

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA SAMSAT WILAYAH KOTA KENDARI

Sitti Rahmatyah

Universitas Lakidende Unaaha

Email: [Sittirahmatyah606@gmail.com](mailto:Sittirahmatyah606@gmail.com)

### ABSTRACT

*The quality of public services takes a long process and is inextricably related to administrative issues. The quality itself has been long developed since the period of old order government, owing partly to a growing interest in the study of state administration, which then led to the invention of news ideas for the current procedures of conducting public services. The research aimed to investigate the quality of public services that are provided by the UPTD Samsat of Kendari region, the increase of revenue generated from motor vehicles and number plate taxes, and the relationship between the procedure of public services and the improvement of quality of service of motor vehicle taxes. This study employed a descriptive method and a qualitative approach. The data were collected by conducting interviews with informants, administering questionnaires to taxpayers, and doing field observations. The data were then analyzed through a technique of qualitative data analysis, in which the researcher used her best reasoning ability to connect facts, information, and data. In relation to the efforts of the SAMSAT office to increase the income revenue from motor vehicle taxes, its income revenue from the tax has been going up from year to year, due to the tax increase and taxpayers' greater awareness of their obligation.*

**Keywords:** *Quality, Service, Motor Vehicle and Number Plates Tax.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses Prosedur pelayanan publik yang terjadi di UPTD SAMSAT Wilayah Kota Kendari, peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Kendari serta hubungan antara Prosedur pelayanan publik dengan peningkatan pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data-data diperoleh dengan wawancara, penyebaran kuesioner serta observasi di lapangan. Kemudian data diolah menggunakan teknik analisa data kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi dan data. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa telah terjadi Prosedur pelayanan publik Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui perbaikan sistem dan prosedur serta perubahan perilaku pemberi layanan dimana para pemberi layanan semakin mendekati diri kepada wajib pajak yang tercermin dari sikap ramah yang ditunjukkan pegawai kepada masyarakat guna meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, jika dilihat dari orientasi pegawai dalam melakukan pekerjaan, belum dapat sepenuhnya mencerminkan Prosedur pelayanan publik karena pegawai masih berorientasi kepada intensif yang akan diterima, belum sepenuhnya berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sehubungan dengan upaya SAMSAT dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan STNK setiap tahunnya yang disebabkan oleh kenaikan tarif pajak dan jumlah peningkatan jumlah masyarakat sadar pajak.

**Kata Kunci:** Prosedur, Pelayanan, PKB dan STNK

### PENDAHULUAN

Dalam era otonomi daerah, kewenangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi lebih besar. Hal ini sangat berbeda dengan era sebelumnya

dimana kewenangan lebih banyak dimiliki oleh Pusat. Berkaitan dengan pelaksanaan *good governance*, maka pemerintah pusat pun mengadakan otonomi daerah dimana masing-masing daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan yang ada dalam daerah masing-masing. Pelaksanaan otonomi daerah yang bertujuan untuk mewujudkan *good governance* ini juga tidak dapat terlepas dari pelaksanaan reformasi pelayanan publik. Inti dari konsep otonomi daerah adalah upaya memaksimalkan hasil yang akan dicapai sekaligus menghindari hal yang menghambat pelaksanaan otonomi daerah. Pelayanan kepada masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu: a) Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum. b) Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan. c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat. d) Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan. e) Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani. Gronroos (1993).

Dengan bergesernya kewenangan kepada Daerah Kabupaten/Kota, maka pelayanan masyarakat seperti halnya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), para pejabat dan aparat pelaksana dituntut agar mempunyai kemampuan dan keterampilan yang berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat, sehingga akan tercapai pelayanan yang prima. Sedangkan yang mendasari tujuan pemberian otonomi Daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan masyarakat. (Sanapiah, 2000).

Siagian (1996:77) mengatakan bahwa dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah.

Pentingnya kualitas pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, dengan ciri sebagai berikut: *Efisien*, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; *Sederhana*, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; *Kejelasan dan kepastian* (transparan), mengenai: 1) prosedur/tata cara pelayanan; 2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; 3) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; 4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan 5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Stoner (1996:118).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan, Sinambela (2006:56). Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan

baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. (Lovelock, 2007). Adapun Persyaratan Pengurusan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Kendari yaitu:

**a. Syarat pembuatan STNK Baru.**

1. KTP asli + Fotocopy.
2. FAKTUR.
3. Sertifikat Identitas Kendaraan (NIK).
4. Surat jalan dari dealer
5. Check Fisik.
6. Hasil ceking fisik kendaraan yang ditandatangani oleh petugas cek fisik.

**b. Syarat Perpanjangan STNK:**

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan pemilik yang tertera di Buku Pajak Kendaraan Bermotor (BPKB).
2. STNK asli + fotocopy
3. Foto copy BPKB
4. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun terakhir
5. Hasil ceking fisik kendaraan yang ditandatangani oleh petugas cek fisik.

Keterangan:

A1 = Jenis Sedan, Jeep, (Plat hitam)

A2 = Jenis Sedan, Jeep, (Umum)

B1 = Bus, Mikrobus (Plat hitam)

B2 = Bus, Mikrobus (Umum)

C1 = Truk, Pick up (Plat hitam)

C2 = Truk, Pick up (Umum)

E = Sepeda Motor, Scooter

J = Jenis alat-alat berat dan besar

I = Motor Roda Tiga

Dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan ilmiah dengan menyingkap dan menganalisisnya secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan publik agar terlaksana secara efektif terutama terhadap sub sektor pajak daerah yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor dan Surat Tanda Nomor Kendaraan melalui Dinas Pendapatan Daerah Pelayanan Pendapatan Provinsi Sulawesi Tenggara, melalui Kantor SAMSAT Wilayah Kota Kendari. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Hal ini mengakibatkan upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAMSAT menjadi kurang optimal. Hal inilah yang menyebabkan suatu keefektifan sebuah pelayanan publik patut dicermati. Begitu pula yang terjadi pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Kendari yang juga memberikan layanan kepada wajib pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep Prosedur Pelayanan**

Sistem dan prosedur merupakan bagian integral dari pekerjaan setiap manajer. Ini dimaksudkan bahwa setiap orang mengawasi, membimbing, mengurus kegiatan-kegiatan dari bawahan mempunyai pertanggungjawaban yang sejalan dengan pekerjaannya bagi sistem dan prosedur yang dipergunakannya dengan bawahannya. Prosedur kerja adalah rangkaian dari suatu tata kerja yang berurut, tahap demi tahap serta jelas menunjukkan jalan atau arus (flow) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya, dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang pekerjaan/tugas. Prosedur kerja juga adalah perincian langkah-langkah dari serangkaian fungsi yang diarahkan untuk mencapai hasil yang dikehendaki. Liang Gie (1998:24).

Dengan kata lain prosedur kerja dapat diartikan sebagai rincian dinamika mekanisme organisasi. KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Stoner (1996:118) mengatakan Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun Handayanigrat (1994:16) menyatakan bahwa Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Mengacu dari aturan yang dibuat juga ditegaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan, harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurang-kurangnya harus memuat, yaitu Landasan Hukum Pelayanan Publik, Maksud dan tujuan pelayanan publik, Sistem dan prosedur pelayanan publik, Persyaratan pelayanan publik, Biaya pelayanan publik, Waktu penyelesaian, Hak dan kewajiban, dan Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik. Georgopolous dan Tannenbaum (1995:50).

### **SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)**

Adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang 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 (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Samsat yang dalam penelitian ini penilaian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Dan penilaian tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak tentang pelayanan Samsat. Berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak inilah dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Jika sebelumnya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Samsat sangat rendah maka harus diupayakan peningkatan kualitas pelayanan agar wajib pajak benar-benar puas terhadap pelayanan Samsat.

## **Konsep tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut oleh daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sedangkan yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda 2 atau lebih beserta gandengannya yang disemua jenis jalan-jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar lainnya yang bergerak.

## **Konsep tentang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

STNK adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan oleh SAMSAT, yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 instansi: Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (1990:60) metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian pengambilan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan tahap analisis yang akurat.

Pelaksanaan metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan intepretasi tentang arti data tersebut. Metode deskriptif mampu memberikan penjelasan secara sistematis, akurat dan faktual mengenai data, sifat-sifat serta hubungan fenomena-fenomena yang diteliti dan akhirnya menghasilkan gambaran data yang ilmiah (Djajasudarma, 1993:9).

Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisisnya untuk memberi kebenarannya, berdasarkan data yang diperoleh. Dalam proses pelayanan penerbitan PKB dan STNK juga mengalami adanya kendala dalam hal pelayanannya. Setiap organisasi tentu akan mengalami adanya suatu keadaan dimana kadang organisasi tersebut akan kelihatan baik, kurang baik atau bahkan buruk di mata masyarakat.

Persepsi masyarakat yang demikian itu dapat diketahui dari berbagai alasan yang mereka peroleh saat mereka memperoleh pelayanan dari organisasi tersebut. Hambatan/dalam penerbitan STNK dan PKB antara lain: SDM adalah Kemampuan seseorang yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertanggung jawab pada pelayanan dan adanya sikap disiplin dalam pelayanan. Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Adapun sumber datanya sebagai berikut: 1) Beberapa pengguna pelayanan Kantor SAMSAT Kendari yang penulis temui dilokasi. Salah satunya

adalah masyarakat. 2) Kepala dan staf UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Kantor SAMSAT Kendari. 3) Petugas Pelayanan SAMSAT Kendari.

Untuk melengkapi penelitian ini penulis juga mengambil data yang berupa Dokumen, laporan dan data lain yang relevan dan mendukung dengan penelitian. Adapun yang dimaksud dengan informan adalah orang-orang yang memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi Informan kunci dan informan biasa. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.

Sedangkan informan biasa adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah: a) Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala UPTD SAMSAT Wilayah Kota Kendari, b) Informan biasa dalam penelitian ini adalah staf komputer SAMSAT Wilayah Kota Kendari, Petugas Pendaftaran Pengesahaan STNK 1 tahun yang dikuasakan, dan Kasubag Tata Usaha serta masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data yang telah diperoleh penulis akan menguraikan data-data yang diperoleh selama penulis melakukan penelitian di Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari baik melalui wawancara, kuesioner, dan pengamatan langsung. Data-data yang akan disajikan pada bab ini adalah data-data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan pegawai Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari dan juga dengan menyebar kuesioner kepada masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Data-data yang disajikan berisikan tentang data karakteristik responden serta data variabel penelitian. Penyajian data mengenai karakteristik responden dipaparkan untuk mengetahui spesifikasi/ciri khusus yang dimiliki oleh responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Sedangkan penyajian data tentang variable penelitian dipaparkan untuk menjawab permasalahan-permasalahan dalam penelitian.

Data-data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat dalam bab ini akan disajikan berupa tabulasi hasil kuesioner kemudian, hasil wawancara mendalam dengan pihak yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan di Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari juga akan dipaparkan dengan dalam bentuk narasi/deskriptif untuk mempermudah dalam menjawab permasalahan penelitian. Selain data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner, penulis juga akan menyajikan data sekunder yang dihimpun dari dinas terkait untuk mendukung data-data yang ada.

Dalam operasionalisasi secara koordinatif dan integrative dilakukan oleh tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan provinsi di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang di bidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara. Untuk itu, peneliti perlu

menyampaikan teknik pengumpulan data yang digunakan. Penelitian ini sendiri menggunakan teknik pengumpulan data: a) Metode wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian, b) Kuesioner (angket), adalah suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, yang bertujuan memperoleh informasi yang relevan, serta informasi yang dibutuhkan dapat dibutuhkan secara serentak. Dalam penelitian ini angket digunakan sebagai alat pendamping dalam mengumpulkan data, c) Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Analisis Data Kesederhanaan dalam Pelayanan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK, Tujuan analisis data kesederhanaan dalam pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK pada kendaraan R2/R4 adalah untuk melihat kesederhanaan prosedur pelayanan agar masyarakat mudah memahaminya dan bisa melaksanakannya.

Dalam melihat terjadinya prosedur pelayanan publik dalam sebuah instansi, maka yang perlu diperhatikan adalah perubahan struktur dan prosedur serta perubahan pola berfikir dan bertindak pemberi layanan. Data-data tentang perubahan struktur dan prosedur serta perubahan pola berfikir dan bertindak pemberi layanan ini didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna jasa juga dengan wawancara dengan Responden kunci dalam penelitian ini. Berikut ini adalah data-data mengenai prosedur pelayanan publik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa informasi yang diberikan oleh Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari merupakan informasi yang baik dan tidak bertele-tele. Analisis data kesederhanaan pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK pada kendaraan R2/R4 maka temuan penelitiannya kesederhanaan pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK pada kendaraan R2/R4 sudah baik. Masyarakat telah merasakan kepuasan akan kesederhanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Analisis Data Keterbukaan Informasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Penerbitan STNK Kendaraan R2 dan R4, tujuan analisis data keterbukaan informasi adalah untuk melihat keterbukaan pihak SAMSAT dalam memberikan informasi mengenai pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK pada kendaraan R2/R4. Jika masyarakat belum diberikan informasi mengenai waktu yang telah ditentukan maka masyarakat tidak akan tahu berapa lama masyarakat menunggu STNKnya terbit. Maka dari itu pihak SAMSAT harus lebih jelas lagi memberikan informasi mengenai jadwal waktu kepada masyarakat dengan memberikan informasi secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu perlu dibuat spanduk ataupun papan informasi mengenai standar waktu penerbitan dan memberikan informasi langsung kepada masyarakat ketika masyarakat selesai mendaftarkan berkasnya.

Analisis Data Keamanan/Kenyamanan yang Diberikan Pelaksanaan Program dalam Pelayanan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK Roda 2/Roda 4, tujuan analisis data keamanan/kenyamanan yang diberikan Pelaksanaan program dalam pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK pada kendaraan R2/R4 adalah melihat bagaimana keamanan/kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat selama proses

pelayanan. Berdasarkan analisis data keamanan/kenyamanan yang diberikan Pelaksanaan program dalam pelayanan penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK roda 2 maupun roda 4 maka temuan penelitiannya keamanan/kenyamanan pelayanan sudah baik. Tidak ada masalah dalam keamanan dan kenyamanan pada saat proses pelayanan penerbitan STNK kendaraan R2/R4.

Analisis Data efisiensi Pelayanan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK Roda 2/Roda 4, Analisis data efisiensi bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT yang dilihat dari segi keterampilan pegawai Pelaksanaan dalam melayani masyarakat, dalam kecepatan melayani, serta melihat perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh Pelaksanaan setelah diberlakukannya program *Quick Wins*. Mengenai biaya tambahan penerbitan STNK kendaraan bermotor R2/R4, menurut pihak SAMSAT mereka tidak meminta biaya tambahan di luar tarif yang telah ditentukan dan masyarakat pun juga mengakui tidak ada biaya tambahan dalam penerbitan STNK kendaraan bermotor R2/R4.

Analisis data ekonomis yang diberikan Pelaksanaan Program dalam Pelayanan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK Roda 2/ Roda 4, Mengenai informasi tarif penerbitan STNK jenis kendaraan bermotor R2/R4 telah diinformasikan melalui papan informasi yang dipajang di ruang tunggu pelayanan, Lebih jelasnya, bahwa berdasarkan PP No. 50 Tahun 2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, tarif penerbitannya. Informasi tarif penerbitan STNK kendaraan bermotor R2/R4 yang diberikan pihak SAMSAT kepada masyarakat dinilai baik. Hal ini dikarenakan bahwa masyarakat telah mengetahui dengan mudah mengenai tarif penerbitan STNK kendaraan bermotor R2/R4.

Analisis data Keadilan yang diberikan Pelaksanaan Program dalam Pelayanan Penerbitan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK Roda 2/ Roda 4, Tujuan analisis data keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah untuk melihat keadilan yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan. Keadilan dalam memberikan pelayanan penerbitan STNK kendaraan R2/R4 sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat umum. Dalam melakukan pelayanan tersebut pihak SAMSAT telah memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat sehingga masyarakat puas dengan pelayanan SAMSAT terkait keadilan menerbitkan STNK kendaraan R2 maupun R4. Berdasarkan analisis data keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka temuan penelitiannya keadilan dalam memberikan pelayanan penerbitan STNK R2 maupun R4 sudah baik. Tidak ada masalah pada keadilan dalam pelayanan.

Analisis Data Ketepatan Waktu dalam Menerbitkan STNK Kendaraan Bermotor R2/R4, Tujuan analisis ketepatan waktu dalam menerbitkan STNK kendaraan bermotor R2/R4 adalah untuk melihat kesesuaian ataupun ketepatan waktu penerbitan STNK oleh petugas pelayanan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan. Menerbitkan STNK sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan merupakan kewajiban aparat pelaksanaan SAMSAT sebagai bentuk pelayanan prima kepada pelayanan termasuk penetapan waktu penyelesaian pengaduan. Tetapi ada perbedaan yang terjadi di lapangan bahwa masih ada masyarakat yang menerima pelayanan melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan mengajukan pertanyaan kepada petugas dan wajib pajak, karenanya setiap data atau fakta yang diteliti di lapangan akan dideskripsikan atau digambarkan sebagaimana adanya dan diiringi dengan penafsiran dan analisa yang rasional. Hal ini penting dilakukan agar



diperoleh kejelasan atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan.

Dalam hal ini penulis menyajikan analisa data, yaitu penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit dan menyusunnya ke dalam pola sehingga dapat dipahami baik oleh peneliti sendiri maupun orang lain.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa prosedur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan prosedur administrasi sehingga pada saat merumuskan definisi tentang prosedur pelayanan publik, prosedur pelayanan publik meminjam definisi dari prosedur administrasi. Sehingga didapatlah bahwa reformasi administrasi publik adalah perubahan kelembagaan dan perilaku orang-orang pemberi layanan sehingga layanan yang diberikan senantiasa bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian peningkatan pajak kendaraan bermotor diartikan sebagai kenaikan penerimaan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa nyaman dan bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Proses perbaikan layanan inilah yang menjadi bagian dari prosedur pelayanan publik. Pada penelitian ini, peneliti mencoba mengumpulkan data tentang prosedur pelayanan publik dan peningkatan pajak kendaraan bermotor.

Adapun hambatan yang timbul dalam Pemungutan PKB dan STNK Dalam uraian di atas telah disampaikan tentang prosedur dan tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT, dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban membayar pajak secara langsung melalui Kantor SAMSAT dimana wajib pajak berdomisili atau dapat juga dilakukan melalui Bank SULTRA, bahkan dapat juga melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yaitu di SAMSAT manapun di Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan penelitian, pengamatan dan informasi yang kami dapatkan, dalam Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor, dapat kami sampaikan inventarisasi hambatan hambatan yang muncul dalam Pelaksanaannya, sebagai berikut: Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor, dapat kami sampaikan inventarisasi hambatan hambatan yang muncul dalam Pelaksanaannya, sebagai berikut: Penyertaan Identitas Pemilik ( KTP; SIM ) sesuai Nota Pajak/PKB, Kesenjangan teknis dalam pelayanan pada Wajib Pajak, Fasilitas SAMSAT yang kurang memadai, Pembayaran PKB dengan sistim on line, Pembayaran lewat Bank, Banyaknya obyek tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Adapun upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara melalui Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) dan dilaksanakan oleh SAMSAT sudah sangat baik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi yang ada. Menyadari akan besarnya kontribusi pajak kendaran bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sulawesi Tenggara, maka SAMSAT Kota Kendari melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut

antara lain sebagai berikut: Mengatasi hambatan penyertaan Identitas pemilik kendaraan, Mengatasi kesenjangan teknis pelayanan di SAMSAT, Pembayaran PKB / BBNKB via Bank, Mengatasi tempat pelayanan yang kurang memadai, Mengatasi kelemahan sistim online, Mengatasi banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Semua upaya perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara melalui Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (SAMSAT), sangatlah wajar dilakukan. Hal tersebut berkaitan dengan besarnya potensi Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan Bermotor dan STNK dalam mendukung penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Untuk memberikan gambaran terhadap besarnya kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor yang dipungut oleh Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (SAMSAT) se Sulawesi dan dikelola oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Sistem yang digunakan Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari saat ini adalah sistem *payment point* (pembayaran titipan) yaitu fasilitas layanan yang disiapkan melalui sistem kerjasama dengan jasa perbankan dalam hal ini bank Sultra (PT. BANK SULTRA) untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar PKB/BBN-KB. Tujuan dari sistem *payment point* ini adalah menjamin kelancaran pembayaran dan menjamin keamanan setoran wajib pajak. Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari telah menerapkan sistem ini sejak 15 Januari 2021.

Berkaitan dengan dengan sistem *payment point* yang telah disebutkan diatas, SAMSAT juga telah menetapkan standart prosedur-prosedur lain seperti prosedur layanan SAMSAT corner dan prosedur SAMSAT keliling yang kesemuanya itu tidak dapat terlepas dari tujuan sistem *payment point* itu sendiri. SAMSAT corner yang operasionalisainya berada di tangan Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari.

Selain itu, untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan yang telah diberikan, Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari menyediakan mesin pengukur kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk mengetahui apakah masyarakat merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari. Di samping itu, Kantor UPTD SAMSAT wilayah Kota Kendari juga melengkapi pelayanannya dengan menyediakan ruang informasi, tempat pengaduan dan tempat khusus untuk ibu hamil dan lansia. Kesemua ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan nyaman dan cepat.

Berkaitan dengan perubahan sistem dan prosedur, masyarakat yang juga menjadi Responden penelitian setuju bahwa terjadi perubahan sistem dan prosedur dimana sistem dan prosedur menjadi semakin lebih baik. Dalam hal ini, pernyataan mengenai perubahan sistem dan prosedur dapat dilihat dari tabel sebelumnya dimana sebagian besar masyarakat mengatakan bahwa telah terjadi perubahan pelayanan menuju kearah yang lebih baik dengan tata cara yang jelas dan dapat dimengerti serta informasi yang tidak bertele-tele. Kemudian, jika dilihat dari waktu pelayanan, SAMSAT dapat menyelesaikan pelayanannya dengan waktu yang relatif cepat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan dapat dirasakan setelah menerima jasa dari organisasi pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan tetapi sebaliknya jika pelayanan itu tidak seperti apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut dinilai tidak memuaskan, sehingga sebagai organisasi pelayanan perlu memperhatikan kualitas pelayanannya termasuk SAMSAT Kota Kendari. Dari hasil penelitian secara keseluruhan kualitas pelayanan SAMSAT dapat dikatakan belum memenuhi harapan masyarakat sebagai wajib pajak ini dapat dilihat dari karakteristik kualitas pelayanan.

Adapun faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak Faktor penghambat dalam sebuah organisasi pelayanan dapat menyebabkan organisasi tersebut dinilai tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Begitu pula dengan SAMSAT, dalam memberikan pelayanannya, SAMSAT masih memiliki beberapa hambatan, yaitu: a) Penyertaan Identitas Pemilik (KTP; SIM) sesuai Nota Pajak/PKB, b) Kesenjangan teknis dalam pelayanan pada Wajib Pajak, c) Fasilitas SAMSAT yang kurang memadai, c) Pembayaran PKB dengan sistim on line, d) Pembayaran lewat Bank, e) Banyaknya obyek tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Adapun Faktor penghambat yang lain adalah masalah dana. Dana merupakan unsur yang vital dalam sebuah organisasi, begitu pula dengan SAMSAT. Untuk mendapatkan dana guna penambahan dan perbaikan sarana dan fasilitas penunjang harus melalui prosedur yang memakan waktu lama, sehingga sering kali pelayanan juga menjadi terganggu.

Keadaan Sumber Daya Manusia yang masih kurang kualitasnya. Hal ini nampak pada keterlambatan pegawai dan masih adanya beberapa pegawai yang dibebani tugas diluar SAMSAT. Hal ini tentu saja merugikan SAMSAT dan wajib pajak sebagai penerima pelayanan. Keterlambatan pegawai menyebabkan terhentinya proses pelayanan, karena proses pelayanan SAMSAT merupakan alur yang saling berhubungan maka jika salah satu bagian terganggu maka akan menyebabkan bagian lain ikut terganggu dan ini akan memperlambat pelayanan. Selain itu masih dibebaninya beberapa pegawai dengan tugas diluar SAMSAT menyebabkan pegawai yang lain mengambil alih tugas yang ditinggalkan sehingga tugasnya menjadi banyak dan ini juga akan menyebabkan pelayanan menjadi terganggu dan proses pelayanan menjadi lama.

Upaya yang dilakukan SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah: a) Selalu memperbaharui program komputer dan mengganti komputer yang sudah tidak layak pakai dengan tujuan untuk mempercepat proses pelayanan, karena hampir seluruh proses pelayanan yang ada dikerjakan dengan komputer, sehingga satu saja komputer mati maka proses pelayanan menjadi terganggu, b) Dengan memisahkan loket pengurusan PKB dan BBNKB roda dua dan empat. Dengan pemisahan ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan PKB dan STNK serta membantu mempercepat proses pelayanan, c) Mendahulukan wajib pajak yang mengurus sendiri urusannya dari pada wajib pajak yang melalui biro jasa. Hal ini dilakukan agar wajib pajak tidak merasa terganggu dengan adanya biro jasa dan diterapkannya sistem pelayanan satu hari jadi.

Adapun Upaya yang lain yang akan dilaksanakan adalah dengan mengoptimalkan sistem pembayaran Online sehingga memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djajasudarma. T. Fatimah. 1993. *Analisa Data Kualitatif*, Bandung: Refika Aditama
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- Gronroos 1993. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nawawi 1990, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan keempatbelas, Bandung: PT Remaja Rosdakarya (anggota IKAPI).
- Natsir Kelana, I. . (2022). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Konawe. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(4), 463–472. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.55>
- Saputra, D. ., & Ardansyah, A. (2022). Implementasi Motivasi Kerja Dan Pelatihan Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pelayanan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Pt. Pln (Persero) Ulp Tanjung Karang. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(10), 1951–1958. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.289>
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 1996. *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Stoner. F. (1996), *Administrasi Publik* Jilid II, BPF, Yogyakarta.