

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) *DRIVE THRU* DI KOTA MAKASSAR

Diyah Ulhaq F<sup>1\*</sup>, Abdul Mahsyar<sup>2</sup>, Riskasari<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*This study aims to analyze and describe the implementation of public services through SAMSAT Drive Thru in Makassar City and to find out the supporting and inhibiting factors for implementing public services through SAMSAT Drive Thru in Makassar City. This type of research uses a qualitative descriptive type of research. Data collection techniques using observations, interviews, and documentation related to the object being studied related to the Implementation of Drive Thru Motor Vehicle Tax Payments (PKB) in Makassar City. The number of informants in this study were 9 people. The results of the study show that: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic structure it can be said that it is good in the Makassar City Regional SAMSAT. Supporting factors contained in the SAMSAT Drive Thru service are the existence of adequate facilities and infrastructure such as a suggestion box, competent human resources and information technology that uses an electronic file system and inhibiting factors contained in the SAMSAT Drive Thru service is not all types of four-wheeled vehicles can be served and the lack of socialization related Conclusion Drawing / Verification.*

**Keywords:** *implemenation, public service, samsat drive thru*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan implementasi pelayanan publik pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan publik pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) *Drive Thru* di Kota Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait dengan obyek yang di teliti terkait Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) *Drive Thru* di Kota Makassar. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 9 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi dapat dikatakan sudah baik di SAMSAT Wilayah Kota Makassar. Faktor pendukung yang terdapat pada layanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) *Drive Trhu* adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti kotak saran, adanya sumber daya manusia yang kompeten serta teknologi informasi yang menggunakan *electronic file system* (sistem pengelolaan file elektronik) dan Faktor Penghambat yang terdapat pada layanan samsat drive trhu adalah tidak semua jenis kendaraan roda empat dapat dilayani serta kurangnya sosialisasi berkait informasi yang diterima masyarakat.

**Kata kunci:** *implementasi, pelayanan publik, layanan drive thru*

---

\* diyahulhaqf@gmail.com

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berwenang dalam mengelola layanan publik bagi masyarakat. Hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara khusus menjelaskan tentang pelaksanaan pelayanan publik dimana penyelenggaraan pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Monoarfa, 2012: 3). Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) aparatur pemerintahan

yang belum optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditandai dari masih banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sosial media. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan 2 seluruh masyarakat. Namun, dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke-6 (enam), ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan SDM yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Kondisi ini umumnya terjadi pada setiap tingkatan unsur pelayanan publik mulai dari tingkatan petugas pelayanan sampai pada tingkatan penanggung jawab badan atau instansi. Tanggapan terhadap berbagai

keluhan, masukan, maupun harapan masyarakat diproses dengan lambat atau bahkan diabaikan seiring berjalannya waktu. Umumnya, aparat pelayanan kurang memiliki empati untuk mendengar keluhan atau masukan dari masyarakat dan pada akhirnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada upaya perbaikan pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat walaupun tuntutan pelayanan yang diajukan sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih memiliki persoalan seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, serta ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka 3 permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang

mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) tidak efisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika (Wahid, 2017: 56). Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mahsyar, 2011: 86).

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapanseluruh masyarakat. Namun, dalam perjalanan reformasi yang memasuki tahun ke-6 (enam), ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai

tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan SDM yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Kondisi ini umumnya terjadi pada setiap tingkatan unsur pelayanan publik mulai dari tingkatan petugas pelayanan sampai pada tingkatan penanggung jawab badan atau instansi. Tanggapan terhadap berbagai keluhan, masukan, maupun harapan masyarakat diproses dengan lambat atau bahkan diabaikan seiring berjalannya waktu. Umumnya, aparat pelayanan kurang memiliki empati untuk mendengar keluhan atau masukan dari masyarakat dan pada akhirnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada upaya perbaikan pelayanan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang

koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) tidak efisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika (Wahid, 2017: 56).

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mahsyar, 2011: 86).

Di Kota Makassar terdapat layanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru Pettarani dan Taman gajah yang hanya melayani pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) atau pajak tahunan. Sedangkan untuk pembayaran pajak atau penggantian STNK tetap harus dilaksanakan di SAMSAT Stasioner tempat kendaraan tersebut

terdaftar. Layanan Drive Thru ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan pribadi yang terdaftar di seluruh Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan. Namun, layanan ini tidak melayani pembayaran pajak kendaraan angkutan umum dan kendaraan dinas.

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak pengguna kendaraan roda empat. Wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan jika ingin melakukan pembayaran pajak atau pengesahan STNK. Cukup menyodorkan STNK ke satu loket R4/R2 dari dalam kendaraannya. Selanjutnya, STNK akan diproses, melakukan pembayaran dan selesai. Layanan Drive Thru ini jauh lebih efisiensi waktu. Jika administrasi lengkap, maka pelayanan tidak memerlukan waktu lama. Hanya saja, yang menjadi persoalan Layanan Drive Thru merupakan inovasi yang kurang dipahami oleh sejumlah masyarakat secara lebih terperinci.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan (Chalik dan Habibullah, 2015: 15).

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015: 14).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak, 2010: 3). Pelayanan publik dikemukakan Monoarfa (2012: 3) adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud sebagai penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi, Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), Badan Hukum Milik Negara, BUMd (Badan

Usaha Milik Daerah) dan, instansi pemerintah lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Terdapat berbagai penjelasan konseptual terkait inovasi salah satunya menurut Albury (Djamrut 2015: 1477), mendefinisikan inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak di ikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya. Inovasi merupakan cara untuk terus membangun dan mengembangkan organisasi yang dapat dicapai melalui introduksi teknologi baru, aplikasi baru dalam bentuk-bentuk produk dan pelayanan-pelayanan, pengembangan pasar baru dan memperkenalkan bentukbentuk baru organisasi perpaduan berbagai aspek inovasi tersebut yang pada gilirannya membentuk arena inovasi (Kusumawati, 2010: 59).

Menurut Oslo (Zuhal, 2013: 58), inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Inovasi adalah pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru yang mampu memberikan nilai

tambah (value added). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Fitriana, 2014: 4)

Menurut Oslo (Zuhal, 2013: 58), inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Inovasi adalah pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah (value added). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan (Fitriana, 2014: 4).

Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karenamembutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi

harapan pengguna layanan yang lama terabaikan. Inovasi transformative atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu pemberi pelayanan publik dalam hal penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) kepada masyarakat. Kantor Bersama SAMSAT merupakan Kantor Bersama yang terdiri dari 3 (tiga) instansi, yaitu Polri, Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling terintegrasi dalam pelaksanaan tugasnya. Sejak berdiri dari tahun 1976, Kantor Bersama SAMSAT selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat transparan, akuntabel, murah, cepat, dan tidak berbelit-belit demi terciptanya suatu kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikannya (Prianggono dan Manupputy, 2010: 61).

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT".

Menurut Bursan dan Chanerie (2015: 44), aspek interaksi antara pihak penerima dan pemberi jasa pelayanan memiliki interaksi yang dinamis. Oleh sebab itu, pelanggan merupakan aspek penting dalam perusahaan jasa. Hakikat jasa memiliki implikasi bagaimana masyarakat mengevaluasi mutu karena jasa biasanya mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi. Mak dari itu, jenis jasa layanan yang dinilai pelanggan tergantung dari jenis jasanya. Kantor SAMSAT Kota Makassar adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor SAMSAT Kota Makassar di Jalan Andi Mappanyukki No. 79 Kecamatan Mariso Kota Makassar, tempat pelayanan Drive Thru di Jalan Andi Pettarani No.1 dan tempat pelayanan Drive Thru di Jalan Penghibur (Taman Gajah) dengan alasan kemudahan dalam memperoleh data dan layanan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar merupakan layanan baru yang masih berlangsung.

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik (utuh) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012: 5).

Adapun tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat

mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti terkait Inovasi Pelayanan Publik melalui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan SAMSAT Periode 1933-1946 Sebelum tahun 1933, yaitu sebelum diberlakukannya WVO (Wegverkeerordinantie) Nomor 86, STNK dikeluarkan oleh polisi sebagai pelaksana dari pada hak yang dimiliki oleh Gubernur atau Presiden karena Polisi pada waktu itu berada dibawah Pemerintah Daerah yang membidangi keamanan dalam Negeri. Pada Tahun 1946, POLRI keluar dari Departemen Dalam Negeri dan berada langsung dibawah Perdana Menteri dengan tugas dan tanggung jawab yang sama yaitu keamanan dalam Negeri.

Setelah POLRI keluar dari DEPDAGRI, pelaksanaan penertiban STNK tetap oleh POLRI, dengan pengertian tetap melaksanakan hak yang dimiliki Gubernur atau Presiden dalam mengeluarkan STNK. Keadaan ini disebabkan masa peralihan yang belum sempat dibenahi, karena kesibukan dalam revolusi fisik mempertahankan kemerdekaan Indonesia.

## Metode Komunikasi

Strategi komunikasi dijelaskan oleh Effendy (1986) sebagai kombinasi dari suatu perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (management communication) dalam mencapai suatu tujuan. Sebuah strategi komunikasi idealnya sudah melakukan perencanaan dan juga manajemen yang mencakup segala hal yang diperlukan untuk dapat berkomunikasi dengan khalayak sasarnya. Perlu ditentukan pendekatan seperti apa yang harus digunakan agar komunikasi dapat efektif dan tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai.

Memilih dan Menetapkan Komunikator merupakan salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan proses komunikasi, karena perannya sebagai sumber dan pengendali semua aktivitas komunikasi.

Proses implementasi berjalan baik apabila komunikasi yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan SAMSAT Wilayah Kota Makassar terwujudnya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Kota Makassar melalui

pelayanan yang profesional. Karena itu, untuk mencapai tujuan SAMSAT Wilayah Kota Makassar salah satunya dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya.

Terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar melalui implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar, yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik yang profesional dibidangnya. Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat.

SAMSAT Wilayah Kota Makassar berperan dengan baik dalam menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru serta biaya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Proses pelayanan didalam mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar dari awal harus memiliki persyaratan-persyaratan yang lengkap seperti KTP

sesuai dengan STNK, PKB dan SWDKLLJ melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada SAMSAT Wilayah Kota Makassar 45 di nilai sudah baik, karena kejelasan informasi di dalam Pelayanan SAMSAT Drive Thru dapat di pertanggungjawabkan. Dimana kejelasan tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar telah di informasikan melalui media seperti *website*.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan disesuaikan dengan teori mutasi menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011: 17) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel Komunikasi yang dimana dimaksud suatu proses yang dilakukan oleh seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat dengan maksud penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila komunikasi terbentuk dengan kuat maka tarnsmisi

dapat dihindari. Maksudnya, dalam komunikasi sering terjadi salah pengertian (miskomunikasi). Komunikasi harus diterima oleh para pelaksana kebijakan dengan jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dengan demikian, konsistensi perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus jelas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan untuk diterakan atau dijalankan. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar aspek komunikasi dapat dikatakan sudah baik lantaran kejelasan informasi dalam Pelayanan Drive Thru Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada layanan pembayaran pajak kendaraan di Drive Thru Wilayah Kota Makassar dapat di pertanggung jawabkan. Dimana 46 kejelasan tentang Pelayanan Drive Thru telah di informasikan melalui media seperti Website, Koran dan Radio.

### **Sumber Daya Manusia**

Menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011: 17) mengemukakan bahwa Sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang

dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu yang menjadi sumber kebijakan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sumber daya yang dimaksud merupakan sumber daya pendukung implementasi kebijakan tersebut. Kegagalan yang sering dialami dalam implementasi kebijakan, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau tidak kompeten dibidangnya. Sumber daya manusia atau implementor harus mengetahui apakah orang lain atau masyarakat yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Karena, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah untuk menjalankan kebijakan dapat dilaksanakan. Sumber daya lain, seperti fasilitas fisik yang merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, yaitu sarana dan prasarana yang memadai.

Sejalan dengan pendapat Bahari (2013) pada penelitiannya menjelaskan bahwa komunikasi yang harus diterapkan oleh petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) harus mengamalkan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prinsip kedisiplinan, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Petugas pelayanan harus menyampaikan dan

memberikan pelayanan dengan penuh keramahan serta sopan sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan tersendiri kepada wajib pajak. Petugas pelayanan Drive Thru juga senantiasa menjawab pertanyaan dari wajib pajak jika ada hal yang kurang dipahami.

Dalam teori ini, indikator sumber daya dapat dikatakan belum baik lantaran kemampuan sumber daya manusia aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar jika pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar 78 kurang mempunyai keahlian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengoperasionalkan pelayanan SAMSAT Drive Thru.

### **Disposisi**

Menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011: 17) mengemukakan bahwa disposisi adalah keinginan atau kesepakatan dikalangan aktor untuk implementasi kebijakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan dan memiliki kemampuan untuk implementasi kebijakan tersebut. Dikuatkan oleh pendapat Hartanti dkk

(2020) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa disposisi atas sikap pelaksana merupakan suatu komitmen pelaksana terhadap program. Suatu disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi dan karakteristik yang dimiliki oleh implementasi kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, dan sifat yang demokratis.

Sependapat dengan Khristina dan Enggar (2020) yang menjelaskan bahwa aspek disposisi atau sikap sudah baik dapat dilihat dari petugas pelayanan SAMSAT Drive Thru yang mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawabnya. Dengan kata lain, petugas pelayanan telah memberikan dukungan untuk melaksanakan implementasi SAMSAT Drive Thru dengan baik. Pentingnya pemahaman kerja (kognisi) petugas pelayanan agar dapat mengetahui sejauh mana batas-batas kerja yang bisa dilakukan dan bagian mana bukan dari tugasnya

Dalam teori ini, indikator disposisi dapat dikatakan sudah baik lantaran hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut masyarakat menghargai aparatur yang sedang bertugas di bidang pelayanan SAMSAT Drive Thru di Samsat Wilayah Kota Makassar serta masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dengan penuh kesadaran dan

masyarakat juga merasa senang atas karya aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar.

### **Struktur Birokrasi**

Menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011: 17) mengemukakan bahwa struktur birokrasi merupakan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Birokrasi sebagai pelaksana dalam sebuah kebijakan harus mampu mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan melakukan koordinasi dengan baik. Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam melaksanakan suatu kebijakan. Tanpa adanya dukungan struktur birokrasi yang baik, kebijakan yang akan dilaksanakan juga tidak akan maksimal. Adanya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait dalam melaksanakan suatu kebijakan serta pengelolaan kegiatan mulai dari pembuatan kebijakan sampai pada para pelaksana kebijakan.

Dikuatkan oleh pendapat Hartanti (2020) pada penelitiannya yang mengemukakan bahwa struktur birokrasi didasarkan pada prosedur operasional standar (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan.

SOP merupakan hal yang sangat penting diterapkan pada suatu pekerjaan karena dengan adanya SOP monitoring kerja bisa terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan. SOP bertujuan untuk mengetahui adanya kejelasan antara jenjang hierarki, kelembagaan, komunikasi, jaringan informasi, serta hubungan.

Dalam teori ini, indikator struktur birokrasi dapat dikatakan sudah baik lantaran struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kota Makassar tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya.

### **KESIMPULAN**

Dari uraian tersebut dapatlah ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini diantaranya adalah 1. Komunikasi, sudah baik karena kejelasan informasi dalam implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada SAMSAT Wilayah Kota Makassar dapat di pertanggung jawabkan. Dimana kejelasan tentang Pelayanan Drive Thru

telah di informasikan melalui media seperti Website Instansi, Koran, Radio & Media sosial. 2. Sumber Daya, dapat dikatakan belum optimal karena kemampuan sumber daya manusia aparaturnya SAMSAT Wilayah Kota Makassar jika pelayanan SAMSAT Drive Thru mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar kurang mempunyai keahlian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengoperasionalkan pelayanan Drive Thru. 3. Disposisi, dapat dikatakan sudah baik karena hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut masyarakat menghargai aparaturnya yang sedang bertugas di bidang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar serta masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dengan penuh kesadaran dan masyarakat juga merasa senang atas karya aparaturnya SAMSAT Wilayah Kota Makassar. 4. Struktur Birokrasi, sudah baik karena struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kota Makassar tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya. 5. Faktor Pendukung yang terdapat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive adalah sarana dan prasarana yang memadai seperti kotak saran, adanya sumber daya manusia yang kompeten serta teknologi informasi yang menggunakan electronic file system (sistem pengelolaan file elektronik). 6. Faktor Penghambat yang terdapat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar adalah Tidak semua jenis kendaraan roda empat dapat dilayani serta kurangnya Informasi yang diterima masyarakat karna kurangnya sosialisasi adanya pelayanan Drive Thru saat ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, Moh. dan Razak, Mashur. 2015. *Kewirausahaan Teori dan Aplikasi, Strategi Membangun Kerajaan Bisnis*. Jakarta: Magna Script Publishing. Halaman 1-416.
- Bahari, Firsada, Siti Rochmah, dan Stefanus Pani Rengu. 2013. Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Drive-THRU dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4), 48-57.
- Bahari, Firsada, Siti Rochmah, dan Stefanus Pani Rengu. 2013. Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Drive Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(4), 48-57.
- Bursan, R., dan Chanerie, D. J. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Volume 10(2), 44-44.
- Chalik, Abdul dan Muttaqin Habibullah. 2015. Pelayanan Publik Tingkat Desa (Perubahan dan Pengalaman Program the Sunan Giri Award). Yogyakarta: *The Sunan Giri Foundation (SAGAF) dan INTERPENA*. Halaman 1-214.
- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Halaman 1-323.
- Fitriana, Diah Nur. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1), 1-10.
- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera. Halaman 1-355.
- Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah. 2020. Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur.

- Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125-136.
- Jati, W. R. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 15(1), 68-78.
- Jong, De J., dan Den Hartog, D. 2010. Measuring Innovative Work Behaviour. *Creativity and Innovation Management*. Volume 19(1), 23-36.
- Keeh, Hean Tat, Mai Nguyen and Ping. 2007. The Effects of Entrepreneurial Orientation and Marketing Information on the Performance of SMEs. *Journal of Business Venturing*. Page: 592-611.