

Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua Pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan)

MUSTIKA FEBRI HANDAYANI DAN FEBRI YULIANI
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293
E-mail: (mustikafebrihandayani@gmail.com)

ABSTRACT

Office SAMSAT which stands for "System Administration Manunggal under one roof" where the office is under the auspices of the Government of Riau Province, It said the roof because the office is linked by three agencies:

- 1. Pekanbaru City Police*
- 2. Riau Provincial Revenue Office*
- 3. Prog Pekanbaru city branch*

Where the above three agencies together in one system and collaboration processes executed on the building, that provide convenience and improve service to taxpayers. The tax itself is a mandatory contribution to the region owed by private persons or entities that are forced by the law to not get rewarded directly and used for the purposes of the area for the greatest welfare of the people (Act No. 28 of 2009 on local taxes and levies), of understanding shows that people are obliged to contribute to the region, and should the public get quality service. But the fact that the service still have problems, such as local people do not understand that no changes to the existing regulations in Kesamsatan, ecause these changes at any time to change. And the changes are not socialized to people. The purpose of this study was to determine how the quality of public services in terms of annual tax ratification of two-wheeled vehicles in South Pekanbaru SAMSAT office.

Concepts that researchers use the theory by Agus Dwiyanto there are several dimensions of services quality are : attitude officers, procedures, time, facilities, service. This research uses descriptive method with qualitative approach. Data obtained though interviews submitted to the informant and then analyzed by researchers. It also collected secondary data relating to the issues under investigation.

has not run optimally. There is a weakness-weakness concerning the quality of services such as : The lack of socialization to the community officers about the latest regulations to which they apply and the not fit punctuality in accordance with the existing standart operating procedures, still the tendency of officers to provide services that are not fair to the tax payers.

Keywords : The quality, Public Service, Samsat Pekanbaru Selatan.

PENDAHULUAN

Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau dan merupakan pusat pemerintahan baik Provinsi maupun Kota, hal ini merupakan sebuah bentuk yang baik dan menguntungkan bagi Pekanbaru, dengan demikian laju pertumbuhan penduduk dan juga kendaraan di kota Pekanbaru sangat meningkat.

Sebelum dilakukan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan tersendiri di kantor Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan cabang-cabang dinas, begitu juga dengan penyelesaian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) ditempat yang berbeda pula, sehingga hal ini tidak memberikan pelayanan yang baik bagi pemilik kendaraan bermotor, karena akan memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit jumlahnya.

Untuk pembayaran pajak roda dua pun mempunyai perbedaan dengan pembayaran pajak roda empat. Adapun perbedaannya adalah :

1. Dari CC / Isi Slinder. Semakin besar CC / Slinder, semakin besar pula pembayaran pajak.
2. Dari tahun pembuatannya, semakin tinggi tahun pembuatannya semakin besar pembayaran pajaknya.
3. Unit, lebih banyak Unit kendaraan roda dua dari pada roda empat.
4. Type / Merk bisa menentukan besar/kecilnya pembayaran pajak.

SAMSAT (Sistem Administasi Manunggal Dibawah Satu Atap) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mengurus segala sesuatu keperluan yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya yang merupakan kerja sama antara Kepolisian, Asuransi Kerugian (AK) Jasa Raharja, dan Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Samsat menjadi pusat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan di kator Samsat yang diharapkan mempermudah, memperlancar dan murah atau sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan ternyata masih dinilai kurang memuaskan oleh sebagian golongan masyarakat.

Keadaan yang seperti diatas dapat menjadi penghambat dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor, dan juga dapat menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk mengurus pajak kendaraan bermotor dan menjadi penghambat dalam usaha meningkatkan penerimaan dari sekor PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ karena tidak adanya keseragaman baik dalam hal pengurusan, administrasi, maupun besarnya tarif dalam proses pengurusannya. Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama kantor bersama Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Pekanbaru ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Dalam hal pengesahan pajak tahunan ini ada pihak yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam hal mengelola pendapatan dari pajak yaitu Dinas Pendapatan Daerah dan Kantor Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (Samsat) yang mana hasil dari pengeahan pajak tahunan tersebut merupakan sumber pendapatan asli daerah.

Pendapatan asli daerah bersumber dari penyelenggaraan kegiatan pemerintah selama satu tahun anggaran. Diantara penghasilan tersebut adalah pajak. Baik pajak daerah maupun pajak provinsi yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah.

Pajak itu sendiri merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-

besarnya kemakmuran rakyat (Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah), dari pengertian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang memberi sumbangan wajib kepada daerah, dan sudah seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Tetapi kenyataannya pelayanan masih mengalami hambatan, sehingga dijumpai fenomena-fenomena yaitu :

1. Masyarakat belum mengerti bahwa ada perubahan-perubahan peraturan yang ada di Kesamsatan, karena perubahan tersebut setiap saat berubah. Dan perubahan tersebut tidak disosialisasikan kepada masyarakat.
Contoh: Perubahan alamat yang ada di STNK harus sama dengan E-KTP. Ini tidak berlaku untuk SIM ataupun KK (Kartu Keluarga).
2. Keramahan petugas dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan, seperti kurang memberikan senyuman dan salam dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
3. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa persyaratan untuk membayar pajak menggunakan identitas asli. Apabila identitas aslinya tidak ada, maka petugas menganjurkan kepada wajib pajak untuk membalik nama atas dirinya sendiri. Dan biaya yang dikenakan pun lebih besar.
4. Dalam Standar Operasi Prosedur (SOP) waktu untuk pelayanan pengesahan pajak tahunan yaitu 5 menit untuk pendaftaran dan penetapan, dan 5 menit untuk pembayaran dan penyerahan. Tetapi kenyataannya waktu dalam pengurusan pengesahan pajak tahunan lebih dari waktu yang telah ditentukan.
5. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Misalnya dalam pemberian sanksi terhadap keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana keterlambatan 1 hari sama dengan keterlambatan 1 bulan. Informasi ini terkadang masyarakat kurang mengetahuinya, sehingga sering menjadi perdebatan dalam proses pembayaran pajak di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

Pengertian pelayanan itu menurut **Tampubolon (2001;139-141)** Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain. Sehingga ada pihak yang melayani, yang dapat juga disebut pelayan. Adanya pihak yang dilayani, yang dapat juga disebut pelanggan. Terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi-menerima. Proses ini menunjukkan adanya pihak yang melayani yaitu pemerintah.

Menurut **Gronroos (dalam Ratminto & Atik 2008;2)** pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut **Triguno (2002;76)** mengatakan bahwa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.
berwujud secara fisik.

Menurut **Agus Dwiyanto (2008;343-344)** ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Pelayanan

Dengan membuat hasil pengukuran setiap orang akan bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, dan dapat membandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta memutuskan apa yang telah dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan dari pengukuran kinerja tersebut. Pengukuran juga menyebabkan orang merasa berprestasi, merasa berhasil, serta dapat menentukan standar kinerja.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Jenis penelitian ini mempunyai ciri-ciri antara lain setting yang aktual, peneliti adalah instrumen kunci, data bersifat deskriptif, menekankan kepada proses, analisis datanya bersifat induktif, dan *meaning* (pemaknaan) tiap *even* merupakan perhatian yang esensial dalam penelitian kualitatif. Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah: (1) data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat; (2) dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat; (3) dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya dan, (4) dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Pemilihan desain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (*key informan*) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan menggunakan teknik "*snowball sampling*" atau bola salju yang menggelinding semakin lama semakin besar.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan pengesahan pajak tahunan kendaraan roda di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori baik/berkualitas, namun masih ada sebagian kecil yang dianggap belum optimal.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua Pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan)

1. Sikap Petugas

Dimensi pertama Sikap Petugas yang dinilai baik, namun ada beberapa yang dianggap belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang dirasa masih acuh tak acuh, namun ada juga beberapa petugas yang memberikan pelayanan yang baik.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan dinilai belum optimal dikarenakan kurang dalam sosialisasi mengenai informasi ketentuan-ketentuan dalam hal informasi terbaru yang mereka terapkan, padahal seharusnya petugas segera melakukan sosialisasi

setidaknya lewat surat edaran, sms ataupun media lainnya yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan dinilai baik, namun ada beberapa yang dianggap masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari cara pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, tetapi waktu pelayanan yang singkat membuat masyarakat wajib pajak susah mengurus di pagi hari karena jam 14.00 siang sudah tutup.

4. Fasilitas

Fasilitas dinilai baik karena adanya ruang tunggu yang bersih, indah, serta kerapian petugas yang nilai baik.

5. Pelayanan

Pelayanan dinilai baik karena petugas selalu bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dan memiliki kejelasan kewenangan.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua Pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan terlaksana dengan Baik, namun ada beberapa yang dianggap masih belum optimal.

Karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas pihak Kantor Samsat Pekanbaru Selatan dalam hal memberikan pelayanan juga haruslah tanggap menerima informasi dari masyarakat demi memperbaiki kerja Kantor Samsat Pekanbaru Selatan untuk masa yang akan datang. Misalnya sebelum pajak jatuh tempo, maka pihak Samsat hendaknya member tahu wajib pajak berupa layanan sms sehingga wajib pajak mengetahui dan tidak terkena denda administrasi. Melakukan evaluasi terhadap petugas yang bertugas di loket agar loket yang tersedia bisa berfungsi agar proses pemberian pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan dengan cepat dan efisien. Berupaya meningkatkan pelayanan sesuai yang diharapkan pelanggan dan menyelesaikan sampai tuntas segala permasalahan yang disampaikan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Sebaiknya pegawai Kantor Samsat Pekanbaru Selatan lebih ramah dan peduli/peka terhadap wajib pajak yang membutuhkan pelayanan. Sehingga nantinya hubungan antara pegawai Kantor Samsat dengan wajib pajak semakin akrab dan terjalin komunikasi yang baik pula antar keduanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Atmaja, Arief Kusuma, 2002. *“Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember”*. Tesis Universitas Gadjah Mada.
- Barata, Atep, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Makalah)*.
- Budiarso, J, 2001. *“Kualitas Pelayanan Prima”*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Djaenuri, Aries, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : IIP Press.
- Ibrahim, Amin. 2008a. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Bandar Maju
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Jogjakarta : Pembaharuan.
- LAN Republik Indonesia. 2007. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- LAN Republik Indonesia. 2003. *Penyusunan Standard Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.
- Lestari, Endang W.T. 2004. *Manajemen Pelayanan Umum*. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Kampus Bandung.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Nerorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat* . Bandung: Alumni
- Nugroho, Setiadi. J, 2003, *Perilaku Konsumen*, Kencana, Jakarta
- Pamudji, S. 1994. *Professionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja
- Saefullah, H. A. Djadja. 2008a. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Menejemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sitorus, Monang, 2009. “*Pengaruh Pemberdayaan dan Pengawasan Terhadap Perilaku Pegawai dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan SIUP (Studi Pada Dinas Perindustrian dan perdagangan Kota Medan)*”. Medan : Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktik Administrasi

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta

Thoha, Miftah, 2003. *Dimensi-Dimensi Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.

Disertasi, Peraturan:

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.

Keputusan Menteri Negara Pemberdaya Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Website:

<http://kamusbahasaIndonesia.org/pelayanan> [19-2-2011]