wajib pajak, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Perlunya dilakukan sosialisasi secara merata dari untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat wajib pajak tentang adanya fasilitas pengaduan yang secara bertahap terus dikembangkan oleh pihak kantor Samsat Induk kota Samarinda sebagai bentuk kerjasama antara masyarakat dengan kantor Samsat.

2. Memberikan fasilitas pendukung yang diharapkan mampu berkenaan langsung dengan masyarakat wajib pajak mengenai prosedur dan tata cara penyaluran kritik dan saran, seperti pendampingan langsung kepada setiap pembayar pajak untuk bisa memberikan tanggapan mereka terkait pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat beserta Mitra Kerja yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi bersama demi menunjang peningkatan kualitas kerja dan pelayanan di kantor Samsat Induk Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Adya. Adep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Jakarta:Rineka Cipta.
- Gibson, et al, 1995. *Organisasi dan Manajmen, Edisi ke empat*, Jakarta:Erlangga.
- Gibson, James. 2000, *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi ke-5 Cetakan ke-3* Jakarta:Penerbit Erlangga.
- Heryanto, Yanto.2014. *Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia*. XXI(30). 23-40.
- Larasati dan Rama.2016. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Sebagai Pendukung Iklim Organisasi*. 10(1).97-133.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta:UPP AMPYKPN.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagan Pengawasan Bandung: PT Refika A dimata*.
- Moenir H.A.S. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintah*. Bandung:Alfabeta.
- Pasolong. Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung:Alfabeta.
- Santosa, Pandji, 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung:Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 1995. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Sinambela. Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:PT. Bumi Askara.
- Steers, Ricard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. (Alih Bahasa M.Yamin). Jakarta: Erlangga.