

# **KINERJA PEGAWAI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT) PEMBANTU DALAM PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN LONG IKIS KABUPATEN PASER**

**Wahyu Sri Dinata<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

**WAHYU SRI DINATA**, *Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser. Dibimbing oleh Dr. H. Muhammad Noor, M.Si dan Budiman, S.IP, M.Si*

*Kinerja pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser.*

*Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data yang di peroleh melalui wawancara dengan informan, penelusuran lapangan, selain itu juga diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan. Berdasarkan jenis penelitiannya peneliti menggunakan teknik analisis model interaktif: Kondensasi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan, dan verifikasi untuk mengolah data.*

*Hasil dari penelitian Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser mengenai kinerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai kinerjanya secara umum berada pada kategori baik.*

***Kata Kunci:*** *Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, SAMSAT.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : wahyujpc015@gmail.com

## **Pendahuluan**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, kinerja pegawai Samsat Pembantu dalam Pelayanan STNK Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser masih di temukan beberapa permasalahan dalam proses Pelayanan diantaranya prosedur pelayanan yang kurang jelas, sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti masih kurangnya fasilitas penunjang kerja pegawai dan ruang tunggu yan kurang memadai, petugas yang kurang ramah dan tidak adanya transparansi yang diberikan dalam hal pelayanan, belum ada pula transparansi waktu dan biaya. Hal ini tentu saja akan berdampak pada penurunan kesadaran dan keinginan masyarakat dalam membayar pajak STNK kendaraan bermotor.

Dari permasalahan diatas untuk dapat mengetahui kinerja pegawai dalam melayani pembayaran pajak STNK kendaraan bermotor maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kinerja Pegawai SAMSAT Pembantu dalam Pelayanan STNK Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser”

## ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pembantu dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pembantu dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kecamatan Long Ikis Kabupeten Paser?

## ***Manfaat Penelitian***

1. Segi Teoritis untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pembantu dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dan melatih penulis untuk berfikir secara ilmiah sesuai dengan disiplin ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah.
2. Sebagai bahan perbandingan untuk mengkaji masalah yang sama dimasa yang akan datang, serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi konsep-konsep atau teori-teori mengenai kinerja pegawai SAMSAT dan sebagai informasi bagi kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis Kabupaten Paser dalam pelaksanaan kinerja.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kinerja***

Menurut Rivai (2005:309), “kinerja adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya Dalam perusahaan”. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2006:9), “bahwa Kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja pegawai adalah keberhasilan atau ketidak berhasilan seorang pegawai, dan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam periode tertentu.

### ***Pelayanan Publik***

Ainur Rohman dkk (2010:3) Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah. Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap, kelengkapan dan kelembagaannya.

Menurut Sinambela (2006:6) Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan pelayanan prima tidak hanya memberikan alakadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata-mata demi kepuasan pelanggan. Bagi aparatur

pemerintah sebagai abdi masyarakat, kewajiban untuk memberikan pelayanan secara prima bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktivitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan keinginan masyarakat.

### ***Kinerja Pelayanan Publik***

Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Amy Y.S Rahayu (2001) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
- 3) Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
- 4) Perhatian (*empathy*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.
- 5) Kenyataan (*tangibility*) yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, administrasi, ruang tunggu dan sebagainya.

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

Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Regident Ranmor, pembayaran pajak Ranmor, bea balik nama Ranmor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat

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

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, “Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya”.

### ***Definisi Konseptual***

Kinerja Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pembantu dalam pelayanan STNK kendaraan bermotor adalah hasil kerja yang

dihasilkan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pembantu Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dalam menjalankan tugas, guna memenuhi prinsip pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Long Ikis khususnya pelayanan STNK kendaraan bermotor dengan indikator keandalan *reliability* pegawai diukur dengan: realisasi waktu, sikap terhadap penanganan masalah, konsistensi pelayanan, kecepatan petugas, indikator Daya Tanggap *responsiviness* pegawai diukur dengan: informasi waktu, kecepatan pelayanan, kesediaan membantu, ketanggapan, indikator Jaminan *assurance* diukur dengan: keramahan dan kesopanan, dan indikator perhatian *empathy* diukur dengan: perhatian terhadap kepentingan wajib pajak, dan pemahaman kebutuhan wajib pajak, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, dan PKB ulang tahunan yang merupakan bagian dari pelayanan STNK.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah merupakan cara penyampaian informasi-informasi dengan memaparkan, menggambarkan dan menceritakan keadaan serta melukiskan secara tepat sifat-sifat suatu individu, gejala dan keadaan atau fenomena disuatu tempat yang sebenarnya dari obyek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada.

### ***Fokus Penelitian***

Yang menjadi fokus dalam penelitian adalah :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiviness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Perhatian (*empathy*)
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan STNK Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### ***Sumber dan Jenis Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan skripsi ini. Jenis data dalam hal ini didapatkan melalui sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanyajawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri,

walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data berfokus dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Dalam penelitian kualitatif proses pengambilan data meliputi 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*).
2. Mengumpul data (*longing data*).
3. Mengumpul data (*longing data*).

### ***Teknik Analisis Data***

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data dan model interaktif dari Miles dan Huberman (1994) yaitu Analisis yang terdiri dari tiga sub proses yang saling terkait yaitu : Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Samsat Pembantu dalam Pelayanan STNK Kendaraan Bermotor di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser.

## **Hasil Penelitian**

### ***Gambaran Umum Samsat Pembantu Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser***

Kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) pembantu Long Ikis terdapat beberapa petugas untuk memberikan pelayanan yaitu ada 2 orang dari kepolisian, kemudian ada pihak dari jasa raharja, dan pegawai dari Dinas Pendapatan sebagai koordinator administrasi pelayanan (ADPEL). Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, SAMSAT pembantu ditunjang dengan sumber daya aparatur, yang terdiri atas Administrator Pelayanan, Penetapan, Polisi (Kelengkapan), Kasir, Teknisi Komputer, Security (Keamanan), Jasa Raharja, dan Cleaning service. Dalam pelaksanaan tugas tersebut pegawai SAMSAT Pembantu Long Ikis diharapkan mampu memberikan kinerja yang terbaik dan profesional sehingga harapan dan kepuasan masyarakat Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser terhadap pelayanan yang diberikan akan tercapai.

### ***Pelayanan STNK Pajak Kendaraan Bermotor***

Pelayanan STNK merupakan pelayanan pajak kendaraan. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Kebijakan mengenai pajak daerah sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 ini mengatur pajak-pajak yang dapat dikelola oleh daerah sejak diterapkannya otonomi daerah di Indonesia. Sedangkan pajak kendaraan

bermotor dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 diatur dalam pasal 3 sampai dengan pasal 8 yang menjelaskan tentang objek pajak kendaraan bermotor, subjek pajak kendaraan bermotor, dasar pengenaan dan besaran tarif pajak kendaraan bermotor serta tata cara pemungutan pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya pasal 9 sampai dengan pasal 15 yang mengatur pajak bea balik nama kendaraan bermotor yang termasuk dalam kategori pajak kendaraan bermotor.

### ***Penyelenggaraan Pajak Kendaraan Bermotor***

Pelayanan pajak kendaraan bermotor dikategorikan menjadi dua yaitu pelayanan atas pajak kendaraan bermotor itu sendiri dan pelayanan pajak atas bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Long Ikis meliputi pelayanan pengesahan ulang STNK tahunan, pelayanan pengesahan ulang STNK lima tahunan, pelayanan/pengurusan pajak untuk penggantian STNK hilang yang habis masa berlakunya, pelayanan pajak atas balik nama kendaraan bermotor dalam kabupaten/kota yang meliputi pendaftaran kendaraan bermotor baru serta pelayanan mutasi dari luar dan masuk provinsi.

### ***Pengenaan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor***

SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor mengacu pada peraturan yang berlaku. Jadi dalam menerap kantarif/besaran biaya pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan dari samsat pusat. Tarif pajak kendaraan bermotor yang diterapkan di SAMSAT Pembantu Kecamatan Long Ikis adalah sebagai berikut:

Tarif PKB ditetapkan sebesar 1,5% untuk kepemilikan pertama kendaraan pribadi, 1% untuk kendaraan bermotor umum, 0,5% untuk ambulans, pemadam kebakaran, dan 0,2% untuk kendaraan alat-alat berat. Sedangkan tarif BBNKB ditetapkan untuk penyerahan pertama yaitu kendaraan bermotor yang baru dibeli dari dealer sebesar 10%, untuk penyerahan kedua dan seterusnya (kendaraan *second*) sebesar 1%, untuk alat-alat berat penyerahan pertama sebesar 0,75%, untuk alat-alat berat penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075%.

Besarnya tarif pajak yang dipungut dari nilai jual pokok kendaraan bermotor sesuai dengan harga pasaran umum yang telah besarnya telah ditentukan sesuai peraturan. Jadi besaran pajak seseorang akan sama bila kendaraan bermotor yang dimiliki tipe/jenis kendaraan sama meskipun harga saat mereka membeli berbeda. Begitu juga dengan tarif pajak kendaraan bekas/*second*. Tarif pajak dikenakan sesuai dengan ketentuan tarif yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan. Nilai pajak kendaraan bermotor tidak terpengaruh dari hasil jual beli pemilik lama dengan pemilik baru.

### ***Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor***

Setiap pengurusan pajak kendaraan bermotor yang jatuh tempo maka SAMSAT akan dikenakan sanksi atau denda. Sanksi untuk pengurusan pajak

kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan sanksi sebesar 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar, bila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi sebesar 25% dari pajak pokok dan bila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%. Misal bila seseorang telat mengurus pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya selama tiga bulan, wajib pajak tersebut diharuskan membayar pajak pokok ditambah sanksi administrative sebesar 25% ditambah 4% untuk dua bulan lewat jatuh tempo. Meskipun informasi mengenai sanksi administrative sudah ada di SAMSAT Pembantu Long Ikis masih banyak masyarakat yang tidak tahu berapa besaran denda yang harus dibayar bila kendaraan bermotor mereka lewat jatuh tempo.

## **Pembahasan**

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

Dalam organisasi publik kinerja terhadap pelayanan publik sangat memiliki arti penting dikarenakan manfaatnya sebagai ukuran keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai misinya. Demikian pula bagi organisasi birokrasi, ukuran keberhasilan adalah pencapaian tujuan pemenuhan kepuasan masyarakat. Pemerintah sesuai fungsi pelayanannya suatu pelayanan yang berorientasi kepuasan publik sesungguhnya. Penilaian terhadap kinerja sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Penyelenggaraan pelayanan STNK pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Kecamatan Long Ikis merupakan pelayanan jasa yang dapat dinilai dan diamati. Berikut adalah penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Long Ikis ditinjau dari pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

#### **1. *Kehandalan (Reliability)***

Dimensi keandalan (*Reliability*) dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan STNK. Dimana dalam Indikator keandalan diukur dengan: realisasi waktu, sikap terhadap penanganan masalah, konsistensi layanan, dan kecepatan petugas.

Keandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Konsep *reliability* ini sejalan dengan konsep pelayanan publik pada dasarnya yaitu sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhannya untuk memberikan kepuasan. Bentuk Reliabilitas yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan yang akurat

kepada wajib pajak yaitu dengan selalu memeriksa dokumen/berkas wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan seperti pengisian STNK.

## **2. Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Daya Tanggap (*Responsiviness*) dimensi layanan ini mencakup keinginan untuk membantu wajib pajak dan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pegawai untuk melayani. Indikator ini diukur dengan: informasi waktu, kecepatan layanan, kesediaan membantu, dan ketanggapan.

Bentuk daya tanggap *responsiviness* yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, wajib pajak dapat menyampaikan keluhan kepada SAMSAT Pembantu Long Ikis melalui kotak pengaduan kritik dan saran, maupun menghadap langsung pada pimpinan ADPEL bila pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan. SAMSAT Pembantu Long Ikis juga telah merespon aspirasi dan keluhan wajib pajak dengan memberikan tanggapan dan tindak lanjut. Meskipun harapan dan tuntutan masyarakat belum dapat terealisasi sepenuhnya namun sebagian besar wajib pajak sudah merasakan perbaikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB yang lebih baik dari hari ke hari.

## **3. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*assurance*) dimensi layanan ini mencakup keramahan serta sopan santun pegawai kepada wajib pajak dalam meyakini kepercayaan konsumen. Indikator ini diukur dengan: keramahan, dan kesopanan pegawai dalam melayani wajib pajak.

Bentuk Jaminan *assurance* yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, pegawai sudah bersikap ramah dan sopan kepada wajib pajak namun masih harus tetap ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat menjadi maksimal dan masyarakat merasa puas, masyarakat pun harus diberi edukasi agar bersikap ramah dan sopan kepada pegawai agar tercipta kondisi pelayanan dan layanan yang baik dan kondusif.

## **4. Perhatian (*Empathy*)**

Perhatian *empathy* adalah dimensi kualitas layanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan aparat kepada wajib pajak. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan aparat untuk menyelami perasaan wajib pajak sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya. Indikator perhatian *empathy* diukur dengan: perhatian terhadap kepentingan wajib pajak, dan pemahaman kebutuhan wajib pajak. Peneliti menilai perhatian terhadap kepentingan wajib pajak dengan cara prioritas yang di perhatikan dalam penyampaian layanan yang selalu berorientasi kepada setiap wajib pajak dalam yang diukur dari persepsi

responden terhadap kesungguhan pegawai/aparat dalam memperhatikan kepentingan setiap wajib pajak.

Bentuk Perhatian *empathy*, yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, pegawai selalu memprioritaskan kepentingan wajib Pajak dan selalu mengingatkan agar wajib pajak selalu membayar pajak secara rutin dan tepat waktu agar wajib pajak tidak terkena sanksi administratif yang dapat merugikan diri sendiri dan Negara. Secara garis besar indikator *emphaty* sudah baik dan harus tetap dijaga dan ditingkatkan kembali agar masyarakat wajib pajak lebih puas dengan kinerja pegawai yang ada di Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis.

## **Faktor Pendukung Kinerja Pelayanan Pajak STNK Kendaraan Bermotor**

### **1. Pelatihan**

Sumber daya manusia yang ada di SAMSAT Pembantu Long Ikis merupakan salah satu faktor pendukung yang diperlukan dalam pemberian pelayanan yang professional kepada wajib pajak. Dengan adanya pelatihan/bimbingan teknis yang dilakukan dalam rangka peningkatan kemampuan pegawai sangat membantu dalam pemberian pelayanan. pegawai/petugas yang dilatih dan menjadi memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda ditempatkan sesuai bidang keahlian dan kemampuannya. Meskipun jumlah petugas pelayanan kurang namun dengan pengoptimalan teknologi computer dan kualitas petugas yang memadai pelayanan tetap dapat berjalan lancar dan memuaskan.

### **2. Anggaran**

Kinerja pegawai dalam pelayanan publik dapat berjalan optimal jika didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Anggaran/dana alokasi di SAMSAT Pembantu Long Ikis dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan. Anggaran digunakan untuk perbaikan infrastruktur, serta pelatihan-pelatihan bagi petugas SAMSAT. Dengan pemanfaatan yang maksimal maka akan lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga akan berpengaruh positif bagi kinerja pegawai

### **3. Komunikasi**

Komunikasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Mengingat bahwa SAMSAT Pembantu Long Ikis merupakan sistem kerjasamater padu antar tiga instansi yaitu POLRI, DISPENDA, dan PT. Jasa Raharja. Dengan komunikasi yang baik antara ketiga instansi tersebut maka pelayanan dapat berjalan lancar dan memuaskan wajib pajak. Koordinasi yang dilakukan oleh ketiga insatansi

yang ada di SAMSAT sangat membantu jalannya pelayanan. Dengan selalu berkomunikasi dan bekerjasama SAMSAT Pembantu Long Ikis mencoba untuk meminimalisir kesalahan pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Selain komunikasi antar instansi, komunikasi dengan masyarakat/wajib pajak juga sangat penting.

#### **4. Sikap Petugas Pelayanan**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak terhadap kinerja pegawai. Sikap pegawai/petugas di SAMSAT Pembantu Long Ikis dikatakan baik namun kurang disertai dengan senyuman. Hal ini tentu akan menimbulkan banyak persepsi dari wajib pajak. terlepas dari hal tersebut meskipun petugas kurang senyum saat memberikan pelayanan namun beberapa informan penelitian menyatakan hal tersebut wajar mengingat banyaknya jumlah wajib pajak yang harus dilayani setiap harinya.

### **Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan STNK Kendaraan Bermotor**

#### **1. Sarana dan Prasarana**

SAMSAT Pembantu Long Ikis belum ada fasilitas komputer bagi pengguna layanan yang berguna sebagai akses informasi. Komputer yang adahanya diperuntukkan bagi petugas. Jadi bila ada pengguna layanan/wajib pajak yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar maka mereka harus datang kebagian Penetapan dan Pendaftaran. Selain itu belum tersedianya loket khusus bagi wajib pajak dengan disabilitas dan manula. Koneksi jaringan internet yang sering terputus juga merupakan penghambat kegiatan pelayanan, Selain itu terbatasnya tempat duduk diruang tunggu karena masih banyak yang menunggu di luar ruangan sehingga wajib pajak tidak perlu keluar masuk ruangan untuk mendapatkan pelayanan.

#### **2. Koordinasi Rutin**

Komunikasi merupakan faktor penting bagi SAMSAT untuk menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor mengingat SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara tiga instansi. Komunikasi sudah terjalin dengan baik setiap harinya namun meskipun begitu untuk rapat rutin koordinasi antar instansi jarang dilakukan oleh ketiga instansi di SAMSAT Pembantu Long Ikis. Pada hal jika rapat koordinasi secara formal dilakukan secara resmi akan dapat meningkatkan hubungan antara tiga instansi dan dapat diketahui permasalahan-permasalahan apa yang terjadi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga dapat dicari solusi dalam rangka perbaikan kinerja pegawai dalam pelayanan STNK Pajak Kendaraan Bermotor.

### 3. *Partisipasi masyarakat*

Hambatan lain yang dirasakan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah kurangnya tersampainya informasi tentang pelayanan dan pajak kendaraan bermotor dengan baik. Sehingga wajib pajak masih sering bingung untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya padahal alur mekanisme sudah ada. Akibat ketidaktahuan informasi pelayanan banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus pajak kendaraan bermotornya. Serta dari sisi eksternal lain yaitu masih kurangnya partisipasi masyarakat, wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan.

### 4. *calo*

Calo merupakan salah satu hambatan dari luar/eksternal yang turut mengganggu jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Long Ikis. Jumlah calo yang semakin bertambah di lingkungan SAMSAT Pembantu Long Ikis mengganggu kenyamanan wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Long Ikis. Dengan adanya calo maka juga akan tercipta kecemburuan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. Karena biasanya calo dapat mengakses pelayanan lebih cepat dari pada wajib pajak yang lainnya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan. Maka dapat dikemukakan beberapa simpulan dibawah ini sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Pembayar Pajak atas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor PKB Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis berdasarkan pengukuran dengan indikator kehandalan *reliability*, daya tanggap *responsiviness*, Jaminan *assurance*, perhatian *empathy* secara umum berada dalam kategori baik. Indikator yang menentukan kepuasan pembayar pajak atas kinerja pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor PKB pada Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis adalah kehandalan, dan daya tanggap. Kedua indikator tersebut secara signifikan menentukan kepuasan pembayar pajak atas kinerja pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor PKB Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis.
- 2) Adapun penjelasan berdasarkan analisis sebagai kepuasan yang menentukan kepuasan wajib pajak atas kinerja pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor PKB pada Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis adalah sebagai berikut:
  - a. Bentuk kehandalan *reliabilitas* yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan yang akurat kepada wajib pajak yaitu dengan selalu memeriksa

- dokumen/berkas wajib pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan seperti pelayanan STNK Pajak Kendaraan Bermotor PKB. Dalam hal kemampuan petugas pelayanan di SAMSAT Pembantu Long Ikis sudah disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Dari segi keakuratan waktu, pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB yang diberikan sudah sesuai dengan sasaran waktu yang ditetapkan meskipun hal ini hanya dicapai dalam kondisi pelayanan ideal.
- b. Bentuk daya tanggap *responsiviness* yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, wajib pajak dapat menyampaikan keluhan kepada SAMSAT Pembantu Long Ikis melalui kotak pengaduan kritik dan saran, maupun menghadap langsung pada pimpinan ADPEL bila pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan. SAMSAT Pembantu Long Ikis juga telah merespon aspirasi dan keluhan wajib pajak dengan memberikan tanggapan dan tindak lanjut. Meskipun harapan dan tuntutan masyarakat belum dapat terealisasi sepenuhnya namun sebagian besar wajib pajak sudah merasakan perbaikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB yang lebih baik dari hari ke hari.
  - c. Bentuk Jaminan *assurance* yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, pegawai sudah bersikap ramah dan sopan kepada wajib pajak namun masih harus tetap ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat menjadi maksimal dan masyarakat merasa puas, masyarakat pun harus bersikap ramah dan sopan kepada pegawai agar tercipta kondisi pelayanan dan layanan yang baik dan kondusif.
  - d. Bentuk Perhatian *empathy*, yang dilakukan oleh SAMSAT Pembantu Long Ikis dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor PKB, pegawai selalu memprioritaskan kepentingan wajib Pajak dan selalu mengingatkan agar wajib pajak selalu membayar pajak secara rutin dan tepat waktu agar wajib pajak tidak terkena sanksi administrative yang dapat merugikan diri sendiri dan Negara.

### **Saran**

- 1) Terhadap masalah informasi waktu perlu adanya kesesuaian waktu / kepastian waktu yang disampaikan petugas pajak kepada pembayar pajak di dalam menyelesaikan proses pembayaran pajak PKB. Dengan demikian diharapkan pembayar pajak tidak membuang waktu dengan percuma jika pelayanan pembayaran yang lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas pajak.

- 2) Dalam meningkatkan kinerja pelayanan terkait dengan kesediaan membantu perbaikan kinerja pelayanan harus dilakukan terutama pada beberapa kasus pelayanan masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan petugas pajak didalam tata cara pembayaran pajak PKB pada Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis perlu adanya kesadaran dari petugas pajak untuk bisa segera membantu para pembayar pajak jika ada yang kesulitan didalam melakukan pembayaran pajak PKB.
- 3) Terdapat juga hal-hal yang ditemukan dalam Kantor Bersama Samsat seperti peralatan yang sangat minim guna menunjang proses pembayaran pajak PKB, sistem pembayaran pajak yang sangat berbelit-belit, pelayanan petugas pajak yang lambat sehingga mengakibatkan antrian. Oleh sebab itu, hal-hal tersebut dapat segera bisa diatasi dengan cara menambahkan peralatan yang canggih, sistem yang baik dan terarah dan kualitas sumber daya manusia yang potensial di dalam melakukan pelayanan publik sehingga masalah yang ada baik internal maupun eksternal dapat terselesaikan untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang baik.
- 4) Dalam kualitas SDM yang kurang memadai sehingga pelayanan masih cenderung lambat dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada SDM di Kantor SAMSAT Pembantu Long Ikis sehingga mereka mendapatkan ilmu dan keterampilan yang lebih guna lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang baik guna memenuhi harapan masyarakat wajib pajak dalam hal pelayanan publik

### **Daftar Pustaka**

- Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Rivai Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, Valerie A, and Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating Costomer Focus Across The Firm*. Third Edition. North Amerika.

### **Dokumen-Dokumen :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 25 Tahun 2004
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor