



**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR
DI PROVINSI SULAWESI SELATAN**

***SERVICE QUALITY OF VEHICLE AND VEHICLE SALES TAX
IN SOUTH SULAWESI PROVINCE***

Nuraeni Sayuti¹ dan Abdul Malik Faisal²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi - Lembaga Administrasi Negara, Makassar.
e-mail: neno_stialan@yahoo.co.id

² UPTD Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 1.470.526 unit kendaraan, Sedangkan sampel dalam penelitian ini di tentukan melalui metode *simple random sampling*, di mana masing-masing dari kabupaten/kota di Sulawesi Selatan di tarik 10 responden, sehingga jumlah responden keseluruhannya adalah 240 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik di tinjau dari dimensi *tangible* (nyata, berwujud), *reliability* (kepercayaan, kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), *assurance* (kepastian, jaminan keamanan) dan *emphaty* (kepedulian, perhatian). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini merekomendasikan 3 hal, yaitu: 1) Penambahan unit-unit pelayanan khusus di seluruh kabupaten/ kota; 2) Peningkatan kualitas sarana dan prasarana di beberapa UPTD Samsat terutama di Kabupaten Luwu Utara yang saat ini kantornya berada di gedung cagar budaya, yang terbuat dari papan dan tidak dapat di renovasi karena masuk dalam kategori di lindungi Negara; 3) Perlunya sosialisasi tentang tata cara perhitungan pokok wajib pajak yang harus dibayarkan, sehingga transparansi pelayanan dapat terbangun.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pajak, bea, kendaraan bermotor.

Abstract

This study aims to assess the quality of services of motor vehicle tax and motor vehicles transfer tax in the Province of South Sulawesi. The method used in this research is descriptive-quantitative research methods. The population in this study are all compulsory motor vehicle tax and vehicle title transfer fee in South Sulawesi Province, amounting to 1,470,526 units of the vehicle, while the sample in this study determined through simple random sampling method, in which 10 respondents is determined for each of the districts/cities in South Sulawesi, so the overall number of respondents was

240 respondents. The results showed that the quality of service the motor vehicle tax and motor vehicles transfer tax in the Province of South Sulawesi is quite good in the dimensions of tangible (real, tangible), reliability (trust, reliability), responsiveness (responsiveness, sensitivity), assurance (certainty, security) and empathy (caring, attention). To improve the quality of service, this study recommends three things: 1) The addition of special care units in all districts/cities; 2) Improving the quality of infrastructure in some UPTD SAMSAT, particularly in North Luwu District Office that the office is currently located in the building of cultural heritage, which is made from the board and should not be renovated in regards to its status as protected by the State; 3) The need of socialization for taxpayer about the basic calculation procedure to be paid in order to build a transparent services.

Keywords: quality of service, taxes, duties, motor vehicle.

PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan publik dilakukan bukan hanya untuk memenuhi amanat Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi diharapkan dengan peningkatan kepuasan masyarakat akan mendorong masyarakat untuk taat dalam membayar kewajibannya.

Menurut Firmanzah (2012) dalam www.setkab.go.id bahwa penerimaan perpajakan sebagai suatu kontributor terbesar dalam postur pendapatan Negara (rata-rata 70%) meningkat signifikan hingga 2011 (baik menggunakan baseline 2001 maupun 2005). Meningkatnya penerimaan pajak dalam APBN selama 1 dekade terakhir berdampak pada berkurangnya porsi hutang sebagai sumber pembiayaan dalam APBN. Rasio hutang terhadap PDB menukik turun di titik 24,3% di semester 1 tahun 2012 di bandingkan 77% di tahun 2001. Defisit anggaran selama 1 dekade terjaga dengan baik dengan rata-rata 1,4% (terhadap PDB). Tahun 2011 defisit anggaran Negara tercatat sebesar 1,1% atau dapat di tekan 54% dari tahun 2001 yang mencapai 2,4%.

Bagi banyak pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota yang sumberdaya alamnya tidak terlalu menonjol, pajak adalah tumpuan utama untuk membiayai APBD, sehingga banyak daerah berusaha menggenjot penerimaan pajaknya. Upaya

meningkatkan penerimaan pajak dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu: intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Intensifikasi dilakukan melalui perbaikan sistem perpajakan, misalnya perbaikan data base wajib pajak, perbaikan sistem pemungutan, mekanisme pelayanan dan lain-lain. Sedangkan ekstensifikasi dilakukan dengan cara berusaha untuk menggali kemungkinan sektor-sektor yang belum dikenakan pajak namun berpotensi untuk di kenakan. Dari dua cara ini, banyak pemerintah daerah yang menempuh usaha ekstensifikasi pajak karena dianggap lebih mudah. Namun upaya ini seringkali memberatkan masyarakat karena sektor-sektor yang dikenakan pajak merupakan sektor yang dianggap memberatkan masyarakat ataupun pengenaannya tumpang tindih dengan pajak lain. Akibatnya Kementerian Dalam Negeri seringkali membatalkan Peraturan Daerah (Perda) karena bermasalah terkait dengan kecenderungan Pemerintah Daerah untuk menciptakan berbagai pungutan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan bertentangan dengan kepentingan umum, menghambat arus barang antar daerah dan menimbulkan ekonomi biaya tinggi.

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah melalui situs resminya merilis sepanjang tahun 2002 s/d 2009 terdapat 1.878 Peraturan Daerah (Perda) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang

dibatalkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Bagi pemerintah provinsi, ekstensifikasi pajak tidak dapat dilakukan karena Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 melarang untuk memungut pajak di luar dari 5 (lima) jenis pajak yang telah ditentukan yaitu: Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak air permukaan, dan Pajak rokok. Akibatnya Pemerintah Provinsi hanya dapat menempuh jalan intensifikasi pajak sebagai cara meningkatkan pendapatannya dari sektor pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya intensifikasi di sektor pajak. Menyikapi masalah dan fenomena yang terjadi, maka Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pihak yang berwenang untuk mengelola pemungutan pajak daerah Provinsi khususnya pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor menjadi prioritas usaha intensifikasi pajak karena memiliki potensi yang besar dalam mendorong peningkatan pendapatan daerah. Data yang ada pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa sampai tanggal 31 Desember 2012 jumlah kendaraan bermotor yang telah melunasi pajak kendaraan bermotor sebanyak 1.470.526 unit dengan realisasi keuangan Rp. 1.354 trilyun dan masih terdapat 802.317 unit kendaraan bermotor yang belum melunasi pajak kendaraan bermotornya. Jika jumlah kendaraan bermotor yang belum melunasi pajaknya satu persatu dipungut pajaknya rata-rata Rp. 900.000,-, maka Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh penghasilan dari sektor tunggakan pajak kendaraan bermotor saja sebanyak 722 Milyar.

Pelayanan melalui penyediaan Sistem Administrasi Manunggal Satu

Atap (Samsat) yang handal, diklaim Dinas Pendapatan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagai contoh dalam pelayanan satu wajib pajak, dilayani paling lama 15 menit, dimana data pelayanan pajak di 24 kabupaten/kota telah terintegrasi dalam sistem yang sengaja diciptakan dan sistem tersebut untuk saat ini di kawasan Timur Indonesia, hanya Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan yang menggunakannya. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan dinas pendapatan daerah tersebut dalam mengelola pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, serta faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kualitas layanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Jenis penelitian dapat ditinjau dari segi metode, tingkat eksplanasi dan jenis data, serta analisisnya, sedangkan untuk penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, untuk mengukur kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama di Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja UPTD Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 1.470.526 unit kendaraan. Sampel sebanyak 240 responden diambil dari wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan yang berasal dari 24 Kabupaten/Kota, dimana setiap Kabupaten/Kota ditarik masing masing 10 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan dan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya, melakukan wawancara dengan bertatap muka secara langsung terhadap aparatur pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, untuk mendapatkan penjelasan terkait 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang diteliti. Serta melakukan observasi dan telaah dokumen untuk mendapatkan data-data terkait dengan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, akan diolah dengan bilangan persentase dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Hasil skor di tentukan dengan skala interval sebagai berikut :

3,28 - 4,03 dikategorikan baik,

2,52 - 3,27 dikategorikan cukup baik,

1,76 - 2,51 dikategorikan kurang baik,

1,00 - 1,75 dikategorikan tidak baik .

Hasil olahan data tersebut dianalisis dan dideskripsikan, begitupun dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara. Data hasil observasi dan dokumen yang diperoleh di lapangan, juga akan dianalisis sebagai informasi pendukung dalam mengolah data dari informan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Sampel

Sampel atau responden dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dari unit pelayanan teknis daerah (kantor

Samsat) yang mewakili 24 Kabupaten/ Kota di Sulawesi Selatan. Karakteristik sampel atau responden ini antara lain terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan yang akan mempengaruhi wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang berbeda-beda. Sebelum kami menampilkan data terkait karakteristik sampel, terlebih dahulu kami akan menampilkan data terkait jenis pelayanan pajak yang diterima responden seperti yang terlihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1

Jenis Pelayanan Pajak Yang Diterima Responden

No	Jenis Pelayanan	Responden	%
1	Pajak kendaraan bermotor	228	95
2	Bea balik nama kendaraan bermotor	12	5
	Jumlah	240	100

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Ketika penelitian dilakukan, 228 responden (95%) sedang dalam keadaan menerima layanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan hanya 12 responden (5%) sedang dalam keadaan menerima layanan bea balik nama kendaraan bermotor.

Responden yang mengurus langsung pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor sangat sedikit, karena hampir semua pembelian kendaraan bermotor baru ke dealer oleh masyarakat di lakukan secara *on the road (OTR)*, yaitu harga kendaraan yang dibayarkan sudah termasuk pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor. Berikut Tabel 2 terkait jenis kelamin responden:

Tabel 2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden	%
1	Laki-laki	188	78,3
2	Perempuan	52	21,7
	Jumlah	240	100

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel di atas memperlihatkan bahwa dari Jumlah responden sebanyak 240 orang terdiri dari 188 orang laki-laki

(78,3%) dan perempuan 52 orang (21,7%). Hal ini mengindikasikan bahwa untuk urusan pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama, laki-laki lebih dominan karena mempunyai pengalaman yang lebih banyak terkait hal tersebut.

Tabel 3
Data Usia Responden

No	Usia	Responden	%
1	46 - 55 tahun	15	6,6
2	36 - 45 tahun	120	49,2
3	26 - 35 tahun	90	37,6
4	17 - 25 tahun	15	6,6
	Jumlah	240	100

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Dari 240 responden, terbanyak berusia 36–45 tahun (49,2%), hal ini di sebabkan karena kelompok umur ini lebih berpengalaman dan sudah matang dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, lalu disusul usia 26–35 tahun (37,6%), kemudian usia 17–25 tahun dan 46–55 tahun (6,6%) .

Tabel 4
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Responden	%
1	S2	8	3,3
2	S1	65	27,1
3	Diploma	31	12,9
4	SMU	120	50
5	SMP ke bawah	16	6,7
	Jumlah	240	100

Sumber: hasil olahan data primer 2013

Pendidikan para responden sebagian besar adalah SMU sebesar 50%, disusul yang berpendidikan S1 sebesar 27,1% dan yang paling rendah adalah yang berpendidikan S2 hanya sebesar 3,3%.

Tabel 5
Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Responden	%
1	Pegawai Negeri Sipil	86	35,8
2	Swasta	85	35,4
3	Lain-lain	69	28,8
	Jumlah	240	100

Sumber : hasil olahan data primer tahun 2013

Pekerjaan para responden dalam penelitian ini didominasi oleh PNS sebesar 35,8%, disusul swasta sebesar 35,4%, dan lain-lain sebesar 28,8 %.

Kualitas Pelayanan Publik

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah mengklaim dirinya telah menyediakan pelayanan yang prima. Namun pelayanan yang prima dengan berbagai inovasi di dalamnya, kualitasnya bukan ditentukan oleh penilaian penyedia layanan tersebut, melainkan oleh pelanggan atau pengguna layanan. Untuk itu pengukuran kualitas melalui survei kepuasan sangat penting untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik dari Parasuraman, penelitian ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang disediakan di seluruh unit UPTD Samsat di Provinsi Sulawesi Selatan.

Hal pertama yang dinilai dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* yang terdiri dari penampilan fisik bangunan, sarana dan prasarana pendukung, serta penampilan petugas saat memberikan layanan.

Tabel 6

Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Perangkat Pelayanan Pembayaran Pajak yang Dimiliki UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekuensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Tersedia	1	0	0	0	3,25
Kurang Tersedia	2	35	70	14,6	
Cukup Tersedia	3	110	330	45,8	
Tersedia	4	95	380	39,6	
TOTAL		240	780	100	Cukup tersedia

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa UPTD Samsat di Provinsi Sulawesi Selatan telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama

kendaraan bermotor, hal ini juga didukung oleh hasil observasi yang melihat bahwa sarana dan prasarana telah dilengkapi dengan ruang administrasi, ruang tunggu pelayanan, loket pembayaran, toilet serta dilengkapi pula dengan perangkat komputer yang terhubung dengan jaringan pelayanan *on line*.

Tabel 7
Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Ruang Pelayanan di UPTD Samsat Prov. Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak nyaman	1	0	0	0	3.08
Kurang nyaman	2	44	88	18.3	
Cukup Nyaman	3	132	396	55	
Nyaman	4	64	256	26.7	
TOTAL		240	740	100	Cukup Nyaman

Sumber : hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel di atas memperlihatkan bahwa para responden sebagian besar menyatakan cukup nyaman dengan ruang pelayanan yang disediakan. Masih terdapat 18,3% responden yang merasa kurang nyaman dengan ruang pelayanan UPTD. Hal ini perlu mendapat perhatian karena jumlahnya tidak sedikit dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Masih adanya jawaban kurang nyaman disebabkan perbedaan tingkat kepadatan pelayanan terhadap wajib pajak sedangkan tidak seluruh UPTD Samsat memiliki kualitas yang sama, misalnya dari luas ruang pelayanan yang berbeda-beda antara satu Kabupaten/Kota dengan Kabupaten/Kota yang lainnya sehingga mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian dimana wajib pajak tidak mendapatkan kursi tunggu dan harus menunggu dalam kondisi berdiri.

Tabel 8
Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Petugas Pelayanan Pembayaran Pajak pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Baik	1	3	3	1.3	3.45
Kurang baik	2	7	14	2.9	
Cukup baik	3	110	330	45.8	
Baik	4	120	380	50	
TOTAL		240	827	100	Baik

Sumber : hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel 8 dapat memperlihatkan bahwa penampilan petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan telah baik, dimana menurut responden sebagian besar petugasnya sudah terlihat bersih, rapih, dan dapat dibedakan antara petugas dan wajib pajak. Penampilan petugas mendapatkan nilai yang tinggi karena petugas pelayanan adalah Pegawai Negeri Sipil atau pegawai tidak tetap yang sehari-harinya diatur penggunaan pakaiannya.

Untuk dimensi *Reliability*, kualitas pelayanan yang dinilai adalah dari aspek kecakapan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan dan kemampuan menyediakan layanan yang memudahkan serta kemampuan dari petugas memberikan jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan, terutama menyangkut kecepatan proses penyelesaian pembayaran, prosedur pelayanan, kewajaran biaya dan ketersediaan unit-unit pelayanan yang lain yang memudahkan dalam pembayaran pajak pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan.

Tabel 9
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dan Keakuratan Pelayanan Penyelesaian Pembayaran Pajak pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak cepat dan akurat	1	0	0	0	3.37
Kurang cepat dan akurat	2	23	46	9.6	
Cukup cepat dan akurat	3	105	315	43.7	
Cepat dan akurat	4	112	448	46.7	
TOTAL		240	809	100	Cepat dan akurat

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan penyelesaian pembayaran pajak yang di berikan UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan terbilang cepat dan akurat, yakni kurang dari waktu standar yang ditetapkan 15 menit. Kecepatan pelayanan ini dikarenakan UPTD Samsat telah dilengkapi

dengan sistem pelayanan dengan menggunakan *Computerize Samsat Link*, sehingga memudahkan petugas untuk memperoleh data tentang wajib pajak dan besaran pajak kendaraan bermotor serta bea balik nama kendaraan bermotor yang harus dibayarkan.

Tabel 10

Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Pembayaran Pajak pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Baik	1	0	0	0	3,45
Kurang Baik	2	15	30	6,3	
Cukup Baik	3	103	309	42,9	
	4	122	488	50,8	
TOTAL		240	827		Baik

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel 10 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan prosedur pelayanan pembayaran pajak telah baik atau dapat dikatakan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil observasi, di seluruh UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan telah terpasang *banner* atau poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan oleh wajib pajak, begitupun dengan standar operasional prosedur yang harus dilalui dan informasi-informasi penunjang lainnya.

Tabel 11

Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan Pembayaran Pajak pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak wajar	1	8	8	3,3	3,43
Kurang wajar	2	23	46	9,6	
Cukup wajar	3	66	198	27,5	
Wajar	4	143	572	59,6	
TOTAL		240	824	100	Wajar

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden menilai biaya pelayanan yang dibayarkan masih wajar sesuai dengan yang mereka perkirakan. Dari hasil wawancara dengan salah satu kepala

UPTD Samsat, diketahui bahwa wajib pajak sesungguhnya tidak dibebankan biaya pelayanan, karena yang mereka bayarkan hanya pokok pajak sesuai dengan jenis kendaraan yang mereka miliki, bila ada wajib pajak yang membayar lebih dari pokok pajak yang telah ditetapkan oleh pajak daerah, hal ini di sebabkan karena mereka masih menggunakan calo.

Tabel 12

Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Unit-unit Pelayanan Lain yang Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama di Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Tersedia	1	0	0	0	3,19
Kurang Tersedia	2	39	78	16,2	
Cukup Tersedia	3	117	351	48,8	
	4	84	336	35	
TOTAL		240	765	100	Cukup tersedia

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Dari Tabel 12 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup tersedia unit-unit pelayanan lain yang memudahkan pembayaran pajak. Dan sebagian besar responden mengetahui adanya tempat pelayanan pembayaran selain di kantor UPTD Samsat, ketersediaan unit-unit pelayanan ini, antara lain:

- Gerai Sayang yang terdapat di mall-mall
- 2 (dua) unit pelayanan Samsat keliling
- Drive Thru* pelayanan pembayaran pajak.

Untuk dimensi *Responsiveness*, yang diteliti adalah penilaian responden terhadap sikap petugas dalam menghadapi keluhan pengguna layanan dan kemampuan petugas untuk memberikan penjelasan kepada pengguna layanan terkait mekanisme, persyaratan dan jumlah kewajiban pembayaran pajak.

Tabel 13
Tanggapan Responden terhadap Sikap
Petugas dalam Menghadapi Keluhan
Pengguna Layanan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Baik	1	0	0	0	3,43
Kurang baik	2	16	32	6,7	
Cukup Baik	3	106	318	44,2	
Baik	4	118	472	49,2	
TOTAL		240	822	100	Baik

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Untuk dimensi ini, tanggapan responden menunjukkan bahwa petugas pelayanan di UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan memiliki sikap yang baik dalam menghadapi keluhan pengguna layanan dimana para petugas tersebut dapat dimintai keterangan serta dapat memberi tanggapan terhadap berbagai keluhan dari para wajib pajak tersebut, terutama keluhan mengenai besaran biaya yang harus mereka bayarkan. Tapi hal itu wajar, karena biaya tersebut sudah berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan, dan besarnya berbeda tergantung jenis dan usia kendaraan yang mereka miliki.

Tabel 14
Tanggapan Responden terhadap Kemampuan
Petugas untuk Memberikan Penjelasan
tentang Mekanisme, Persyaratan dan Jumlah
Kewajiban Pembayaran Pajak

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Mampu	1	0	0	0	3,42
Kurang Mampu	2	19	38	7,9	
Cukup Mampu	3	102	306	42,5	
Mampu	4	119	476	49,6	
TOTAL		240	820	100	Mampu

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Dari tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan penjelasan tentang mekanisme, persyaratan dan jumlah kewajiban pembayaran pajak. UPTD Samsat telah memiliki SOP yang jelas, sehingga dengan membacanya petugas dapat dengan mudah mengetahui dan

menjelaskan mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Dalam sampel SOP, dituliskan bahwa "Kepuasan Masyarakat Dalam Penyelesaian Administrasi Kendaraan Bermotor Adalah Kehormatan Bagi Kami". Dengan demikian, petugas akan sadar akan tanggung jawabnya.

Pada dimensi *Assurance*, yang dinilai adalah kemampuan petugas memberikan rasa aman bagi pelanggan sehingga tidak menimbulkan keraguan dan risiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur hal ini, digunakan dua indikator, yaitu pendapat responden tentang keyakinan akan kebenaran data wajib pajak dan kebenaran akan pokok pajak yang dibayarkan.

Tabel 15
Tanggapan Responden terhadap Keyakinan
Kebenaran Data Wajib Pajak

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Yakin	1	0	0	0	3,45
Kurang Yakin	2	27	54	11,3	
Cukup Yakin	3	79	237	32,9	
Yakin	4	134	536	55,8	
TOTAL		240	827	100	Yakin

Sumber: hasil olahan data primer 2013

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden kebanyakan yang yakin bahwa data tentang wajib pajak yang dimiliki UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan adalah data yang akurat, sesuai dengan kondisi aktualnya. Dalam hal ini data yang dimaksud adalah data pemilik kendaraan yang benar dan sama dengan data yang tertera dalam bukti STNK serta sesuai dengan nomor kendaraan.

Tabel 16
Tanggapan Responden terhadap Keyakinan
Kebenaran Data Pokok Pajak yang Dibayarkan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Yakin	1	0	0	0	3,26
Kurang Yakin	2	35	70	14,6	
Cukup Yakin	3	107	321	44,6	
Yakin	4	98	392	40,8	
TOTAL		240	783	100	Cukup Yakin

Sumber: hasil olahan data primer tahun

Selain tentang data wajib pajak, berdasarkan Tabel 16 responden juga memiliki keyakinan yang sama tentang kebenaran pokok pajak yang dibayarkan, dikarenakan sistem komputerisasi yang di gunakan pada UPTD ini sudah sangat baik dan selalu ter- *update*, sehingga jenis kendaraan dan tahun kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat tertera pada data pajak tersebut.

Untuk dimensi yang terakhir, yaitu dimensi *Empaty*, yang ingin dilihat adalah bagaimana tingkat kepedulian/perhatian dari para petugas secara individual terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur hal tersebut, responden diminta memberikan tanggapannya terhadap dua indikator, yaitu kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sikap adil petugas dalam memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh wajib pajak.

Tabel 17

Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak Sopan/Ramah	1	0	0	0	3,62
Kurang Sopan /Ramah	2	4	8	1,7	
Cukup Sopan/Ramah	3	83	249	34,6	
Sopan/Ramah	4	153	612	63,7	
TOTAL		240	869	100	Sopan/Ramah

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Tabel 17 menunjukkan bahwa responden berpendapat bahwa petugas berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, yakni melayani dengan senyuman, kemudian ramah dalam pelayanan dan tutur kata yang baik kepada wajib pajak.

Tabel 18

Tanggapan Responden Terhadap Sikap Adil Petugas dalam Memberikan Pelayanan kepada Wajib Pajak

Jawaban	Skor	Frekwensi	S x F	%	BOBOT
Tidak adil	1	0	0	0	3,48
Kurang Adil	2	11	22	4,6	
Cukup Adil	3	102	306	42,5	
Adil	4	127	508	52,9	
TOTAL		240	836	100	Adil

Sumber: hasil olahan data primer tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa petugas pelayanan berlaku adil terhadap semua wajib pajak, dengan tidak membedakan status pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas memanggil pengguna layanan berdasarkan sistem antrian. Selain itu diterapkan aturan untuk tidak mengijinkan pengguna layanan masuk ke ruang petugas. Sehingga kemungkinan untuk melakukan pengurusan di "Balik Meja" bisa dikatakan tidak terjadi. Di beberapa UPTD Samsat, pengguna layanan malah hanya dilayani melalui loket yang tersekat dan hanya menyediakan satu lubang kecil untuk komunikasi.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik, hal ini disebabkan karena UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan dalam upayanya untuk dapat terus meningkatkan pendapatan daerah terutama yang berasal dari pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor senantiasa berusaha meningkatkan kualitas layanannya, terutama yang terkait dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.

Pada dimensi *tangibles* atau tampilan fisik, hasil yang didapatkan dari para responden untuk aspek ketersediaan perangkat pelayanan mendapatkan nilai 3,25 atau kategori cukup tersedia, hal ini disebabkan karena UPTD Samsat telah memiliki sarana prasarana yang memadai, seperti sarana komputer yang terhubung langsung dengan *system on line* di kantor pusat dan juga memiliki prasarana gedung yang dilengkapi dengan ruang administrasi, ruang tunggu, loket pembayaran dan toilet. Sedangkan untuk kenyamanan pengguna layanan mendapatkan nilai 3,08 atau

kategori cukup nyaman karena pengguna layanan dapat melakukan aktifitasnya dengan baik, hal ini disebabkan karena ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas AC, kursi tunggu yang nyaman, TV dan kebersihan ruangan selalu terjaga. Sedangkan untuk aspek penampilan petugas, mendapatkan nilai 3,45 atau kategori baik, hal ini disebabkan karena pakaian petugas diatur penggunaannya, mereka diwajibkan berpakaian bersih dan rapi.

Untuk dimensi yang kedua, yaitu *reliability* adalah menilai kecepatan / keakuratan petugas dalam memberikan layanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan serta ketersediaan unit-unit pelayanan lainnya. Untuk indikator kecepatan/keakuratan mendapatkan nilai 3,37 kategori cepat dan akurat, hal ini disebabkan karena pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan telah ditetapkan standar waktu 15 menit untuk penyelesaian pembayaran bagi setiap wajib pajak, dan hal ini juga di dukung dengan adanya *system computerize Samsat Link* yang memudahkan petugas memperoleh data tentang wajib pajak. Untuk prosedur layanan, mendapatkan nilai 3,45 dengan kategori baik, hal ini di sebabkan karena prosedur pelayanan yang ditetapkan tidak berbeli-belit, di mana-mana terpasang banner atau poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan oleh wajib pajak, dan juga sudah ditetapkan SOP yang harus dilalui oleh wajib pajak. Sedangkan untuk kewajaran biaya pelayanan, mendapatkan nilai 3,43 dengan kategori wajar karena pokok pajak yang dibayarkan berdasarkan ketentuan pajak daerah berdasarkan usia dan jenis kendaraan. Untuk ketersediaan unit-unit lainnya mendapatkan nilai 3,19 atau cukup tersedia. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa unit pendukung yang telah dibangun untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak ini.

Untuk dimensi ketiga *responsiveness* atau daya tanggap, yang dinilai adalah sikap petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan tentang mekanisme, persyaratan, dan jumlah kewajiban pembayaran pajak. Untuk indikator pertama mendapatkan nilai 3,43 atau baik, hal ini disebabkan karena petugas dapat dengan segera memberi tanggapan terhadap berbagai keluhan dari wajib pajak, sedangkan untuk indikator kedua mendapatkan nilai 3,42 atau kategori mampu, karena petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan penjelasan terkait mekanisme, persyaratan dan jumlah kewajiban pajak yang harus dibayarkan.

Pada Dimensi *Assurance* atau jaminan rasa aman bagi pengguna layanan, indikator yang dinilai adalah keyakinan kebenaran data wajib pajak dan kebenaran data pokok pajak yang harus dibayarkan. Untuk indikator pertama mendapatkan nilai 3,45 atau kategori yakin, hal ini disebabkan karena data yang ada pada UPTD Samsat adalah data yang akurat sesuai dengan kondisi aktualnya, sedangkan untuk kebenaran data pokok pajak yang harus dibayarkan mendapatkan nilai 3,26 atau kategori cukup yakin, karena sistem komputerisasi yang digunakan sudah sangat baik dan selau *ter-update*. Data yang digunakan berasal dari kepolisian yang memuat nomor polis di kendaraan serta data STNK .

Untuk dimensi yang terakhir yaitu *Empaty*, yang dinilai adalah tingkat kepedulian atau perhatian dari petugas secara individu terhadap pengguna layanan, yang terdiri dari kesopanan dan keramahan petugas yang memperoleh nilai 3,62 atau kategori sopan dan ramah karena petugas dalam hal ini melayani dengan penuh sopan santun, ramah dan tutur kata yang baik kepada wajib pajak. Adapun indikator lain yang dinilai adalah sikap adil petugas dalam memberikan layanan, untuk indikator ini

mendapatkan nilai 3,48 atau kategori adil, hal ini disebabkan karena petugas pelayanan selalu berlaku adil dengan tidak membedakan status wajib pajak, petugas memanggil pengguna layanan berdasarkan sistem antrian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang bisa ditarik dari hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan sudah baik, karena dari kelima dimensi yang diteliti, bila dirata-ratakan mendapatkan nilai 3,38 atau kategori baik. Dimensi yang paling tinggi nilainya adalah dimensi *empaty* dengan nilai rata-rata 3,55 atau kategori baik, sedangkan dimensi yang paling rendah nilainya adalah *tangible* dengan nilai rata-rata 3,26 atau kategori cukup baik. Oleh karena itu, kualitas sarana dan prasarana di beberapa UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan perlu ditingkatkan sehingga memiliki kesamaan kemampuan dalam melayani masyarakat. Untuk UPTD Samsat yang berada di daerah padat atau banyak jumlah kendaraan bermotornya sebaiknya ditambahkan unit-unit pelayanan khusus agar masyarakat dapat menerima layanan secara maksimal. Untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan para wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sumber daya manusia yang ada pada UPTD Samsat Provinsi Sulawesi Selatan, dengan cara melakukan sosialisasi tentang tata cara pelayanan yang baik dan juga terkait pengetahuan tentang prosedur dan proses penyelesaian pembayaran pajak. Juga dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara perhitungan pokok wajib pajak yang harus dibayarkan.

REFERENSI

- Albury, David. 2003. Innovation in the Public Sector. Discussion Paper. London : The Mall
- Depdagri.go.id. 2011:1.878 Perda dibatalkan. <http://www.ditjen-otda.depdagri.go.id/index.php/categoryblog/65-1878-perda-dibatalkan>
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Ilham, Arsyam. Mei, Ranmor di Sulsel sudah 2,2 juta unit. Koran Tribun Timur, 22 Mei 2012.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1985. Conceptual of Model Service Quality and Its Implication For Future Research. Journal of Marketing, Vol.49: 41-50.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Salam, Dharma Setyawan.2002. Manajemen Pemerintahan di Indonesia. Jakarta: Penerbit Jembatan.
- UNDESA, 2011 . Laporan Sektor Publik Dalam Hal Inovasi . <http://www.un.org/en/development/desa/index.html>
- Zain, Mohammad. 2007. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.
- Setkab.go.id. Penerimaan Perpajakan. <http://www.setkab.go.id/artikel-5247-html-penerimaan-perpajakan>