

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN TAPIN

Nama Penulis Pertama¹, Penulis Kedua² dan Penulis Ketiga³ dst. [Font 12 Cetak Tebal]

¹Nama Program Studi, nama Perguruan Tinggi (penulis 1)
email: penulis1@pertama.com

²Nama Program Studi, nama Perguruan Tinggi (penulis 2)
email: penulis2@kedua.com

³Nama Program Studi, nama Perguruan Tinggi (penulis 3)
email: penulis3@ketiga.com

Abstract

Public service is a fundamental right that is needed by Indonesian citizens because this is stated in the preamble of the 1945 constitution. Public services have undergone renewal from time to time and are much better in the reform era when compared to the ancient kingdom. In this study, researchers wanted to know the extent to which the success of the public policy strategy implemented at the Tapin District Samsat Office. This study uses a descriptive qualitative method by collecting data from informants and other available data for analysis. The results show that the Tapin District Samsat has formulated strategies and implemented strategies according to the existing capabilities. The evaluation results show that the Tapin District Samsat consumers show positive reviews of the agency's performance.

Keywords: *service strategy, samsat, tapin district*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak seluruh warga negara dan juga merupakan salah satu komponen penting agar suatu negara dapat dikelompokkan menjadi negara maju dan berkembang. Sebab pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dipenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk barang, jasa dan atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia jasa untuk kepentingan umum.

Penyedia layanan publik adalah lembaga dan petugas layanan masyarakat, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang memberikan pelayanan publik. Penerima Pelayanan

Publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban pelayanan publik. Hal ini tertuang pada pembukaan undang-undang dasar Republik Indonesia tahun 1945.

Sementara itu, berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Tujuan Masyarakat untuk Unit Pelayanan Pemerintah. Melayani pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan regulasi peraturan.

Pelayanan publik dari masa ke masa pun telah mengalami perubahan yang pesat (Wahyudi, 2020). Dimulai pada masa abad ke-5 masehi pada masa Kerajaan Kutai di Kalimantan Timur serta Kerajaan Tarumanegara di Jawa Barat.

Pada masa ini mewariskan pengaruh agama hindu yang erat. Ajaran yang diamalkan pada era tersebut. Masa ini dianggap sebagai masa yang memiliki banyak sekali malfungsi dalam pelayanan publik, yang mana raja berhak atas segala harta benda milik rakyat serta tidak ada sistem yang jelas. Kemudian maju kepada masa kerajaan mataram kuno, dalam masa ini sudah mengenal kata "birokrasi". Terdapat peraturan resmi yang mana rakyat diharuskan ikut berperang serta wajib untuk membayar pajak (Wahyudi, 2020).

Menurut Hans dan Hilman (1992) pada masa ini kekuasaan raja bersifat absolut rakyat tidak mendapatkan pelayanan publik apapun yang terjadi hanyalah kedzaliman birokrasi. Melompat kepada era sekarang yakni era reformasi, dimasa sekarang rakyat Indonesia telah mendapatkan hak pelayanan public seperti fasilitas kesehatan jika rutin membayarkan kontribusi terhadap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Publik bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat dari semua lapisan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Tapin di mata warganya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu menyusun studi tentang kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di Selain itu, data indeks kepuasan masyarakat akan digunakan

sebagai bahan penilaian elemen pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan menjadi pendorong bagi setiap unit pemberian layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Orang-orang yang menjadi pelanggan layanan publik juga memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Jadi yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Ada implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang tentang tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, wewenang dan menetapkan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kota/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik terbaik dengan standar minimal.

Masih banyak pelayanan publik oleh pejabat pemerintah saat ini ditemukan kelemahan sehingga tidak dapat memenuhi kualitas yang dipersyaratkan diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut (Semil, 2018) pada buku Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, terdapat beberapa unsur yang dapat memuaskan masyarakat atau dengan kata lain kondisi ideal pelayanan publik yakni antara lain mudah untuk dijangkau, SOP jelas, serta tidak memakan waktu yang lama untuk menyelesaikan proses. Kantor pelayanan publik yang erat berdampingan dengan masyarakat salah satunya adalah Kantor SAMSAT. Menurut data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2021, pemilik kendaraan bermotor di Indonesia tembus di angka 133 juta unit yang mana hampir setengah dari warga Indonesia adalah pemilik kendaraan bermotor.

Masalah yang timbul akibat membludaknya kendaraan bermotor tentunya berkaitan dengan pajak administratif kendaraan tersebut serta kepuasan pelanggan terhadap service yang dilakukan oleh petugas. Maka dari itu, perlunya strategi yang tetap sasaran untuk menangani masalah administratif di Kantor SAMSAT dalam penelitian khususnya Kantor SAMSAT Kabupaten

II. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Menurut (Haryanto, 2013), Penelitian ini dilakukan di Kota Manado yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga pelayanan, kualitas pelayanan, serta fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tiga hal tersebut secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian selanjutnya oleh Sulastri pada tahun 2013 terkait Efektifitas Pelayanan SAMSAT Kota Makassar. Menurut penelitian ini pelayanan kantor SAMSAT Kota Makassar sepenuhnya tidak efektif sebab menumpuknya antrian di kantor serta masih perlunya ditingkatkan pengawasan kepada pelayanan SAMSAT. Penelitian ini memiliki celah yakni tidak disebutkan secara rinci latar waktu pengambilan sampel apakah sampel diambil sebelum masa pandemi atau sesudah pandemi.

Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Aziz Mahfudzy ditahun 2021 mengenai Efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan. Menurut dari penelitian ini kualitas pelayanan terbukti unggul diukur dari aspek berikut: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Strategi

Menurut KBBI (2005: 964) strategi merupakan adalah suatu rencana yang cermat terkait aktivitas guna mencapai tujuan spesifik. Bryson dalam Wahyuningsih (2008: 12) memaparkan bahwa definisi strategi ialah pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendeskripsikan bagaimana organisasi, apa

yang dikerjakan dan mengapa organisasi melakukannya.

Chandler (1998:3) berpendapat bahwa “strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang yang diprogram, program tindak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya.” Jadi strategi dapat dikatakan sebagai jembatan antara (atau komunitas) dan lingkungannya. Strategi dikembangkan dalam mengatasi isu strategis dan menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok (Bryson dalam Wahyuningsih, 2008: 12). Menurut Argyris dkk. dalam Rangkuti (1998: 3-4) mendefinisikan strategi sebagai respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi. Pernyataan ini berbeda dengan Porter dalam Rangkuti (1998: 3-4) yang menyatakan bahwa strategi merupakan alat yang sangat penting dalam mencapai keunggulan bersaing.

Menurut Bryson (1996: 92) “strategi erat berkaitan dengan lingkungan karena fungsi dari strategi adalah membuat jembatan antara misi organisasi dan dunia lingkungannya.” Strategi yang dirumuskan sangat dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal. Dengan kata lain, strategi yang baik harus dapat menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi baik pada lingkungan internal maupun eksternal. Suatu strategi yang baik hendaknya mampu memberi informasi kepada pembacanya yang sekaligus berarti mudah diperbaharui oleh setiap anggota manajemen puncak dan setiap karyawan organisasi

Kualitas Pelayanan

Goetsch Davis dalam (Yamit, 2001: 8-9) memaparkan bahwa kualitas dengan cakupan yang luas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas bukan hanya dilihat dari hasil akhir suatu produk akan tetapi dilihat juga dari segi kualitas manusia dan kualitas lingkungannya. Organisasi, perusahaan milik negara atau milik swasta yang melayani masyarakat di

bidang jasa pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses pelayanan, karena masyarakat terlibat langsung dalam proses pelayanan tersebut.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Menurut Kumorotomo dan Margono (2004: 376) bahwa sistem administrasi manunggal satu atap disingkat (Samsat) merupakan salah satu sistem administrasi yang melibatkan beberapa instansi yang relatif sama dalam administrasi kendaraan bermotor. Proses administrasi menyangkut keabsahan pemilikan kendaraan bermotor dan keamanan pemakaian kendaraan di jalan umum oleh aparat keamanan dan penegak hukum. Pemilikan barang berupa kendaraan bermotor dikenai pajak dan membutuhkan administrasi dalam pemungutan pajak oleh pemerintah yang pembayarannya diatur dengan peraturan instansi tertentu.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjabarkan proses manajemen strategi yang dilaksanakan oleh pihak Samsat Rantau sebagai suatu gejala sosial yang terjadi dalam organisasi. Gejala sosial tersebut dapat dilihat dari kondisi yang terjadi dalam pelayanan kendaraan bermotor sehingga mendorong Samsat Rantau dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan-hubungan yang muncul dalam proses manajemen strategis Samsat Rantau dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor. Selain itu alasan mendasar dari pemilihan metode penelitian kualitatif adalah untuk menganalisa apa yang tersembunyi di balik fenomena yang seringkali merupakan sesuatu yang sulit dipahami dan diketahui dalam penelitian kuantitatif.

Metode ini dianggap tepat dalam memahami fenomena yang terjadi secara lebih mendalam dan memahami peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat

dalam lingkup pikiran individu maupun institusi setempat serta memperoleh penjelasan secara menyeluruh (holistic). Metode ini dianggap tepat untuk memahami makna secara mendalam dan mengungkap apa yang tersembunyi di balik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit difahami dan diketahui dalam penelitian kuantitatif. Dengan demikian metode ini dapat memberikan rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkap oleh metode kuantitatif (Straus dan Corbin, 2003).

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2008) memandang pendekatan kualitatif sebagai pendekatan yang diarahkan kepada latar dan individu secara holistik sehingga tidak mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis akan tetapi diperlukan memandangnya sebagai satu kesatuan utuh. Sementara Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode antara lain wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2008). Selanjutnya Moleong (2008) menyimpulkan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengamati orang-orang di lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, mencoba memahami bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia di sekitar mereka, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang berkaitan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalamannya untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis studi kasus dengan model analisis-komparatif. Jenis studi kasus yaitu pengujian insentif, menggunakan berbagai sumber bukti, terhadap suatu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan

sebuah lokasi. Tujuan studi kasus adalah meningkatkan pengetahuan mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi kontemporer yang nyata dalam konteksnya.

Penelitian ini berupaya untuk mengemukakan berbagai tindakan yang dilakukan oleh Samsat Rantau dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat sebagai pengguna jasa dan menjadi kewajiban bagi Samsat Rantau dalam memberikan pelayanan yang prima sehingga masyarakat dapat merasa puas dalam memenuhi kebutuhan terkait pelayanan administrasi kendaraan bermotor.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Jl. Brigjend H. Hasan Basry, Rantau Kiwa, Tapin Utara, Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan 71152, Indonesia.

Visi & Misi

Samsat Kabupaten Tapin memiliki visi yakni tercapainya pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat serta memiliki beberapa misi yakni yang pertama meningkatkan kinerja seluruh pegawai SAMSAT untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat, yang kedua meningkatkan mutu pelayanan untuk peningkatan pendapatan daerah. Selanjutnya, meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai, dan yang terakhir untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Tugas Pokok dan Fungsi

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Tapin bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor.

Selain fungsi tersebut, kantor samsat ini juga melayani masyarakat untuk membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor, dan lainnya. Tersedia juga layanan perpanjangan SIM bagi masyarakat yang surat izin

mengemudinya sudah kadaluarsa. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Silahkan kunjungi kantor Samsat terdekat ini untuk informasi lainnya seperti info harga dan tarif pajak STNK, hingga infor ganti plat nomor kendaraan. Anda juga dapat mengunjungi samsat keliling terdekat yang buka tiap akhir pekan pada titik-titik kumpul masyarakat.

Hasil Penelitian

Formula Strategi

Dalam merumuskan strategi, Samsat kota Tapin harus memperhatikan kondisi internal yang mendukung dan menghambat pelaksanaan strategi untuk meningkatkan pelayanan kendaraan bermotor. Kesadaran mengenai kondisi tersebut akan menentukan perumusan strategi yang akan dilaksanakan oleh Samsat kota Tapin. Struktur organisasi yang dimiliki oleh Samsat kota Tapin sangat birokratis karena seluruh instansi yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan kendaraan bermotor merupakan unit pelaksana teknis dari Provinsi. Hal ini berdampak pada kegiatan pelayanan yang terkotak-kotak sesuai dengan wewenang masing-masing instansi. Struktur yang birokratis ini juga berdampak pada pendanaan dan pelaksanaan program peningkatan pelayanan yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Dalam segi pendanaan bersumber pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sehingga keseluruhan proses kegiatan secara tidak langsung di bawah koordinasi Provinsi. Samsat kota Tapin melakukan kegiatan peningkatan pelayanan, jika telah berkoordinasi dan mendapat persetujuan dari Provinsi. Hal ini membuat kegiatan peningkatan pelayanan yang dilaksanakan terkesan lambat dan tidak cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat. Misalnya dalam pembaharuan ISO 9001:

2008 dilakukan setelah empat tahun masa kadaluarsa sehingga Samsat kota Tapin harus mengajukan permohonan penerbitan sertifikat ISO sama seperti saat pengajuan baru.

Identifikasi Peluang dan Ancaman

Kondisi eksternal yang dibahas dalam penelitian ini meliputi regulasi tentang program pelayanan prima Samsat, regulasi tentang pajak daerah, banyaknya calo yang menawarkan jasa di Samsat kota Tapin serta kondisi pelayanan Samsat kota Tapin. Peraturan mengenai program pelayanan prima Samsat menguraikan tiga kegiatan peningkatan pelayanan meliputi Samsat online, Samsat pembantu serta Samsat keliling. Program peningkatan pelayanan tersebut dapat dikembangkan oleh masing-masing Samsat termasuk Samsat kota Tapin yang disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi.

Penerapan Samsat online memberikan kesempatan bagi Samsat kota Tapin untuk dapat mengembangkan berbagai program. Program Samsat online merupakan salah satu program yang memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam meningkatkan pelayanan. Program ini dapat membuka peluang bagi Samsat kota Tapin untuk meningkatkan pelayanan dengan melakukan kerjasama dengan pihak-pihak yang terlibat dalam Samsat. Samsat keliling yang di bawah pengelolaan Provinsi akan segera dihapuskan dan diganti dengan pengadaan mini bus Samsat keliling untuk masing-masing Samsat. Hal ini menjadi peluang Samsat kota Tapin untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Samsat identik dengan calo yang menawarkan jasa kepada masyarakat tidak terkecuali Samsat kota Tapin. Selain calo terdapat biro jasa yang memiliki tawaran yang sama dengan calo hanya saja dalam menawarkan jasanya yang berbeda. Calo dan biro jasa rentan mengancam pelayanan yang diselenggarakan Samsat misalnya terkait dengan biaya pelayanan. Calo memiliki tarif sendiri atas pemakaian jasanya oleh masyarakat ditambah biaya proses pelayanan yang diminta oleh masyarakat

Pilihan Alternatif Strategi Samsat kota Tapin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kendaraan Bermotor

Samsat kota Tapin yang secara tidak langsung merupakan sistem pelayanan di bawah wewenang Provinsi sehingga dalam merumuskan strategi didasarkan pertimbangan dari provinsi yang disesuaikan dengan kemampuan, kondisi serta masalah krusial yang dihadapi Samsat kota Tapin. pemilihan strategi yang akan dilaksanakan berdasarkan pertimbangan provinsi, kondisi dan kemampuan Samsat kota Tapin. Beberapa strategi yang akan dilaksanakan merupakan pengembangan dan penyempurnaan strategi yang sebelumnya telah diterapkan. Secara umum strategi yang dirumuskan Samsat kota Tapin dalam meningkatkan pelayanan kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

- a) Melakukan penataan dan pembenahan ruangan pelayanan
- b) Menetapkan pembagian tiga jangkauan wilayah pelayanan Samsat
- c) Meningkatkan pengembangan Samsat online system dengan melakukan kerjasama dengan BPD sebagai kas daerah
- d) Meningkatkan pelayanan pajak terkait pengenaan tarif progresif
- e) Pengadaan Samsat keliling untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
- f) Pelaksanaan pembebasan balik nama kendaraan bermotor.

Implementasi Strategi

Terdapat lima strategi yang dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan yakni pertama dengan mengoperasionalisasi program peningkatan pelayanan pajak yang berdaya guna antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, adanya program corner BPD, program pelayanan cek pajak progresif, serta yang terakhir diadakannya program samsat keliling.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Strategi yang disusun dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan

bermotor didasarkan analisis lingkungan yang dilakukan oleh Samsat kota Tapin. Analisis lingkungan diterapkan dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki yaitu pelayanan yang berlandaskan ISO sehingga Samsat kota Tapin mempunyai pedoman mutu untuk menyelenggarakan pelayanan, struktur organisasi yang birokratis, sumber daya yang terbatas, refleksi strategi yang telah diterapkan sebelumnya serta sarana prasarana. Samsat kota Tapin mengoptimalkan kekuatan dan meminimalkan kekurangan untuk memanfaatkan peluang dengan adanya regulasi mengenai peningkatan pelayanan prima Samsat, regulasi mengenai pengenaan pajak progresif dan mengantisipasi ancaman yaitu banyaknya calo menawarkan jasa serta kondisi pelayanan Samsat kota Tapin. Strategi yang telah dirumuskan diwujudkan dalam program kegiatan peningkatan pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan Samsat kota Tapin dalam melaksanakannya. Strategi dalam melakukan penataan dan pembenahan ruangan pelayanan dilaksanakan dengan kegiatan pembenahan ruangan pelayanan. Karena ruangan pelayanan yang selama ini dimiliki Samsat kota Tapin masih kurang mendukung proses pelayanan. Dalam menetapkan pembagian tiga jangkauan pelayanan berkaitan dengan peningkatan pengembangan Samsat online system dan pengadaan Samsat keliling. Pengenaan tarif progresif mendorong Samsat kota Tapin untuk mengembangkan pelayanan cek pajak progresif. Peningkatan pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pengarahannya kepada masyarakat mengenai pengenaan progresif. Keseluruhan program yang dilaksanakan didukung dengan sumber daya yang dimiliki Samsat kota Tapin yang dioptimalkan penggunaannya sehingga kegiatan peningkatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kegiatan pelayanan tidak dapat diprediksikan karena disesuaikan dengan kondisi pelayanan dan kemampuan petugas saat pelayanan berlangsung. Program peningkatan pelayanan ditinjau oleh Samsat kota Tapin dengan melakukan koordinasi

sepanjang proses pelayanan untuk mengantisipasi penyimpangan yang kemungkinan dapat terjadi. Dalam menilai keberhasilan program dilakukan dengan meninjau pelaksanaan program. Dari hasil peninjauan tersebut, beberapa program belum dapat dilaksanakan secara optimal, Samsat keliling dan penataan ruangan pelayanan. Masyarakat merupakan sasaran kegiatan peningkatan pelayanan sehingga tanggapan masyarakat memiliki peran penting untuk mendukung pelaksanaan program. Kebanyakan pengguna layanan merespon positif dalam peningkatan pelayanan yang diselenggarakan di Samsat kota Tapin.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan di luar Samsat induk dengan menambah produk layanan pajak lima tahunan.
2. Meningkatkan sosialisasi program Samsat keliling kepada masyarakat dengan memberikan jadwal yang rutin kepada masyarakat
3. Menerapkan sistem kartu antrian untuk seluruh pelayanan yang diselenggarakan di Samsat kota Tapin sehingga dapat mengurangi ketidakpastian mengenai proses pelayanan yang diterima masyarakat.
4. Menyederhanakan persyaratan dalam pelayanan pajak tahunan dengan tidak menggunakan fotokopi persyaratan sehingga hanya menggunakan persyaratan asli.
5. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menelaah lebih mendalam mengenai pelayanan kendaraan bermotor misalnya implementasi pengenaan pajak progresif dalam menekan laju pertumbuhan kendaraan bermotor sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendrik, Anjomshoo, A., & Tjoa, A. M. (2014). Towards Semantic Mashup Tools For Big Data Analysis. *Proceeding of the*

Information & Communication Technology-
EurAsia Conference 2014, (pp. 100-145).
Bali.

Setiawan, A. M. (2013). Integrated
Framework For Business Process
Complexity Analysis. Retrieved from ECIS
2013 Completed Research:
http://aisel.aisnet.org/ecis2013_cr/49

Taufiq, H. (2015). Argumentasi dan
Validitas. Yogyakarta: Darqin.

Wahid, F. (2014). The Antecedents
And Impacts of a Green Eprocurement
Infrastructure: Evidence From The
Indonesian Public Sector. International
Journal of internet Protocol Technology,
7(4), 210-218.

Zukhri, Z. (2014). Algoritma
Genetika: Metode Komputasi Evolusioner
untuk Menyelesaikan Masalah Optimasi.
Yogyakarta: Andi Publisher.