

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"
Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Sistem Pelayanan *Drive Thru* di Unit Pelaksana Tugas Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan

Sitti Hardiyanti Arhas ^a, Adnan Rinaldy Rusly ^b, Ahmad Syaekhu ^c

^{a,b} Pendidikan Administrasi perkantoran, Universitas Negeri Makassar

^c Administrasi Negara, Universitas Sawerigading Makassar

e-mail : a hardiyantiarhas@unm.ac.id , b adnanrinaldi08@gmail.com,

c ahmadsyaekhu@gmail.com

Abstrak

Pelayanan pada kantor Sistem Manunggal Satu Atap(Samsat) merupakan sistem administrasi untuk mempercepat layanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang kegiatannya dilakukan dalam satu gedung. Pelayanan yang seperti ini sangat penting diterapkan karena menjadi salah satu bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan tentunya memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan *Drive Thru* di UPT Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan, dengan pendekatan desain kualitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan sistem pelayanan *Drive Thru* di UPT Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan secara keseluruhan disimpulkan sistem pelayanan sudah berlangsung baik. Hal ini ditinjau dari masing-masing dimensi mulai dari dimensi bukti fisik yang ditampilkan oleh Samsat khususnya pada bagian pelayanan *Drive Thru* yang hasilnya cukup tinggi, dimensi keandalan atau kemampuan yang hasilnya tinggi, dimensi daya tanggap yang hasilnya tinggi, dimensi jaminan yang hasilnya tinggi, dan perhatian atau sikap yang hasilnya juga tinggi.

Kata Kunci: sistem pelayanan; *drive thru*; pajak

Drive Thru Service System in the Gowa Regional Revenue Technical Implementation Unit, South Sulawesi Province

Abstract

The implementation of services carried out at the One-Stop Manunggal System (Samsat) office is an administrative system used to accelerate the registration of motor vehicle tax payments whose activities are carried out in one building. Services like this are very important to implement because they are part of the public services organized by the State and of course make it easier for people to pay taxes. This study was carried out aimed at determining the *Drive Thru* service system at the UPT Revenue Gowa Region, South Sulawesi Province, using a qualitative design approach. This type of research is descriptive qualitative by using observation techniques, interviews, and documentation in data collection. The informants in this study were 5 (five) people with data analysis techniques used in this study, namely data reduction, data presentation, and verification or conclusions. The results showed that the *Drive Thru* service system in the Upt Revenue Area of Gowa, South Sulawesi Province, as a whole, concluded that the service system was high. This is viewed from each dimension starting from the dimensions of the physical evidence displayed by Samsat, especially in the *Drive Thru* service section whose results are quite high, the dimensions of reliability or capability that are high in results, the dimensions of

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

responsiveness whose results are high, the dimensions of guarantees whose results are high, and the expectations or attitudes whose results are also high.

Keywords: Service System, drive thru, taxes

A. PENDAHULUAN

Era sekarang adalah era pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu instansi yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah UPT Samsat Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan. Inovasi yang diberikan berupa pelayanan administrasi *Drive Thru*. Selama ini pelayanan publik di Samsat dinilai belum memuaskan akibat prosedur atau alur pelayanan yang terlalu berbelit sehingga dapat menghabiskan waktu yang lama dalam proses pelayanan, sehingga instansi tersebut menerapkan inovasi untuk memperlancar proses pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan yang dilakukan pada kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan sistem administrasi yang digunakan untuk mempercepat layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang kegiatannya dilakukan dalam satu gedung. Pelayanan yang seperti ini sangat penting diterapkan karena menjadi salah satu bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara.

Kualitas pelayanan publik seringkali mendapatkan banyak pertanyaan karena menjadi salah satu bagian dari penilaian keberhasilan strategi dalam pemberian pelayanan publik (Akib et al., 2022).

Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah yang termasuk dalam pajak provinsi dan memiliki kontribusi tinggi terhadap pendapatan asli daerah. Kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang cukup tinggi dilatarbelakangi oleh persyaratan yang sangat mudah serta penawaran dari dealer yang memberikan cicilan bunga yang ringan. Fenomena sosial dari pajak kendaraan bermotor

sejalan dengan meningkatnya pembelian dan penerimaan pendapatan yang diterima oleh Unit Pelaksana Tugas Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan.

Pelayanan adalah kegiatan yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara satu orang dengan orang lain yang biasa disebut pemberi layanan dan penerima layanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan solusi kepada penerima layanan (Ayu et al., 2019; Takdir et al., 2021).

Pajak kendaraan bermotor ditangani oleh Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT) Wilayah Gowa. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan suatu sistem yang dibentuk untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan yang kegiatannya dilakukan dalam satu gedung. Sistem Satu Atap (Samsat) merupakan suatu sistem kerjasama dilakukan secara terpadu antara Dinas Pendapatan Provinsi, Polri, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Kebijakan pelayanan Samsat yang dibuat merupakan bentuk-bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan dapat menjawab tantangan atas fenomena-fenomena yang dihadapi dan telah berlangsung lama di kantor bersama samsat. Seperti Samsat Drive Thru, Samsat keliling, dan e-Samsat.

Fenomena pelayanan publik yang melatar belakangi lahirnya kebijakan, diantaranya yaitu masih ditemukannya kejadian penyalahgunaan wewenang oleh petugas (Ahsan et al., 2020, 2021; Jamaluddin et al., 2018). Sudah menjadi rahasia umum bahwa permasalahan meluasnya praktek percaloan baik yang dilakukan oleh oknum petugas maupun oleh orang-orang lain di luar petugas, disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan. Fenomena semakin menguatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggungjawaban publik melalui perkembangan revolusioner era digital, sudah banyak dimanfaatkan secara strategis oleh pemerintah

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

daerah serta BUMD dan hampir seluruh kementerian serta BUMN di Indonesia".

Kebijakan pelayanan *Drive Thru* hanya melayani kendaraan roda dua dan empat. Semua jenis kendaraan dapat menggunakan layanan ini seperti truk atau kendaraan dengan tipe yang sama. Dan layanan *Drive Thru* hanya untuk perpanjangan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bagi kendaraan yang sudah jatuh tempo tidak dapat menggunakan layanan ini. sementara urusan lainnya masih harus dilakukan di kantor Samsat.

B. PEMBAHASAN

Untuk dapat mengetahui sistem layanan unggulan yaitu *Drive Thru* di Gowa dapat diketahui jawaban-jawaban yang diberikan informan yang dianggap Representatif yang didapat melalui observasi di lapangan. Untuk lebih memahami akan diuraikan secara jelas dan terperinci berdasarkan hasil wawancara dengan menggunakan teori Parasuraman (1998):

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu bentuk dalam memberikan kelancaran dalam proses pelayanan yang baik seperti adanya sarana prasarana seperti peralatan pegawai atau fasilitas fisik, dan material yang dipasang yang diadakan dalam mewujudkan pelayanan yang prima.

Pelaksanaan sistem pelayanan Samsat *Drive Thru* yang baik dan optimal merupakan keinginan masyarakat terkhusus di Wilayah Gowa, oleh karena itu untuk memenuhi keinginan masyarakat maka Instansi harus dapat mempersiapkan fasilitas atau sarana dan prasarana yang menjadi bukti fisik dan dapat dilihat dan dirasakan dari fasilitas layanan *drive thru*. Berdasarkan dari hasil penyajian data pada indikator bukti fisik dalam sistem pelayanan *Drive Thru* yang hasilnya dinilai sudah cukup baik. Sistem Pelayanan *Drive Thru* UPT Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bukti fisik atas layanannya dengan menyediakan berbagai sarana seperti penyediaan alat bantu berupa komputer, printer, papan informasi, ac dan alat penunjang lainnya yang tentunya hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan *drive thru*, yang tujuannya untuk mempermudah dan

mempercepat proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sistem pelayanan *Drive Thru* secara bukti fisik di Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya bukti fisik dari tempat layanan *Drive Thru* yang digunakan oleh Samsat Gowa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat yang membuat pelayanan akan berjalan dengan lancar sesuai dengan keinginan dan masyarakat.

Kemampuan dalam menyusun suatu pondasi bagi setiap instansi yang juga harus diperhatikan di dalam memberikan pelayanan prima, cepat dan tepat. Kinerja Instansi maupun sumber daya manusia (SDM) harus mampu menyesuaikan dengan harapan masyarakat agar tidak terjadi kesalahan. Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan prima dan jasa yang telah dijanjikan dengan cepat dan tepat dari hasil penyajian data bahwa sistem pelayanan *Drive Thru* di UPT Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan dari indikator *reliability* (kemampuan) telah menunjukkan hasil yang sudah baik, hal ini ditandai dengan kemampuan Instansi dalam memberikan program-program unggulan terutama program layanan Samsat *Drive Thru* dengan menyediakan dua loket yaitu loket 1 tugasnya untuk melakukan pendaftaran dan loket 2 untuk melakukan transaksi pembayaran atau bagian kasir yang dilakukan dalam satu tempat yang bertujuan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat terutama dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang cepat dan tepat.

Sistem pelayanan *Drive Thru* pada UPT Pendapatan wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan dilihat dari segi realibilitas (kemampuan) instansi dan pegawai saat ini telah memberikan dan menunjukkan kemampuan yang baik mulai dari diadakannya program unggulan Samsat khususnya Samsat *Drive Thru* yang tujuannya untuk membantu Masyarakat agar lebih mudah dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan baik.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022 "RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan Instansi dalam memberikan pelayanan yang mampu membantu pengguna layanan dalam menyelesaikan permasalahannya. Jika dilihat dari segi pelayanan terutama Instansi Pemerintahan, dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan cepat dalam menangani berbagai kendala.

Daya tanggap atau *Responsiveness* merupakan salah satu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan dari hasil penyajian data dalam penelitian ini diketahui bahwa sistem pelayanan *Drive Thru* di UPT Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan dari indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang hasilnya menunjukkan baik. Hal ini dapat dikatakan demikian sebab Instansi sudah menunjukkan daya tanggapnya terutama pada bagian layanan *Drive Thru*, program unggulan ini tentunya dibangun dari hasil kritikan dan pandangan Instansi yang mampu melihat apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat karena layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terkhusus Instansi UPT Pendapatan Wilayah Gowa masih memiliki kekurangan. Dengan adanya kritikan ini maka dibentuklah program unggulan salah satunya ialah layanan *Drive Thru*.

Sistem pelayanan *Drive Thru* pada aspek *Responsivitas* (daya tanggap) menunjukkan hasil yang baik. Dapat dilihat dari berbagai bentuk respon yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan oleh Instansi kepada Masyarakat terutama untuk mencegah pungli untuk memberikan kenyamanan saat proses pelayanan. Didalam melakukan transaksi Masyarakat tidak perlu khawatir karena jumlah beban biaya sesuai dengan pembayaran yang terdapat di STNK dan SKPD.

Jaminan kepastian merupakan hal terpenting dan telah ditentukan di dalam Instansi sebab dengan adanya jaminan kepastian akan membuat perasaan masyarakat menjadi aman, bebas dari bahaya. Dari hasil penyajian data dalam hasil

penelitian ini terkait dengan jaminan keamanan bagi pengguna jasa layanan *Drive Thru* dimana indikator *assurance* ini dinilai baik. penilaian ini dikatakan baik selama ini karena terdapat aturan yang mengatur terkait dengan jaminan yang diberikan kepada masyarakat.

Sistem pelayanan Samsat *Drive Thru* wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan untuk dimensi *assurance* (jaminan) sudah menunjukkan dan memberikan hasil yang baik. Dimana Instansi sudah memberikan informasi yang jelas terhadap kepastian pembayaran PKB.

5. Perhatian/Sikap (*Empathy*)

Perhatian (*empathy*) adalah suatu kecerdasan yang didapatkan dari sebuah pengalaman melalui hati. Pengalaman dan pengetahuan tidak didapatkan dan dipahami secara logika, tetapi juga dipahami dengan hati nurani. Seseorang yang memiliki kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Jika tujuan suatu instansi pemerintahan terkhusus Samsat ingin mewujudkan tujuannya maka sikap dan perhatian sangatlah penting untuk menunjukkan bahwa sikap yang jujur, ramah, peduli dan sopan santun harus selalu dilakukan terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

Empati merupakan suatu sikap dalam diri melalui perasaan seseorang yang dapat merasakan perasaan orang lain secara Psikologis. Empati memiliki fungsi yang membantu seseorang untuk melakukan sosialisasi yang dasarnya berinteraksi langsung, berkomunikasi, dan bersikap kepada sesama. Tentunya setiap perilaku pegawai layanan *Drive Thru* berbeda-beda, hal ini terkait dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai. Adapun yang mempengaruhi kemampuan empati, yaitu: tingkat pendidikan, pikiran yang optimis, pengalaman, usia, keadaan psikis, latar belakang sosial budaya, dan beban hidup. Hal ini sangat dibutuhkan untuk menunjang pegawai dalam meningkatkan kemampuan empati. Kemampuan empati tidak langsung muncul dari setiap diri seseorang tetapi empati dapat muncul karena adanya interaksi dan faktor terhadap masyarakat yang menggunakan layanan *Drive Thru*.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh informan dan juga berdasarkan dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan terkait dengan sikap pegawai kepada masyarakat bahwa sistem

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

pelayanan *Drive Thru* di UPT Pendapatan Gowa Provinsi Sulawesi Selatan dari segi dimensi empati (sikap/perhatian) yang hasilnya sudah baik, hal ini ditandai dengan usaha dan kerja keras pegawai dalam memberikan dan menciptakan pelayanan yang baik dengan menunjukkan sikap sopan, ramah, dan jujur saat melayani masyarakat.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan dari kelima indikator di atas, pada dasarnya secara keseluruhan pelayanan yang telah diberikan oleh Upt Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan kepada masyarakat terkhusus pengguna layanan *Drive Thru* dapat dinilai sudah baik, artinya sistem pelayanan *Drive Thru* di Upt Pendapatan Wilayah Gowa Provinsi Sulawesi Selatan sudah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Dengan begitu bagi instansi perlu memahami baik kondisi psikis masyarakat karena pada dasarnya masyarakat menginginkan sebuah layanan yang membantu dan memperlancar proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu maka pihak dari Samsat sebagai penyedia layanan harus mampu menjalankan segala indikator dalam pelayanan baik itu dari segi bukti fisik sampai dengan dimensi perhatian terutama layanan *Drive Thru* yang digunakan oleh setiap kalangan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor.

School Children at Social Service Offices Takalar Regency. *Jurnal Office*, 5(2), 51-58.

Jamaluddin, J., Mirdawati, Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). Keefektifan Pelayanan IMB Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar *The effectiveness of IMB Services at the Makassar City Investment Office and One Door Integrated Services at Makassar City*.

Parasuraman, A. (1998). Customer service in business-to-business markets: an agenda for research. *Journal of Business & Industrial Marketing*.

Takdir, M., Baharuddin, B., Arhas, S. H., & Irman, I. (2021). Quality of Academic Service during the COVID-19 Pandemic at the Universitas Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Ad'ministrare*, 8(1), 143-148.

REFERENSI

- Ahsan, S. C., Niswaty, R., & Dhahri, I. (2021). Modification of District Integrated Administrative Services (PATEN) and Super Service Delivery Models at Polewali Mandar. *Iapa Proceedings Conference*, 78-97.
- Ahsan, S. C., Thaija, A., & Niswaty, R. (2020). Public Service Standards in Public Service Malls of Central Sulawesi Province. *Solid State Technology*, 63(5), 8988-8993.
- Akib, H., Abdullah, N. R., Niswaty, R., Arhas, S. H., & Awaluddin, M. (2022). Maintenance of Office Facilities at the Makassar City Public Works Service. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 69-76.
- Ayu, A., Niswaty, R., Darwis, M., & Arhas, S. H. (2019). Applying the Principles of Good Governance in the Efforts of Guiding Out-of-