

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT PALU

Mu'min

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aimed: 1) to find out community service quality in the issuing of vehicle (STNK) and vehicle tax (PKB) in the Samsat Office Palu, 2) to find out restricting factors of that service quality implementation. Qualitative research has to know and describe about Samsat employees to tax obligatory in going out/sent out STNK and PKB. This research is to have with qualitative where is the data and the information that be collected used work matrix instrument and interview with choosing information, with the research location focused to Samsat Office Palu. The result of the research showed that cooperation among employees still less well served. Therefore, factor restricted the service quality of vehicle license (STNK) and vehicle tax (PKB) in the Samsat Office, Palu was service mechanism which inappropriate with service process set in instruction with three ministers.

Keywords: *Mechanism, Service Process and Services Quality*

Kemampuan Pemerintah Daerah dalam proses penyelenggaraan Otonomi Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang penting jika dikaitkan dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah. Proses penyelenggaraan Otonomi Daerah akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat. Sebab persoalan kemampuan pemerintah dapat dilihat dari dua hal yang berbeda. Pertama, dari segi kemasyarakatan maksudnya adalah suatu cara pandang yang secara menyeluruh dan melihat pemerintah merupakan bagian yang penting dalam melihat kemampuan pemerintah. Bila visi kemasyarakatan yang digunakan adalah demokrasi maka baik tidaknya kualitas layanan pemerintah akan dilihat dari bentuk pola kekuasaan yang dibangun.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi sari eksistensi karena hal itu bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik selalu menempatkan masyarakat sebagai subjek dalam proses penyelenggaraan pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah harus memiliki kepekaan dan memahami kemam-

puan dalam tugas dan fungsi misalnya dalam pelayanan kepada masyarakat yang ditujukan dengan rasa aman ketika berhubungan dengan pemerintah. Kemampuan dalam menyusun standar layanan dan melakukan komunikasi dengan masyarakat.

Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 bertujuan agar penyelenggaraan fungsi Pemerintah Daerah akan terlaksana dengan optimal apabila disertai atau didukung dengan pemberian sumber-sumber penerimaan yang cukup kepada Daerah dengan mengacu kepada undang-undang tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, dimana besarnya disesuaikan dan diselaraskan dengan pembagian kewenangan.

Bergesernya kewenangan kepada daerah Kabupaten/Kota, maka pelayanan masyarakat seperti halnya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAM SAT). 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 ada-

lah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan masyarakat.

SAMSAT yang dalam hal ini merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh SAMSAT adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai.

Tanggungan jawab SAMSAT atas pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya memperhatikan hakekat pelayanan publik diantaranya:

- a. **Transparan**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- d. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, dan status ekonomi.
- e. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban.

Semakin hari pendataan pada sektor pajak kendaraan bermotor semakin bertambah jumlahnya atau semakin besar sumbangannya terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Daerah Sulawesi Tengah.

Bertambahnya jumlah kendaraan di Sulawesi Tengah, tentunya hal ini memerlukan penanganan yang serius dari SAMSAT untuk mengatur dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu bentuk kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut adalah masalah dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang selama ini belum dapat dilaksanakan secara efektif, khususnya kualitas pelayanan yang belum terlaksana sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga banyak menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat setempat. Misalnya untuk penerbitan Surat Kendaraan masyarakat harus mengambil Nomor registrasi pada DIRLAN TAS Jalan Rajamoili, kemudian kembali ke SAMSAT Kartini untuk administrasi lebih lanjut. Hal ini tentunya mendapat perhatian yang serius karena masalah pengurusan Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Pajak Kendaraan Bermotor yang mekanisme pelayanannya berada dalam sistem satu atap sesuai dengan instruksi bersama tiga menteri yaitu, Menteri Pertahanan No INS/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri No 29 Tahun 1999 dan Menteri Keuangan No 6/IMK.014/1999 semestinya dapat selesai dengan cepat dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Untuk itu penulis berupaya mengkaji serta memahami tentang adanya perhatian secara khusus dan mendalam terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah Daerah. Karena itu pula perlu dilakukan penelitian ulang tentang "Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor SAMSAT Palu".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang menggambar secara terperinci dari kajian-kajian atau peristiwa-peristiwa berdasarkan data dan fak-

ta yang terjadi pada saat melakukan penelitian, dimana peneliti akan mengungkapkan bagaimana pelaksanaan pelayanan masyarakat pada kantor SAMSAT Palu.

Penelitian yang dimaksud tidak hanya terbatas pada pengumpulan data tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Selain itu semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2008 : 6)

Arah dan focus serta konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini :

1. *Tangibles*, adalah bukti nyata yang merupakan sarana dan prasarana fisik kantor SAMSAT untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (wajib pajak) sarana dan prasarana tersebut meliputi gedung, gudang berkas serta peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan.
2. *Reliability*, adalah kemampuan dan kecakapan pegawai SAMSAT untuk memberikan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan cepat serta berpedoman pada aturan yang telah ditentukan. Keandalan ini berupa kemampuan pegawai SAMSAT memberikan pelayanan untuk semua wajib pajak sehingga wajib pajak mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. *Responsiveness*, adalah kemampuan, keramahan serta kesopanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan tepat waktu.
4. *Asurance*, adalah keramahan serta sopan santun yang diberikan oleh pegawai SAMSAT kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada SAMSAT dalam proses pelayanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
5. *Empathy*, adalah kemampuan pegawai SAMSAT dalam memberikan perhatian

serta menerima keluhan-keluhan dari wajib pajak dengan ikhlas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan STNK dan PKB kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka proses pelayanan STNK dan PKB akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk mengukur kualitas pelayanan STNK dan PKB pada Kantor SAMSAT Kota Palu yang meliputi:

Tangibles (Bukti Nyata)

Tangibles merupakan sarana dan prasarana sangat mendukung aktifitas perkantoran, sebab keberadaan pegawai tanpa didukung fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, maka aktifitas perkantoran tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, usaha mensukseskan terlaksananya berbagai kegiatan dan Program Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) maksa sarana dan prasarana perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Hal ini disebabkan karena sarana dan prasarana menjadi salah satu penentu berlangsungnya segala penyelenggaraan pekerjaan/aktifitas dalam program pelayanan kepada masyarakat.

Memadainya fasilitas sarana dan prasarana penunjang memberikan dampak yang baik pula terhadap pelayanan kepada masyarakat pengguna (*user*). Secara general dalam proses pelayanan yang baik terhadap masyarakat (*good service to public*) bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang layak. Olehnya menjadi bahan perhatian dari Samsat Kota Palu adalah pengalokasian biaya perawatan (*maintenance*) agar sarana dan prasarana tersebut dipakai dalam jangka waktu yang lama. Di samping itu perlu adanya perhatian khusus untuk menambah sarana dan prasaran penunjang yang lain, demi kenyamanan masyarakat pelanggan.

Reliability (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan para pegawai SAMSAT Kota Palu dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak dalam pengurusan STNK dan PKB tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam Instruksi bersama tiga Menteri. Dalam Instruksi bersama tiga Menteri, wajib pajak dalam melakukan pengurusan STNK dan PKB dalam Sistem Administrasi Satu Atap terlebih dahulu harus mengambil formulir kendaraan, kemudian mendaftarkan, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Akan tetapi dalam realita yang ada, wajib pajak setelah mengambil formulir pendaftaran wajib pajak diharuskan mendaftarkan permohonan ke Dirlantas Polda yang berada di Jalan Rajamoili. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mendapatkan STNK dan PKB menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

Mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan memberikan dampak yang kurang baik pula terhadap pelayanan kepada wajib pajak. Mekanisme pelayanan STNK dan PKB kepada wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dengan baik, karena dengan adanya mekanisme pelayanan yang baik, maka proses pelayanan STNK dan PKB akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tanggapan wajib pajak menyayangkan mengapa proses registrasi berkas tidak dilakukan pada Kantor SAMSAT melainkan harus ke Kantor Dirlantas Jalan Rajamoili. Sehingga masyarakat yang dalam hal ini adalah wajib pajak merasa proses pelayanan yang diberikan masih kurang baik dan tidak sesuai yang mereka harapkan, karena adanya pembiasaan/menyimpangnya prosedur yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT. Dalam aturan bersama tiga menteri telah ditetapkan prosedur atau mekanisme yang harus dilaksanakan

oleh aparat SAMSAT terhadap pelayanan dalam pembuatan STNK dan PKB. Namun realita dilapangan pelayanan yang seharusnya dilakukan dalam satu atap menjadi tidak berarti. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan STNK dan PKB para wajib pajak harus mengambil formulir untuk kelengkapan berkas kendaraannya di SAMSAT, kemudian wajib pajak harus ke Kantor Dirlantas jalan Rajamoili untuk mendaftarkan berkas tersebut dan kemudian kembali lagi ke SAMSAT. Dengan demikian masyarakat merasa peran aparat SAMSAT dalam memberikan pelayanan STNK dan PKB tidak efektif.

Dengan adanya permasalahan tersebut, wajib pajak merasa haknya sebagai penerima layanan merasa dirugikan dari segi waktu, tenaga dan lain sebagainya. Akibatnya Proses pelayanan yang tidak sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan, yang seharusnya tidak memakan waktu yang lama menjadi lebih lama.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap petugas SAMSAT Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat baik. Tahapan-tahapan yang diberikan oleh petugas SAMSAT dalam sistem pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebagai berikut:

- 1) Formulir pendaftaran dan memberi penjelasan.

Pada tahapan ini dilayani oleh kelompok kerja I yang menyediakan formulir, yang memuat keterangan tentang persyaratan kelengkapan dan memberikan formulir kepada pemohon.

Petugas memberikan penjelasan kepada pemohon tentang kewajiban sebagai wajib pajak dan haknya apabila terjadi kecelakaan untuk memperoleh perlindungan hukum dan lainnya.

Setiap pemilik kendaraan bermotor diharuskan melalui tahapan ini, agar me-

reka mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan kepemilikan kendaraan tersebut.

2) Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor

Tahap ini dikerjakan oleh kelompok II, setelah didaftarkan melalui formulir, diidentifikasi apakah sesuai dengan data yang tercantum dalam formulir, tentang jenis, tipe, bobot, nomor kode casis, nomor mesin dan lainnya.

Pemeriksaan fisik kendaraan dilakukan oleh aparat dari unsur kepolisian dua orang setelah pemohon melengkapi surat dan memenuhi kewajibannya.

Setelah selesai pemeriksaan diteruskan ke kelompok kerja III untuk diproses selanjutnya. Hal ini harus dilakukan dengan baik dan efektif oleh petugas antar pemilik dijamin keamanannya, dilindungi hukum dan besas dalam pemakaian kendaraan bermotor tersebut.

Salah satu tahap dalam pelayanan administrasi Surat Tanda Nomor Kendaraan, petugas harus melaksanakan atau memberikan pelayanan terbaik agar pemilik kendaraan bermotor dengan penuh kesadaran mengurus/membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dimilikinya.

3) Pendaftaran Penelitian dan Penetapan

Pada tahap ini ditangani oleh kelompok kerja (pokja) III yang dilaksanakan oleh 12 orang, yaitu 3 orang dari Dinas Pendapatan, 2 orang dari Jasa raharja dan 7 orang dari unsur kepolisian.

Pokja III ini meneliti kelengkapan dokumen dengan kebutuhan masing-masing dan diidentifikasi apakah sesuai dengan fisik kendaraan bermotor dan apabila berkas yang diajukan belum lengkap maka dikembalikan pada kelompok kerja II untuk dilengkapi kembali. Penelitian ini diarahkan pula pada motor hasil kejaahatan (curian/ perampokan), kemudian dicocokkan dengan daftar pencarian motor (DPM) yang hilang.

Penetapan yang dilakukan meliputi penetapan kewajiban besarnya pajak, asuransi, nomor plat, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dan biaya administrasi berdasarkan peraturan yang berlaku.

4) Pemeriksaan Administrasi

Kelompok kerja penyelesaian administrasi adalah petugas Dispenda dan PT. Jasa Raharja masing-masing bertugas meneliti kembali penetapan pengetikan. Masing-masing petugas membubuhkan paraf pada blangko Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah diketik sesuai data yang diajukan pemohon.

Pada tahap ini berorientasi pada penelitian kebenaran surat-surat yang berkaitan dengan pembayaran pajak, penetapan biaya administrasi, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, biaya pemesanan plat tanda kendaraan, pening dan steker.

5) Penerimaan pembayaran pajak/bendahara

Penerima pembayaran adalah petugas dari Dispenda, yang menerima nota perhitungan pajak (*Notice pajak*) dispenda mengumumkan atau memberitahukan pada pemilik/wajib pajak nomor kendaraan yang akan dibayar, membubuhkan teraan kas register pada *Notice Pajak*, kemudian menyerahkan *Notice Pajak* yang sudah ditera kas register kepada petugas polri dan menyetero hasil pembayaran kepada masing-masing instansi disertai data penerimaan.

Berdasarkan petunjuk akan lebih mudah dikerjakan, akan tetapi dalam pelaksanaan perlu didukung oleh sumber daya petugas dan peralatan yang mendukung agar berjalan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Kelompok kerja penerimaan (bendahara) perlu tenaga profesional, kejujuran, keterbukaan, akuntabilitas serta bertanggung

gung jawab sebab masalah keuangan adalah masalah yang peka dan urgen.

Disini perlu adanya pengawasan dalam pelaksanaannya walaupun pengawasan secara internal harus dilakukan demi menjamin agar tidak terjadi penyelewengan-penyelewengan terhadap keuangan Negara.

6) Pemesanan order PNKB dan Penyerahan STNK

Kelompok kerja VI ini melaksanakan pemesanan order PNKB dan penyerahan. Petugas Polri sebagai penerima berkas pemohon, membuat pemesanan (order) plat nomor setelah meneliti pelunasan pembayaran dan meneruskan berkas permohonan STNK kepada sub kelompok penyerahan.

Sub kelompok penyerahan adalah dari unsur Polri, Dispenda dan PT Jasa Raharja menerima berkas permohonan STNK yang sudah dibayar, menerima plat nomor, menggabungkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, plat nomor dan persyaratan lainnya milik pemohon. Setelah pemohon menunjukkan nota perhitungan pajak yang asli kemudian meminta kembali tanda penerimaan dan memisahkan lembaran tindakan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk disampaikan kepada petugas instansi, membukukan dan meneruskan berkas pada bagian arsip.

Tahapan-tahapan pelayanan diatas merupakan tolak ukur dari daya tanggap petugas SAMSAT Kota Palu dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak dan memberikan penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

Tahapan mekanisme pelayanan yang ditetapkan apabila sesuai dengan prosedur akan memberikan dampak yang baik pula terhadap pelayanan kepada wajib pajak. Hal tersebut senada

dengan tanggapan wajib pajak Hendrik yang menyatakan:

“Kalo menurut saya, daya tanggap pelayanannya bagus. karena petugas disini kasi tau sama kita bagaimana tahapan-tahapan yang harus kita lalui. Trus kalo kita batanya tentang apa yang kita tidak tau, petugas jelaskan baru dorang antar kita ke tempat yang kita tuju”. (Wawancara 24 Mei 2012).

Tanggapan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* atau daya tanggap petugas SAMSAT Kota Palu sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Wajib pajak merasa mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam mendapatkan informasi mengenai tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam proses penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Assurance (Jaminan)

Jaminan/*Assurance* petugas SAMSAT Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat ramah dan sopan, walaupun beban pekerjaan yang mereka hadapi cukup banyak, mereka tetap melayani para wajib pajak yang mendapat kesulitan dengan tulus dan ikhlas. Seperti yang diungkapkan oleh staf Seksi STNK Aiptu A. Djafar :

“Kami mengupayakan agar petugas SAMSAT melakukan pelayanan yang ramah, sopan dan baik kepada wajib pajak, agar wajib pajak merasa aman dan nyaman serta mendapatkan pelayanan yang optimal dalam proses penerbitan STNK dan PKB”. (Wawancara 4 Juni 2012).

Paparan tersebut sesuai dengan tanggapan wajib pajak Mar'un:

“Menurut saya, para petugas pada kantor SAMSAT Palu dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah, sehingga

kami tidak merasa canggung untuk bertanya kalau ada yang belum kami ketahui dengan persyaratan untuk pengurusan STNK dan pembayaran PKB". (Wawancara 4 Juni 2012).

Tanggapan lain juga diungkapkan oleh wajib pajak Firman :

"Para petugas pada Kantor SAMSAT Palu dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik walaupun mereka sudah lelah, mereka tetap melayani wajib pajak dengan sopan dan ramah." (Wawancara 4 Juni 2012).

Melihat jawaban informan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Assurance* atau jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Kota Palu sudah baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Wajib pajak merasa mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, professional, cekatan dan bahkan wajib pajak mendapatkan petugas SAMSAT yang humoris. Sehingga wajib pajak merasa nyaman karena kesulitan maupun kendala yang dihadapi oleh wajib pajak dapat terselesaikan dengan efektif dan efisien dengan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

1. *Emphaty*

Emphaty pelayanan yang diberikan para petugas SAMSAT Kota Palu kepada wajib pajak untuk pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat baik. Para petugas SAMSAT bersedia memberikan perhatian dan mau menerima keluhan dari para wajib pajak. Terkait hal tersebut, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Abdul Rahman mengemukakan sebagai berikut:

"Kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak dalam mengurus STNK dan PKB. Kalau ada wajib pajak yang belum mengetahui dengan mekanisme pelayanan pada Kantor SAMSAT maka petugas kami akan memberitahukannya". (Wawancara 12 Juni 2012).

Tanggapan yang hampir sama juga disampaikan oleh salah satu petugas staf bagian

Pelayanan PKB/BBN-KB Andi Muhammad mengemukakan sebagai berikut:

"Kami tetap berupaya memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan aturan, agar wajib pajak merasa senang dan puas dengan pelayanan yang telah kami berikan". (Wawancara 12 Juni 2012).

Tanggapan ini juga dikemukakan oleh wajib pajak yang bernama Idrus:

"Kalo menurut saya, petugas disini sudah kasi pelayanan yang baik. karena dulu waktu saya pertama kali baurus pajak disini, bingung saya. lalu salah seorang petugas memberitahu kepada saya tentang persyaratan untuk mengurus pajak." (Wawancara 13 Juni 2012).

Dalam suatu kegiatan organisasi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan umum, tentu diharapkan barjalan mulus seperti yang diharapkan. Apalagi untuk tingkat Pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT kota Palu, yang langsung berhubungan dengan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan, tingkat pelayanan yang dilakukan oleh Aparat Kantor SAMSAT Kota Palu sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan itu sendiri. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Seksi PKB/BBN-KB Yanet Lamdjodo. S.Sos, MM :

"Hambatan dalam proses pelayanan yang ada pada Kantor SAMSAT ini adalah penyimpangan mekanisme pelayanan yang tidak berdasarkan Intruksi Bersama Tiga Menteri. Kami juga heran mengapa mekanisme pelayanan tersebut sampai seperti ini. Sehingga dengan adanya masalah tersebut membuat tingkat kesadaran wajib pajak untuk mengurus surat-surat kendaraan menjadi menurun". (Wawancara 2 Juli 2012).

Tanggapan senada juga dikemukakan oleh wajib pajak yang bernama Iwan yang menjelaskan :

“Saya merasa proses pelayanan berbelit-belit dan makan waktu panjang. Bayangkan saja, masa kita harus bolak-balik dari jalan Kartini terus ke jalan Rajamoili hanya untuk baregistrasi”. (Wawancara 2 Juli 2012).

Hambatan lain ikut mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kekeliruan nama dalam penetikannya yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh staf seksi pelayanan PKB/BBN-KB Yohan Koly :

“Hambatan atas kesalahan yang sering terjadi adalah pengetikan nama. Tetapi itu kan hal yang manusiawi, hal ini mungkin dikarenakan menumpuknya pekerjaan yang membuat tidak fokusnya petugas tersebut dalam mengetik. Tetapi kami akan selalu memperbaiki kinerja kami sehingga proses pelayanan yang kami berikan akan selalu optimal”. (Wawancara 4 Juli 2012).

Pernyataan senada juga dikemukakan oleh wajib pajak yang bernama Aslan:

“Pelayanan di SAMSAT ini berbelit belit, masa kita harus kesana-kemari hanya untuk registrasi berkas. Baru biasa petugas SAMSAT ta salah batulis nama, jadi untuk baperbaiki itu kita harus batunggu lagi, padahal kita ini masih banyak urusan lain yang harus di kerja”. (Wawancara 4 Juli 2012).

Pernyataan unsur tersebut diatas dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Meliputi:

- 1) Mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan instruksi bersama tiga Menteri yaitu, Menteri Pertahanan No INS/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri No 29 Tahun 1999 dan Menteri Keuangan No 6/IMK.014/1999. Dimana dalam Instruksi bersama tersebut ditetapkan bahwa proses pelayanan STNK dan PKB dalam satu

atap. Tetapi pada kenyataannya pemilik kendaraan dimana dalam hal ini adalah masyarakat yang menerima layanan, harus bolak-balik dari SAMSAT untuk mengambil formulir pendaftaran, lalu ke Dirlantas Polda untuk meregistrasi pendaftaran kemudian kembali lagi ke SAMSAT untuk mengikuti mekanisme selanjutnya.

- 2) Belit-belitnya pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang disebabkan kurangnya koordinasi antar pegawai SAMSAT (Dinas Dispenda, Pihak Kepolisian dan PT. Jasa Raharja), sehingga menurunkan motivasi pemilik kendaraan bermotor. Dan bahkan sengaja menunda pembayarannya karena bila manan dikenakan denda akan lebih cepat pengurusan-nya dari pada membayar sesuai dengan waktu jatuh tempo.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Masalah yang paling mendasar dalam Pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Instruksi tiga Menteri yang dianggap memerlukan waktu yang cukup lama, sehingga dapat mengurangi motivasi wajib pajak untuk melunasi pajak.
- 2) Kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT, yang disebabkan tidak adanya koordinasi yang baik antara Pegawai Dispenda, Pihak Kepolisian dan PT. Jasa Raharja sehingga dapat merugikan wajib pajak dan dapat menurunkan pendapatan Daerah dari sektor pajak.
- 3) Penyelesaian administrasi yang masih mengalami keterlambatan yang dikarenakan kekeliruan nama dalam penetikannya yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT.

Tetapi permasalahan ini tidak begitu mendasar, karena dapat segera diperbaiki dan tidak memakan waktu yang lama.

DAFTAR RUJUKAN

- Ashari A. Samudra. 1995. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Jogjakarta: Andi.
- Gaspersz, Vincen. 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia.
- Instruksi Bersama (Imbers) Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, No 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, Tentang Pelaksanaan Samsat dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan Pemungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelayanan Umum.
- Keputusan Kepala Administrasi Negara Tahun 1999 Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/X/6/Y/99 Tanggal 22 September 1999 Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, H. A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Muzahid Akbar dan Noorjahan Parrez. 2009. "Impact Of Service Quality, Trust, And Customers Loyalty". *ABAC Journal* 29 No.1 Hal 24
- Nana Rukmana D.W. 2004. "Kepemimpinan yang Berlandaskan Kecerdasan Adversitas. Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual". [www Kimpraswil.Go.id](http://www.Kimpraswil.Go.id)
- Pasolong. Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Arbeta.
- Sedarmayanti. 2004. "*Good Governance; Membangun Sistem Kinerja, guna meningkatkan Prduktivitas menuju Good Governance*". Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sianipar J. P. G. 1997. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Slamet Munawir. 1990. *Perpajakan*. Yogyakarta: BPFE.
- Syarif, Rusli. 2002. *Produktivitas*. Bandung: PT Angkasa.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang No. 12 Tahun 2008, Tentang Pemerintah Daerah