

PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PEMBANTU TELUK DALAM TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Sri Kustini¹

Abstrak

Sri Kustini, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Judul Skripsi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si dan Santi Rande, S.Sos.,M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai pada Kantor SAMSAT dan faktor apa yang menjadi kendala dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara telah berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan pelayanan yang baik, meskipun belum dikatakan berkualitas serta memadai dan masih mengalami kendala. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti keterbatasan kesediaan fasilitas, sarana, dan prasarana dan juga kesediaan jaringan Telkom yang lambat.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Pembantu Teluk

¹ Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Sri Kustini, Email : Srikustini95@yahoo.com

Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pelayanan diantaranya adalah prosedur pelayanan yang kurang jelas, sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti masih kurangnya fasilitas penunjang kerja pegawai dan ruang tunggu yang kurang memadai, petugas yang kurang ramah dan tidak adanya transparansi yang diberikan dalam hal pelayanan, mengenai transparansi waktu dan biaya dan kesediaan jaringan Telkom yang lambat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada penurunan kesadaran dan keinginan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari masalah diatas untuk dapat untuk mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan pembayaran pajak bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis yaitu dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan anatara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
2. Secara praktis yaitu seebagai bahan masukan untuk perimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi masyarakat maupun pemerintah dalam hal ini pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten

Kutai Kartanegara dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:57) Pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang. Devinisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih,2010:2) “menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Moenir (2006:16), untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran,pancaindra dan anggota badan dengan tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

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.

Pajak

Pajak menurut Soemitro (2009:02) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Sommerfeld Ram M. (dalam Mohammad Zain, 2003:11) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan sebagai akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Kendaraan Bermotor

Menurut Marihot Pahala Siahaan (2010:175), kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi energi gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Marihot Pahala Siahaan, (2010:175) mengatakan bahwa Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Bab II Pasal 2 menyatakan :

1. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Dikecualikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh :
 - a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
 - b. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal alik
 - c. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah

Sedangkan menurut pasal 3 menyebutkan :

1. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.
2. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kesadaran bermotor.

Definisi Konsepsional

Di dalam penelitian ini penulis memberikan definisi konsepsional dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor adalah usaha memberikan pelayanan atau bantuan kepada wajib pajak guna memenuhi prinsip pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat wajib pajak meliputi dari Prosedur Pelayanan, Transparasi, Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Sarana dan Prasarana operasional, Akuntabilitas, dan Keramhatamahan Petugas dala hal kepengurusan pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian untuk penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diteliti melalui kalimat, kata atau gambar. Dalam hal ini peneliti ini berusaha memaparkan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, yaitu tentang “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggaraong Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan pengujian masalah penelitian mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka indikator-indikator yang akan dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
 - g. Prosedur Pelayanan
 - h. Transparasi
 - i. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
 - j. Sarana dan Prasarana
 - k. Akuntabilitas
 - l. Keramhatamahan Petugas
2. Faktor-faktor penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggaraong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subyek yang banyak memiliki informasi dalam permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Informan menurut Moleong (2010: 132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dengan penelitian walaupun bersifat informal. Pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. 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 tanya jawab 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, yakni :
 - a. Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
 - b. Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Adapun dalam penelitian ini untuk penentuan Informan dan memperoleh data atau informasi dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2011:96) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Adapun yang menjadi *key informan* untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah Koordinator Administrasi Pelayanan SAMSAT Pembantu Teluk Dalam Tenggara Kutai Kartanegara dan yang menjadi *informan* yaitu masyarakat wajib pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Sehingga diharapkan akan memperoleh data yang valid dan lengkap.

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 (dalam Sarlena 2007:89), yaitu:

- a. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*). Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin penelitian dan menemui pimpinan tempat dilakukan penelitian, selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawainya untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan sumber data.
- b. Ketika berada dilokasi penelitian (*getting along*). Dimana dalam tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dalam subjek penelitian. Melalui tehnik *Teknik Accidental Sampling*. Peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri.

- c. Mengumpul data (*longing data*). Dalam tahap ini peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data yang berfokus pada terapan tehnik wawancara mendalam. Wawancara ini bersifat *oponended* atau berujung terbuka yaitu jawabannya tidak terbatas hanya pada satu tanggapan. Dalam penelitian ini peneliti dapat bertanya kepada informan utama tidak hanya tentang suatu peristiwa, tetapi juga pendapatnya sendiri tentang peristiwa itu. Disamping itu, peneliti juga meminta kepada informan untuk mengemukakan pengertiannya sendiri tentang suatu peristiwa yang kemudian dapat dijadikan sebagai "batu loncatan" untuk mendapatkan keterangan atau sumber bukti dalam studi ini. Tehnik lainnya adalah mendokumentasikan, peneliti menjalin dokumen, catatan-catatan, hasil rapat, pertemuan-pertemuan yang dilakukan pemerintah, laporan-laporan yang ada yang telah dibuat. Penggunaan dokumen ini dilakukan secara hati-hati untuk menjaga akurasi data yang diperoleh, pencarian dokumen yang relevan dilakukan secara sistematis, dengan memanfaatkan buku-buku data diinstansi terkait.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan dengan metode analisis data kualitatif model alir dari Miles dan Huberman (2007:18) yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Teluk Dalam adalah salah satu desa yang berada di Tenggarong Seberang, Tenggarong Seberang sendiri merupakan salah satu kecamatan yang terletak di wilayah tengah Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Posisi kecamatan ini sangat strategis, karena terletak antara ibukota Kabupaten Kutai Kartanegara dengan kota Tenggarong.

Kecamatan Tenggarong Seberang adalah salah satu kecamatan dari 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kecamatan Tenggarong Seberang memiliki luas wilayah 464,25 Km². Secara administratif Kecamatan Tenggarong Seberang berbatasan dengan wilayah berikut :

1. Sebelah Utara : Kecamatan Sebulu
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Loa Kulu
3. Sebelah Barat : Kecamatan Tenggarong
4. Sebelah Timur : Kecamatan Marangkayu

Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Karetanegra

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah provinsi menyediakan SAMSAT Pembantu di setiap Kecamatan, SAMSAT Pembantu terbentuk melalui SAMSAT Induk yang merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Pendapatan Daerah (UPTD) Provinsi Kalimantan Timur. Oleh karena itu di bentuk SAMSAT Pembantu Teluk Dalam Tenggarong yang ada di

kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. SAMSAT Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu SAMSAT Pembantu dari 9 cabang SAMSAT Pembantu yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk membantu pelaksanaan tugas Tim Pembina SAMSAT Induk dibentuk Sekretariat Tim dan Pembantu Sekretariat yang keanggotaannya terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Peresero).

Di kantor Sitem Administrasi Manunggal Satu atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam terdapat beberapa petugas untuk memberikan pelayanan yaitu ada satu pihak dari kepolisian, kemudian ada pihak dari Jasa Raharja dan Pegawai dari Dinas Pendapatan Daerah sebagai koordinator administrasi pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, SAMSAT Pembantu ditunjang dengan sumber daya aparatur sebanyak 8 orang, yang terdiri atas jenis kelamin Laki-laki 7 orang, dan perempuan 1 orang, dengan tingkat pendidikan SMA, yang meliputi Administrator Pelayanan, Penetapan, Polisi (Kelengkapan), Kasir, Teknisi Komputer, Security (Keamanan), Jasa Raharja dan Cleaning service. Untuk status para pegawai di kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam, terdapat dua orang yang Pegawai Negeri Sipil, kemudian dari pihak kepolisian yaitu berpangkat Ajudan Inspektur Satu dan untuk pegawai lainnya berstatus honorer. Berdasarkan jenis kelamin pegawai SAMSAT Pembantu Teluk Dalam

Hasil Penelitian

Prosedur Pelayanan

Dari beberapa pembahasan yang telah di uraikan, penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam sudah berjalan dengan baik dan tidak susah dalam tahapan-tahapannya namun masih ada sedikit permasalahan yaitu jika berkas sudah lengkap maka proses pelayanannya pun akan cepat tapi jika tidak lengkap maka pelayanannya pun akan semakin lambat, dan juga di kantor ini belum tersedianya ruang informasi untuk masyarakat yang digunakan sebagai alternatif pemecahan kendala yang di hadapi masyarakat.

Transparansi

Dari hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa diketahui transparansi dari hal biaya yang belum transparansi kepada masyarakat, karena ketika masyarakat membayar, tidak adanya bukti resi yang jelas dan hanya di genapkan untuk setiap pembayaran dan dari segi waktu dari pihak petugas sudah berupaya memberikan pelayanan dengan secepat mungkin.

Kompetensi pegawai pemberi pelayanan

Dari hasil yang di dapat penulis di lapangan bahwa kompetensi atau kemampuan pegawai dalam melayani sudah cukup baik namun tingkat keramahan petugas kurang ditingkatkan sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan kecepatan mereka dalam melayani.

Sarana dan Prasarana

Dalam hasil penelitian yang penulis lakukan tentang sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Teluk Dalam dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana belum memuaskan karena masih adanya beberapa sarana dan prasarana yang belum tersedia dan ini sangat mengganggu kenyamanan para pengunjung, seperti kipas angin tau AC, kursi tunggu, serta air minum gratis bagi pengunjung yang akan melakukan perpanjangan STNK, pindah nama dan lainnya.

Akuntabilitas

Dalam hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat di simpulkan mengenai pertanggungjawaban yang diberikan oleh kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam dalam memberikan pelayanan sudah di pertanggung jawabkan dengan baik yaitu ada laporan per sepuluh hari k SAMSAT Induk dan ada pula penyelesain permasalahan jika ada masyarakat yg komplain.

Keramahtamahan Petugas

Dari hasil yang di dapat penulis di lapangan bahwa tentang keramahtamahan petugas di Kantor SAMSAT Teluk Dalam dapat disimpulkan bahwa dalam hal keramahtamahan petugas sudah baik, mereka telah menunjukkan sikap sopan kepada para pengunjung, namun masih kurang memberikan senyum saat melayani kapada para pengunjung disini.

Faktor Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Dari hasil yang di dapat penulis di lapangan bahwa tentang beberepa faktor penghambat di Kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam dapat ditarik kesimpulan bahwa penghambat yang sering dialami disini yaitu jaringan Telkom yang terkadang lambat, dan masyarakat waktu membayar masih kurang uangnya serta kelengkapan berkas pada waktu mengurus disini, semakin lengkap semakin cepat pengurusannya, namun jika belum lengkap ini akan semakin lama dalam pengurusannya.

Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan disini berarti adanya sebuah proses atau skema jaur yang telah ditentukan dan ditetapkan untuk dilaksanak secara konsisten demi terciptanya ketertiban pelayananan. Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Bila dilihat bedasarkan hasil wawancara penulis dan di kaitkan dengan teori di atas maka dapat diketahui bahwa prosedur pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam sudah berjalan dengan baik namun masih ada sedikit permasalahan yaitu jika berkas sudah lengkap maka proses pelayanannya pun akan cepat tapi jika tidak lengkap maka pelayanannya pun akan semakin lambat.

Transparansi

Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti , hal ini dikemukakan oleh Sinambela (2006:6).

Sesuai dengan hasil wawancara di lokasi penelitian jika dikaitkan dengan teori maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal biaya yang belum transparansi kepada masyarakat, karena ketika masyarakat membayar, tidak adanya bukti resi yang jelas dan hanya di genapkan untuk setiap pembayaran.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menetapkan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Jika dilihat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara terkaai tentang kompetensi petugas dalam membrikan pelayanan dan dari beberapa hasil wawancara penulis dengan narasumber dapat di simpulkan bahwa kompetensi atau kemampuan petugas di kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam dalam melayani sudah cukup baik dan masyarakat merasa puas dengan kecepatan meraka dalam melayani.

Sarana dan Prasarana

Menurut Moenir (2001:88) Sarana pelayanan yang di maksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu..

Dari hasil penelitian di lapngan tentang sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Teluk Dalam dikaitkan dengan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana belum memuaskan karena masih adanya beberapa sarana dan prasarana yang belum tersedia dan ini sangat mengganggu kenyamanan para pengunjung, seperti kipas angin tau AC, kursi tunggu, serta air minum gratis bagi pengunjung yang akan melakukan perpanjangan STNK, pindah nama dan lainnya.

Akuntabilitas

Setiap pelayanan harus ada pertanggung jawaban yang jelas sehingga menghindari kecurangan di dalamnya. Menurut Sinambela (2006:6) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan..

Dari hasil wawancara penulis dengan narasumber di kaitkan dengan teori yang ada maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah baik karena per 10 hari telah di buat laporan tanggung jawaban oleh para petugas, dan untuk setiap keluhan masyarakat di tampung dan di tindak lanjuti untuk menjadi kan pelayanan semakin baik di kantor ini.

Keramhatamhan petugas pemberi pelayanan

Dalam sebuah pelayanan harus ada keramahtamahan ke setiap pelanggan sehingga masyarakat akan merasa nyaman pada saat dilayani. Menurut Moenir (2006:197-200) Kerahmahtamahan, hanya ada dalam layanan lisan berhadapan

maupun melalui perantara. Berdasarkan penjelasan di atas, perwujudan daripada keramahtamahan dapat ditandai melalui Cara pembicara wajar, dalam arti tidak dibuat-buat. Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan. Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka. Gaya bahasa sopan dan benar.

Dari beberapa hasil wawancara yang penulis teliti dan teori tentang keramahtamahan petugas di Kantor SAMSAT Teluk Dalam dapat disimpulkan bahwa dalam hal keramahtamahan petugas sudah baik, mereka telah menunjukkan sikap sopan kepada para pengunjung, namun masih kurang memberikan senyum saat melayani kepada para pengunjung disini.

Faktor Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Ada beberapa faktor penghambat di Kantor SAMSAT Pembantu Teluk Dalam dapat ditarik kesimpulan bahwa penghambat yang sering dialami disini yaitu jaringan Telkom yang terkadang lambat, dan masyarakat waktu membayar masih kurang uangnya serta kelengkapan berkas pada waktu mengurus disini, semakin lengkap semakin cepat pengurusannya, namun jika belum lengkap ini akan semakin lama dalam pengurusannya. Kemudian juga dari tingkat kesadaran masyarakat masih saja ada masyarakat yang tidak membayar pajak kendaraan mereka yang mengakibatkan realisasi anggaran tidak mencapai target.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian, Pelayanan Pembyaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut:

1. Sejauh ini keberadaan SAMSAT Pembantu dalam memberikan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLJ di rasa telah membantu masyarakat wajib pajak yang berada di sekitar kelurahan Tenggara Seberang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah dan hemat waktu dikarenakan SAMSAT Induk yang cukup jauh keberadaanya. Petugas SAMSAT Teluk Dalam telah berupaya semaksimal mungkin dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat wajib pajak, petugas sangat bertanggung jawab dalam melayani masyarakat dan SAMSAT Pembantu pun memberikan pertanggung jawaban terhadap SAMSAT Induk denan memberikan laporan pemasukan per sepuluh hari dan per tahunnya, petugas pelayanan pun sudah cukup terlatih dalam melayani, namun didalam pelaksanaanya petugas yang di anggap masyarakat kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan dalm hal prasarana ruang tunggu yang sedikit kemudian keterbatasan penyejuk ruangan yang ada membuat wajib pajak sedikit tidak nyaman dan tidak adanya ruang informasi, bagi wajib pajak yang hendak bertanya mengenai kelengkapan berkas ataupun tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk dalam Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam hal faktor yaitu jaringan Telkom yang terkadang lambat, dan masyarakat waktu membayar masih kurang uangnya serta kelengkapan berkas pada waktu mengurus disini, semakin lengkap semakin cepat pengurusannya, namun jika belum lengkap ini akan semakin lama dalam pengurusannya.

Saran

Adapun saran-saran sebagai masukan yang dapat diberikan penulis dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya di Kantor Samsat Pembantu dalam hal sarana dan prasarana untuk lebih di lengkapi seperti kursi di ruang tunggu diperbanyak, karena masih banyak yang menunggu di luar ruangan, dan dalam hal kelengkapan berkas-berkas yang dibutuhkan masyarakat atau wajib pajak agar selalu terpenuhi sehingga masyarakat tidak bolak balik dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga peran SAMSAT Induk sangat penting agar bisa bekerja sama dengan SAMSAT Pembantu agar realisasi dana untuk kebutuhan SAMSAT Pembantu bisa berjalan dengan baik.
2. Dalam memberikan pelayanan seharusnya para petugas selalu memberikan senyuman kepada masyarakat yang mengurus wajib pajak, tidak hanya satu petugas saja yang selalu memberikan senyuman tetapi untuk semua petugas yang ada di Kantor Samsat Pembantu Teluk Dalam Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan ini perlu adanya peatihan bagi petugas agar lebih terlatih dalam setiap memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Diharapkan ada ruang informasi, agar memudahkan masyarakat atau wajib pajak untuk bertanya segala sesuatu yang menyangkut tentang pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang bingung ketika masuk ke kantor.
4. Diharapkan agar penyediaan jaringan Telkom untuk lebih diperbaiki agar sistem online berjalan dengan cepat dan lancar, sehingga proses pelayanan menjadi cepat sesuai yang masyarakat inginkan.
5. Diharapkan adanya pemberian bukti pembayaran terhadap masyarakat atau wajib pajak yang telah menyelesaikan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor agar tidak terjadi kesalah fahaman dan kerugian terhadap masyarakat atau wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Atik Septi Winarsih dan Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan* Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang. Program Sekolah Demokrasi.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Andi

- Kamus Besar bahasa Indonesia, Edisi Ketiga. 2007. Balai pustaka. Jakarta.
- Kurniawan, Agus. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama. Penerbit Pembaharuan, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S,2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Mahmudi. 2005. *Manajemen kinerja sektor public*. Yogyakarta: UUP AMYKPN.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Milles, Matthew. B dan Michael Huberman, 2007, Analisis Data Kualitatif. Penerjemahan Tjetjeb Rohendi, UI Press, Jakrta
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sinambela Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*.2006. Bumi Aksara. Jakarta
- Siahaan,Marihot.P. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Soemitro, Rochmad, 2009. *Sistem Perpajakan Nasional*, Jakarta
- Zain, Mohammad. 2003, *Manajemen Perpajakan*, penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Dokumen-Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik