

IMPLEMENTASI PELAYANAN SAMSAT CORNER DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta)

Junal Oleh; Pahmi Amri, Email
: fahmi.amri36@yahoo.com

ABSTRAK

Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor : SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT *Corner*. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sector ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Berdasarkan uraian tersebut peneliti ingin mengetahui implementasi pelayanan samsat Corner galeria mall dalam rangka peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor tahun 2014. Analisis yang telah dilakukan oleh peneliti menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah berjalan dengan baik, memberikan dampak positif kepada masyarakat (wajib pajak) kendaraan bermotor. Namun regulasi yang mengatur secara khusus pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall belum optimal, sehingga dapat dikaji kembali agar bisa membentuk peraturan yang jelas untuk pelayanan samsat *Corner*.

Kata kunci : *Implementasi Pelayanan Publik*

ABSTRACT

Along with the issuance of the Joint Regulation of Governor of Yogyakarta Special Region, Regional Police Chief of Yogyakarta Special Region, and Operational Director of PT. Jasa Raharja No.35 Year 2008 No:B/4820/XI/2008 and No: SKEB/12/2008 about the program to improve SAMSAT's excellent service, SAMSAT Corner was established. Vehicle tax is one of tax incomes which affects regional income. Therefore, it is necessary to optimize the tax revenue of vehicle through various efforts. One of the ways is by improving the satisfaction of vehicle taxpayers by giving an optimal service quality. Based on the explanation above, the researcher was eager to find out the implementation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall in order to improve vehicle tax in 2014. Based on the analysis, it can be concluded that the implementation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall has run well and it gives positive effects to society (vehicle taxpayers). However, the regulation that rules the operation of SAMSAT Corner service at Galleria Mall is not optimal yet, so it is necessary to study it again in order to have a clear regulation about SAMSAT Corner service.

Key words: The implementation of public service

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT di DIY selama ini masih belum dapat memuaskan keinginan masyarakat. Salah seorang wajib pajak mengeluhkan pengalamannya ketika hendak mutasi dari luar daerah. Petugas SAMSAT Bantul terkesan tidak peduli akan kesulitan yang dialami wajib pajak tersebut, sehingga wajib pajak tersebut merasa dipermainkan dan wajib pajak mengeluhkan sistem antrian di SAMSAT Bantul yang tidak urut (www.suaramerdeka.com). Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di Kantor Bersama SAMSAT, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik. Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor : SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT, dibentuklah SAMSAT Corner. Pengembangan Samsat Corner ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa

pengurusan setiap masuk kedalam Samsat dan berbagai ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantui masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses di Samsat. Untuk itu perlu pembuktian dari Samsat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, murah dan transparan. Program Samsat Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksponenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Karena, masyarakat tidak usah repot-repot datang ke kantor Samsat pusat cukup datang ke Samsat Corner mall atau pasar modern, hanya dalam hitungan menit urusan yang sebelumnya harus diselesaikan sampai berjam-jam bisa selesai dengan lancar. Dari identifikasi masalah diatas, maka dapat penulis merumuskan masalah penelitian tentang bagaimana implementasi pelayanan Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta? dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta?

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Implementasi dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang, implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi dan teknik berkerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan atau program-program (laster dan sewart). Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*).

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan –tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan –keputusan kebijakan sebelumnya (Donal Van Meter dan Carl Van Horn). Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi menurut Edward III sebagai berikut; 1). Komunikasi (transmisi, kejelasan, konsistensi) 2). Sumberdaya (staff/pegawai, informasi, fasilitas) 3). Disposisi (Pengangkatan Birokrat, insentif) 4). Struktur Birokrasi (SOP, Fragmentasi).

PELAYANAN PUBLIK

Menurut kamus bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usah melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberi sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut american marketing association, seperti dikutip oleh (Donald 1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan atik septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemeberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat,

dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat *Corner* Galeria Mall Yogyakarta Pemilihan lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive*. Menurut antara 2009, *purposive* adalah suatu teknik penentuan lokasi penelitian secara sengaja berdasarkan atas pertimbangan-pertimbangan tertentu. Alasan penulis mengambil lokasi di Samsat *Corner* Galeria mall yogyakarta adalah karena beberapa alasan diantaranya Samsat *Corner* Galeria mall merupakan inovasi pelayanan terbaru bidang

Implementasi Program Samsat *Corner* Galeria Mall

1. Dasar Hukum

Dasar hukum pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall adalah tertuang dalam Peraturan bersama (Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja persero) Nomor; 35 tahun 2008, Nomor : B/ 4820/XI/2008 Nomor :SKEB/12/2008 tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dasar Hukum tersebut telah disampaikan pada saat sosialisasi dan Peresmian Samsat *Corner*. Pada dasarnya Program ini berjalan dengan landasan Hukum yang Jelas.

2. Persyaratan

Adapun persyaratan pendaftaran yang ditetapkan pada Samsat *Corner* Galeria Mall adalah sebagai berikut;

a. Perorangan jati diri (KTP, SIM, KTA, C1)

Jika berhalangan melampirkan surat kuasa bermatrai cukup

Pelayanan samsat *Corner* galeria mall belum memiliki prosedur/mechanisme jelas, sejauh ini petugas samsat *Corner* menjalankan prosedur/mechanisme menyesuaikan prosedur/mechanisme KPPD masing-masing, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa prosedur/mechanisme pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah mudah dan jelas. Dalam aspek ini dapat penulis tarik kesimpulan bahwa prosedur/mechanisme pelayanan samsat *Corner* belum berjalan dengan baik, karena perlu adanya Prosedur/mechanisme yang baku secara khusus samsat *Corner*, apabila petugas menyesuaikan prosedur dari KPPD tentu berbeda bila dilihat dari jenis produk layanan dan sarana dan prasarana.

4. Jangka Waktu dan Jadwal Pelayanan

Jangka waktu yang dibutuhkan dari setiap proses pelayanan samsat *Corner* adalah tidak lebih dari 15 menit, jangka waktu tersebut menyesuaikan dengan jangka waktu yang ditetapkan pada SOP

kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh DPPKA DIY, selain itu juga masih terdapat beberapa permasalahan diantaranya fasilitas yang belum maksimal dan tenaga kerja yang melayani di samsat *Corner* belum memadai.

Jenis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode campuran yaitu dengan menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif.

PEMBAHASAN

- b. Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermatrai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) surat tugas/surat kuasa bermatrai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.
- c. STNK Asli dan satu lembar fotocopy
- d. Bukti Pelunasan PKB dan SW-Jasa Raharja (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir;
- e. Bukti Pelunasan BPKB tahun terakhir

Persyaratan yang dilaksanakan pelayanan samsat *Corner* galeria mall telah membuat persyaratan pelayanan sesuai dengan kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan, persyaratan pelayanan samsat *Corner* disampaikan pada awal pelayanan untuk selanjutnya diproses.

3. Prosedur/Mekanisme

KPPD di DIY, jangka waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan juga menyesuaikan dengan kondisi tertentu, seperti jika terdapat kerusakan pada perangkat atau koneksi internet, jangka waktu yang dibutuhkan bisa lebih dari 15 – 30 menit.

Jadwal pelayanan yang ditetapkan pada samsat *Corner* galeria mall adalah setiap hari senin – sabtu dari pukul 10.00- 20.00 minggu dimulai pukul 10.00-15.00. jadwal pelayanan samsat *Corner* setiap hari kecuali hari-hari besar. Berikut jadwal petugas yang telah ditetapkan untuk Samsat *Corner*.

5. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif yang dibebankan kepada masyarakat (Wajib Pajak) berdasarkan hanya biaya pokok pajak, SWDKLLJ dan denda bila ada, pelayanan samsat *Corner* memberikan pelayanan gratis untuk setiap pelayanan yang diberikan, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan tidak ada pemungutan biaya tambahan selain biaya pokok pajak dan SWDKLLJ.

6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan samsat *Corner* galeria mall adalah memberikan jasa atau administrasi kepada pengguna layanan dalam hal ini yaitu Wajib Pajak, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Produk layanan di samsat *Corner* galeria mall hanya melayani pemungutan pajak tahunan dan sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas jalan, berbeda bila dibandingkan dengan samsat yang di daerah yang banyak memberikan produk layanan, dengan hambatan keterbatasan pada sarana dan prasarana yang kurang memadai pada galeria mall.

7. Pengelolaan Pengaduan

Dalam aspek pengelolaan pengaduan ditemukan belum adanya pengelolaan secara khusus untuk pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall, apabila ada pengaduan untuk pelayanan samsat *Corner*, wajib pajak bisa melayangkan aduan tersebut dipengaduan samsat yang ada daerah masing-masing. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan pelayanan samsat *Corner* belum menyediakan kotak pengaduan kritik dan saran. Dengan demikian dari aspek pengelolaan pengaduan pelayanan samsat *Corner* belum dilaksanakan dengan baik karena sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan No. 15 tahun 2014 wajib membuat pengelolaan pengaduan yang digunakan antara lain; penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Samsat *Corner* Galeria Mall Yogyakarta

1. Komunikasi

a. Transmisi

Penyelenggaraan pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah berjalan dengan baik, pelaksanaan pelayanan telah menyesuaikan dengan peraturan yang ditetapkan dan keputusan yang dikeluarkan dalam hal ini adalah SOP KPPD di DIY, namun pelayanan samsat *Corner* galeria mall belum menampilkan SOP tersebut depan loket pelayanan sebagai acuan perbandingan kondisi nyata pelayanan yang diberikan, kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan petugas pelayanan samsat *Corner* telah menjalankan tugas sesuai dengan perintah. Dengan demikian dalam aspek transmisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggara pelayanan samsat *Corner* telah memahami dan menjalankan keputusan peraturan dengan baik tanpa ada pertentangan pendapat antara perintah dan sesama petugas, sebagai jaminan pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna layanan (Wajib Pajak).

b. Kejelasan/Jaminan Keamanan

Penyelenggara pelayanan samsat *Corner* memberikan jaminan keamanan kepada pengguna layanan (Wajib Pajak) dengan cara telah memberikan

tanda terima penyerahan dokumen dari masyarakat, memberikan tanda terima penyerahan produk layanan yaitu STNK yang telah terbayar pajak dan memberikan surat jaminan Validitas produk yaitu STNK yang telah disahkan. Kemudian dari hasil penilaian responden bahwa menyatakan pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah jelas pelayanan samsat *Corner* memberikan bukti tanda terima pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ. Dengan demikian dalam aspek Jaminan keamanan pelayanan samsat *Corner* galeria mall telah dilaksanakan dengan baik.

c. Konsistensi

Penyelenggara pelayanan samsat *Corner* Galeria mall komunikasi antara penyelenggara dengan pengguna layanan telah konsisten, konsisten tersebut terlihat pada beberapa aspek seperti konsisten persyaratan, prosedur/mechanisme, jangka waktu dan jadwal pelayanan, dan informasi lainnya. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan pelayanan samsat *Corner* telah konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (Wajib Pajak). dengan demikian dapat ditarik kesimpulannya adalah konsistensi penyelenggara pelayanan samsat *Corner* telah berjalan dengan baik.

2. Sumberdaya

a. Staff

Dari hasil temuan dilapangan bahwa Staff/pegawai pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah berjalan dengan baik, terlihat dari jumlah pegawai yang sudah maksimal serta kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas telah benar-benar menguasai. Penetapan jumlah Staf/pegawai pelayanan samsat telah melalui pertimbangan dari jumlah pegawai yang berkunjung ke Galeria Mall. Kemudian dari hasil penilaian responden menyatakan staff/pegawai pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah cukup dan sesuai dengan kemampuan. Dengan demikian dalam aspek staff/pegawai pelayanan samsat *Corner* Galeria mall telah berjalan dengan baik.

b. Informasi

Informasi pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah disampaikan dengan cara menempelkan informasi pada dinding loket pelayanan, karena belum memiliki sarana media informasi (papan Informasi). Dari hasil penilaian responden menyatakan bahwa sumber daya informasi pada pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall ini belum terlaksana dengan baik, informasi sudah diterima oleh penyelenggara, namun belum tersampaikan dengan maksimal kepada pengguna layanan.

c. Fasilitas

Dari aspek fasilitas fisik pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah Dari aspek fasilitas fisik pelayanan samsat *Corner* Galeria Mall telah

dilengkapi dengan fasilitas yang telah memenuhi kebutuhan dalam proses penyelenggara pelayanan, disamping itu juga fasilitas untuk melayani pengguna layanan (Wajib Pajak) telah berjalan dengan baik. Akan tetapi perlu ada penambahan fasilitas tambahan seperti mesin antrian, pengeras suara, TV dan CCTV guna mendukung kualitas pelayanan samsat Corner galeria mall. Disposisi

a. Pengangkatan Birokrasi

Pengangkatan birokrasi ditemukan bahwa personil/petugas yang ditetapkan bersal dari seluruh KPPD DIY secara terjadwal memberi pelayanan pada samsat *Corner* Galeria mall, personil/petugas yang ditunjuk telah sesuai dengan potensi dan dedikasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penilaian responden menyatakan pengangkatan personil pelayanan samsat *Corner*

3. Struktur Birokrasi

a. Fragmentasi

Dalam aspek fragmentasi ditemukan bahwa pelayanan samsat *Corner* Galeria mall sudah dikatakan bebas tekanan-tekanan dari luar unit-unit birokrasi, seperti legislatif, pejabat eksekutif, dan kelompok kepentingan yang mengganggu berjalannya pelayanan samsat *Corner*. Dari hasil penilaian responden yang menyatakan sudah baik, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek fragmentasi sudah berjalan dengan baik, karena proses pelayanan samsat *Corner* galeria mall berjalan dengan tanpa adanya tekanan dari luar unit-unit birokrasi, ketika dilihat melalui pengamatan langsung dilapangan juga tidak ada ditemukan Kelompok kepentingan (Calo).

b. *Standard Operation Prosedure* (SOP)

Aspek *Standar Operational Prosedure* SOP yang ditemukan bahwa pelayanan Samsat *Corner* Galeria mall belum memiliki SOP khusus, penyelenggaraan pelayanan Samsat *Corner* sejauh ini berdasarkan dengan menyesuaikan *Standar Operational Prosedure* SOP KPPD di DIY, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan aspek *Standar Operational Prosedure* belum berjalan dengan baik, karena bila pelayanan samsat *Corner* Galeria mall menyesuaikan dengan *Standar Operational Prosedure* KPPD, ditemukan banyak perbedaan diantaranya adalah dari aspek sarana dan prasarana pelayanan samsat *Corner* jauh lebih kecil bila dibandingkan Samsat di daerah, aspek lainnya juga dari waktu dan jadwal buka pelayanan, samsat *Corner* buka layanan dari pukul 10.00-20.00 malam, jadwal pelayanan samsat *Corner* melayani setiap hari, bila dibandingkan dengan samsat daerah hanya melayani pukul 08,00-13,00, dengan perbedaan tersebut menjadi permasalahan dalam penyesuaian

galeria mall telah sesuai dengan kemampuan, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek pengangkatan birokrat telah berjalan dengan baik.

b. Insentif

Penyelenggara pelayanan samsat *Corner* galeria mall telah diberikan insentif berupa honor tambahan untuk menunjang kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, adapun honor tersebut diberikan sebesar Rp 45000 Dari Dinas Pengelolaan Pendapatan Keuangan Dan Aset (DPPKA DIY). Dari hasil penilaian responden menyatakan mendukung atas pemberian honor tambahan kepada penyelenggara pelayanan samsat *Corner* galeria mall, dengan demikian aspek insentif dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian insentif sudah berjalan dengan baik.

Standar Operational Prosedures samsat *Corner* galeria mall.

c. Pengawasan Internal

Bahwa aspek pengawasan internal pada samsat *Corner* ini kurang mendalam artinya pengawasan terhadap pelaksanaan tugas oleh pegawai tidak dilaksanakan setiap hari, perlu adanya pemantauan mendalam guna menindak lanjuti pegawai yang terlambat atau tidak masuk pada hari itu, selain itu juga lemah nya pengawasan terhadap kinerja petugas samsat *Corner* ini terhadap praktik-praktik kecurangan antara petugas dengan para calo atau kelompok kepentingan pada samsat *Corner*. Kelemahan pengawasan internal pada samsat *Corner* sangat berpengaruh kepada kualitas dan kenyamanan wajib pajak.

d. Evaluasi Kerja

Pelaksanaan evaluasi kerja harus dilaksanakan secepatnya melalui survey tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan samsat *Corner*, disamping itu juga evaluasi kerja dari kesemua teknik yang dilakukan harus menyampaikan informasi tersebut melalui media yang tersedia pada samsat *Corner*, guna meningkatkan akuntabilitas pelayanan samsat *Corner* serta kualitas kinerja, sejauh ini samsat *Corner* masih banyak permasalahan yang bersumber dari kinerja petugas pelayanan seperti contoh tindakan indisiplin dan praktik kecurangan petugas, hal demikian harus hilang dari program yang sangat inovatif ini.

KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah berjalan dengan baik, dilihat dari beberapa aspek diantaranya; dasar hukum, persyaratan, prosedur/mechanisme, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, hanya saja dari aspek pengelolaan

pengaduan belum berjalan dengan maksimal, Keberhasilan implementasi pelayanan samsat *Corner* Galeria mall ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; Komunikasi, SDM, Disposisi, Struktur Birokrasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi

Dengan demikian pembahasan secara keseluruhan dapat penulis analisis sebagai temuan dalam penelitian implementasi pelayanan samsat *Corner* adalah penyelenggara yang bertugas dengan maksimal belum menjamin pelayanan yang dihasilkan maksimal hal ini dibuktikan dengan penilaian responden diatas, selain itu juga permasalahan yang paling signifikan dalam pelayanan samsat *Corner* Galeria mall belum adanya regulasi yang baku khusus untuk pelayanan samsat *Corner* galeria mall. Sesuai dengan tujuannya

Daftar Pustaka

- Edward III, Georger C., 1980, *implementing public policy*, Washington : Congressional Quartely, Inc.
- Mazmien, Daniel and Sabatier, Paul (eds). 1981. *Effective Policy Implentation*. Lexington, Mass, D.C. Health.
- Merilees, Grindle. 1980. *Politic and Policy Implementation in the third world* . Princeton University Press : Princeton, New Jersey.
- Moloeng, lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Managemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Randall, B.ripley dan Grace A.Franklin (1982).*Bureaucracy and policy Impelemntation*. The Dorsey Press : Homewood, Illinois.
- Singarimbun, Masri. Sofian Effendi.*Metode Penelitian Survey*.Jakarta : LP3ES.
- pelayanan samsat *Corner* galeria mall sudah berjalan dengan baik diantaranya faktor komunikasi merupakan yang paling berpengaruh dalam implementasi pelayanan samsat *Corner*.
- pelayanan samsat *Corner* galeria sebagai upaya DPPKA DIY memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Pemerintah khususnya Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset DPPKA DIY harus membuat Regulasi, SOP, secara khusus untuk Pelayanan Samsat *Corner*. Samsat *Corner* Galeria mall harus menambahkan fasilitas penunjang seperti CCTV, AC, mesin antri, dan papan informasi yang belum ada. Untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan.
- Suyanto, Bagong, dkk. 2006. *Metode Penelitian Sosial*.Jakarta : Kencana Prenada Media group.
- Sugiyono.(2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung : Alfabeta
- Van Mete, Donals and carl E. van Horn. 1975. *The implementation Process : Aconceptual Framework*. Administration and Dociety, Vol. 6 No. 4, February.
- Wasistiono, Sadu.(2001). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung : Alqa print.
- Peraturan Daerah DIY Nomor 5 tahun 2014.Tentang pelayanan Publik Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 tahun 2008, nomor : B/4820/XI/2008 serta nomor : SKEB/12/2008 tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi DIY
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar pelayanan