

IMPLEMENTASI PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR II (BBN-KB II) di UPT DINAS PENDAPATAN DAERAH PROV.KALTIM PENAJAM PASER UTARA

Desi Ardianti¹

Abstrak

Desi Ardianti, Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara. Dibawah bimbingan Bapak Dr.Djumadi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Santi Rande, M.Si selaku pembimbing II, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara.

Adapun sumber data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan melakukan Library Research (penelitian kepustakaan), Field Work Research (penelitian lapangan). Sedangkan analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) merupakan pergantian nama dari pemilik pertama kepada pemilik kedua dimana Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.

Karena menyadari bahwa pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat (wajib pajak) sangat berpengaruh kepada implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II), maka disinilah pelayanan yang memuaskan dibutuhkan dari mulai prosedur pelayanan, transparansi, ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan keramah-tamahan petugas pelayanan yang merupakan indikator dalam implementasi pelayanan BBN-KB II. Dari hasil yang penulis lakukan menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dikarenakan kurangnya informasi mengenai BBN-KB II dari petugas UPT Dinas Pendapatan serta Samsat Penajam Paser Utara.

Kata Kunci: *Implementasi, Pelayanan Publik, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II).*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : desiardianti86@gmail.com

Pendahuluan

Dalam pelaksanaan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab salah satu kewajiban daerah adalah berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mendukung kegiatan Pemerintah Daerah yang setiap tahunnya selalu meningkat baik kegiatan rutin maupun pembangunan di segala bidang, maka konsekuensinya Pemerintah Daerah harus mampu menyediakan dana yang cukup besar untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut. Oleh karena itu sumber-sumber penerimaan perlu di tingkatkan secara efisien dan efektif terutama sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sendiri sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 baik yang berupa pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan dan kekayaan daerah serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Salah satu indikator penting kemandirian suatu daerah dalam membangun dan menjalankan semua urusan pemerintahan adalah daya kemampuannya untuk membiayai kebutuhan daerah. Suatu hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dikatakan ideal apabila sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) memberikan kontribusi besar dari seluruh pendapatan daerah dibandingkan dengan subsidi. Dengan proporsi ini daerah akan leluasa melaksanakan kegiatannya dalam rangka menjalankan hak otonominya.

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian Negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa manfaat dari uang pajak tersebut adalah untuk membiayai sebagian besar kegiatan negara mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit atau puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga Negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak.

Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu Negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Pembangunan yang berdaya dan berhasil guna adalah pembangunan yang langsung menyentuh pada aspek-aspek kehidupan masyarakat. Tiap-tiap daerah memiliki potensi-potensi yang mampu dijadikan sebagai pendapatan daerah. Hal ini sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, maka Pemerintah Daerah diberikan wewenang untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri.

Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tentunya pemerintah harus memperhatikan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat demi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani sebagaimana tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dari itu pemerintah perlu terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan lembaga yang melaksanakan pengelolaan pendapatan daerah Di Kabupaten Penajam Paser Utara. Dalam melakukan pungutan pendapatan daerah, Samsat sebagai salah satu unsur pelaksana teknis pemerintah daerah dibidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi didalamnya yaitu dari Instansi Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dan khususnya pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara dituntut untuk lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sesuai dengan UU No.32 tahun 2004 Tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang komponen-komponennya terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak pengambilan, pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan dan mengoptimalkan usaha-usaha baik ekstensifikasi maupun intensifikasi sesuai dengan Perda Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Menimbang bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan daerah, dan kebijakan pajak daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah dimana hasil dari pajak tersebut akan dipergunakan untuk kepentingan daerah dan kesejahteraan rakyat secara keseluruhan.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat ialah mengenai pelayanan pajak. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat 10 Pajak Daerah, menyebutkan bahwa pajak adalah 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. Pajak daerah terdiri dari berbagai macam dan salah satu diantaranya adalah pajak bea balik nama kendaraan bermotor II. Sesuai dengan hal tersebut maka penulis memfokuskan penelitian pada implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II mengingat belum sepenuhnya penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II dikarenakan kurang maksimalnya petugas pemungut pajak dalam menggali potensi pajak dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam membalik nama kendaraan bermotor mereka.

Berdasarkan observasi di Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pemberian pelayanan seperti persyaratan yang kurang dimengerti oleh wajib pajak, kurangnya informasi tentang besarnya biaya dalam mengurus Balik Nama Kendaraan Bermotor II, pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap pajak masih rendah, masih adanya wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk menyetorkan pajaknya, belum tegasnya ketentuan pemberian sanksi/hukuman terhadap wajib pajak dalam melakukan penyetoran pajak, serta jarak kantor Samsat yang terlampau jauh membuat masyarakat semakin enggan atau malas dalam membalik nama kendaraan.

Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap pelanggan dan juga sebagai alat evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

Berangkat dari pemikiran diatas betapa pentingnya pelayanan dalam Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, maka penulis mengadakan penelitian yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara*"

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan

Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara.

2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara.

Kegunaan Penelitian

1. Segi Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya mengenai pelayanan publik dan sebagai masukan bagi para peneliti lainnya yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.
2. Segi Praktis
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi UPTD Dinas Pendapatan Daerah setempat guna pengembangan kualitas pelayanan khususnya dalam pengimplementasian pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor II (BBN-KB II).

Kerangka Dasar Teori

Teori dan Konsep

Pengertian Kebijakan Publik

Proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu rill atau kah masih direncanakan (Lester dalam Wibowo, 2004 : 46).

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan penelitian (Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Ismail Nawawi, 2009 : 131).

Model Implementasi Kebijakan Publik

- a. Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III
- b. Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn
- c. Model Implementasi Kebijakan Menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor 63 Tahun 2003:

1. Kesederhanaan

2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2007:59) diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.31 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik, inovasi dibidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui yang sudah ada dibidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya outcome mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Kebijakan Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2011, yang dimaksud dengan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang disingkat dengan BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha

Definisi Konsepsional

Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara adalah tindakan-tindakan yang dilakukan pihak-pihak yang berwenang untuk memberikan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor kepada wajib pajak guna memenuhi pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat wajib pajak yang meliputi prosedur pelayanan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu dalam mengurus, kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan, kemudahan akses serta keramah-tamahan petugas dalam memberi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian ini menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan di lapangan sehingga dapat diketahui indikator dari variable yang di teliti yang tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan secara sistematis tentang fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan-hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi. Dalam penelitian kualitatif penentu dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi social lapangan. Oleh karena itu maka fokus penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
 - a. Prosedur dalam pelayanan BBN-KB II
 - b. Transparansi dalam mengurus BBN-KB II
 - c. Kepastian/Ketepatan Waktu dalam mengurus BBN-KB II
 - d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana dalam pelayanan BBN-KB II
 - e. Kemudahan Akses dalam mengurus BBN-KB II
 - f. Keramah-tamahan petugas dalam melayani kepengurusan BBN-KB II
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara.

Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik atau cara-cara sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini mempelajari dan menggali konsep-konsep atau bahan-bahan yang relevan yang ada kaitannya dengan penelitian sebagai dasar teori dan konsep untuk penyusunan penelitian skripsi.
2. Penelitian Lapangan (*Fieldwork Research*)

Pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan cara sebagai berikut :

 - a. Observasi
Bentuk penelitian dan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan.
 - b. Wawancara
Dengan mengadakan wawancara terhadap responden untuk mendapatkan informasi secara langsung yang berhubungan dengan penelitian dan data yang di perlukan.
3. Pengambilan data melalui internet

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam dari data yang telah diperoleh di objek penelitian. Alat analisis data yang digunakan adalah model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana, (2014 : 33) yaitu:

1. Kondensasi Data
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Pengambilan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Gambaran Umum Kabupaten Penajam Paser Utara

Kabupaten Penajam Paser Utara secara formal terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur terletak antara 00^o54'43,78" – 01^o30'00" Lintang Utara dan 116^o27'40,54" – 116^o49'21,08" Bujur Timur. Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki luas wilayah ±3.333,06 km² dengan komposisi daratan 3.060,82 km² serta lautan 272,24 km². Kecamatan Penajam merupakan kecamatan terluas (1.207,73 km²) diikuti oleh Kecamatan Sepaku (1.172,36 km²), Kecamatan Waru (553,88 km²) dan Kecamatan Babulu (399,45 km²) dengan jumlah penduduk sebanyak 170.268 jiwa.

Gambaran Umum UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara

UPT. Dispenda Prov. Kaltim Penajam Paser Utara berdiri pada tahun 2005. Sebelum menjadi UPTD penuh, UPTD. Penajam Paser Utara merupakan Samsat Pembantu UPTD. Pasir. Kantor UPTD. Penajam Paser Utara yang dulu beralamatkan di Jalan Provinsi Km.3 Penajam kini berpindah ke Jalan Provinsi Km.4,5 Nenang, Penajam dan ditempati pada bulan Maret 2012. Saat ini UPTD. Penajam Paser Utara selain memiliki 1 Samsat Induk di Penajam juga mempunyai 4 Samsat Payment Point di Kecamatan Babulu, Kecamatan Sepaku, Kecamatan Sotek dan Kecamatan Waru. Selain Samsat Payment Point, untuk penambahan pelayanan kepada masyarakat, UPTD. Penajam Paser Utara mempunyai Samsat Keliling dan Samsat Online.

Visi dan Misi

a) Visi

Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi secara transparan dan akuntabel demi kepuasan masyarakat menuju pemerintahan yang bersih.

b) Misi

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak, wajib retribusi dan wajib bayar pendapatan lain-lainya
2. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak dan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel
3. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor
4. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan kendaraan bermotor
5. Melakukan upaya meningkatkan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana system metode dengan komputerisasi serta mengembangkan Sumber Daya Manusia.

Tugas UPT Dinas Pendapatan Daerah

- a. Melaksanakan sebagian teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dinas di bidang Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Daerah lainnya, Retribusi dan Pendapatan lain-lain
- b. Penyusunan rencana teknis operasional Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Daerah lainnya, Retribusi dan Pendapatan lain-lain
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis operasional Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Daerah lainnya, Retribusi dan Pendapatan lain-lain
- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Daerah lainnya, Retribusi dan Pendapatan lain-lain
- e. Pengelolaan urusan ketatausahaan

Susunan Organisasi

1. Kepala UPTD
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Pendataan & Penetapan
4. Kepala Seksi Pembukuan & Penagihan

Susunan Kepegawaian

Susunan/komposisi pegawai yang dimiliki UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim saat ini berdasarkan pangkat atau golongan dan tingkat pendidikan komposisi/jumlah pegawai yang bertugas pada UPT Dispenda Prov.Kaltim sebanyak 26 pegawai, dengan klasifikasi jumlah PNS sebanyak 13 pegawai, diantaranya 4 pegawai menduduki jabatan struktural, sedangkan 9 pegawai merupakan pelaksana. Dan sebanyak 13 pegawai di tempatkan pada Samsat Induk Penajam, Samsat Payment Point, Samsat Keliling dan Penjaga Malam

Pembahasan

Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara

1. Prosedur Pelayanan

Mengenai prosedur pelayanan sudah dikatakan cukup baik dan memenuhi standar pelayanan, prosedur pelayanan yang ada di Samsat dapat mudah dipahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit. Namun masih saja ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan seperti kurang melengkapi persyaratan.

2. Transparansi Pelayanan

Pelayanan yang ada di UPT Dispenda Prov.Kaltim beserta Samsat sudah transparan terbukti dengan adanya papan pengumuman yang menerangkan tentang persyaratan, alur, lama waktu pelayanan dan biaya dalam melakukan balik nama kendaraan bermotor II namun masyarakat masih belum paham dan belum jelas dan mereka harus meminta bantuan atau menanyakan langsung kepada petugas terkait bagaimana prosedur maupun alur dan biaya yang dikeluarkan masyarakat (wajib pajak).

3. Kepastian/ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh UPTD Dispenda Prov.Kaltim beserta Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara sudah baik. Apabila berkas yang sudah terpenuhi maka petugas akan berusaha tepat waktu sesuai waktu yang telah ditentukan.

4. Kelengkapan Sarana dan prasarana

Sudah cukup memadai dalam pemberian layanan seperti tersedianya informasi tentang pengurusan BBN-KB II , tersedianya ruang tunggu yang nyaman yang di sertai dengan tempat tunggu yang luas, banyak kursi untuk menunggu, toilet yang bersih, disertai dengan adanya bahan bacaan seperti koran dan juga tv sehingga masyarakat (wajib pajak) merasa nyaman dalam mengurus urusan mereka. Di Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara juga dilengkapi dengan kotak saran untuk menampung keluhan wajib pajak dan juga halaman parkir yang luas demi kemudahan wajib pajak dalam memarkirkan kendaraan mereka.

5. Kemudahan Akses Pelayanan

Letak Samsat yang jauh dan juga tidak ada akses informasi berupa situs link samsat atau brosur membuat masyarakat menjadi tidak tahu tentang informasi yang ada di Samsat maupun yang lainnya yang bersangkutan dengan produk layanan khususnya BBN-KB II

6. Keramah-tamahan Petugas dalam Pelayanan

Dalam hal keramahan dari hasil penelitian petugas UPT Dispenda Prov.Kaltim dan Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara tidak membedakan status sosial setiap warga yang datang dan perlakuan yang diberikan pun di sama rata.

Faktor Pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara

1. Faktor Pendukung

a. Keramahan

Keramahan dari hasil penelitian petugas UPT Dispenda Prov.Kaltim dan Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara tidak membedakan status sosial setiap warga yang datang dan perlakuan yang diberikan pun di sama ratakan. Manfaat dari keramahan yang ditunjukkan oleh petugas ini dalam pelayanan publik sangatlah penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini masyarakat akan sangat nyaman dengan keramahan yang ditunjukkan oleh staf karena merasa dihormati dan dihargai oleh petugas UPT Dispenda Prov.Kaltim dan Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang ada di Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup memadai dalam pemberian layanan seperti tersedianya informasi tentang pengurusan BBN-KB II , tersedianya ruang tunggu yang nyaman yang di sertai dengan tempat tunggu yang luas, banyak kursi untuk menunggu, toilet yang bersih, disertai dengan adanya bahan bacaan seperti koran dan juga tv sehingga masyarakat (wajib pajak) merasa nyaman dalam mengurus urusan mereka. Di Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara juga dilengkapi dengan kotak saran untuk menampung keluhan wajib pajak dan juga halaman parkir yang luas demi kemudahan wajib pajak dalam memarkirkan kendaraan mereka.

2. Faktor Penghambat

a. Kesadaran masyarakat masih rendah

Hambatan-hambatan dalam memaksimalkan pelayanan publik juga dapat dilihat dari kesadaran masyarakat dalam membalik nama kendaraan mereka masih rendah, yang seharusnya masyarakat harus sadar selain mendapatkan legalitas kepemilikan kendaraan pribadi secara sah, masyarakat juga menyumbang dana untuk menambah PAD mereka.

b. Kondisi Geografis

Kondisi geografis di tiap-tiap desa/kelurahan memiliki jarak yang cukup jauh dengan keadaan yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Letak Samsat yang jauh dari wilayah mereka membuat mereka enggan untuk datang dan membalik kendaraan motor mereka.

c. Keadaan Ekonomi Penduduk

Keadaan ekonomi penduduk memberikan andil dalam sulitnya mengupayakan pelayanan pada masyarakat. Masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara mayoritas bermata pencaharian sebagai petani dan pedagang yang mana kondisi ekonominya kurang memadai. Walaupun pembayaran pajak BBN-KB hanya 1% dari namun masyarakat masih

enggan untuk membalik nama kendaraan mereka.

d. Tingkat Pendidikan Penduduk

Masalah pendidikan penduduk juga berperan dalam menghambat pelayanan yang dihadapi oleh UPT Dispenda dan juga Samsat sebagai pusat pelayanan pajak , karena pada umumnya pendidikan masyarakat desa/kelurahan masih rendah, maka pola pikir mereka sangat sederhana dan kurang atau bahkan belum paham akan arti balik nama kendaraan sesungguhnya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Publik ditinjau dari :

- a. Prosedur dalam pelayanan; mengenai prosedur pelayanan pihak UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara sudah melaksanakan sepenuhnya sesuai dengan prosedur tetap atau SOP, walaupun masih ada kekurangan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat.
- b. Transparansi; mengenai transparansi dalam pelayanan sudah cukup transparan dibuktikan dengan adanya papan informasi mengenai prosedur, alur (proses) pelayanan, biaya serta waktu pelayanan walaupun terkadang masih ada masyarakat yang belum paham atau belum jelas mengenai informasi yang ada di papan informasi namun masyarakat dapat meminta bantuan kepada petugas.
- c. Kepastian/Ketepatan Waktu; mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan di di UPTD Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Penajam Paser Utara sudah cukup baik dan berusaha semaksimal mungkin tepat waktu apabila berkas yang diperlukan sudah terpenuhi.
- d. Kelengkapan Sarana dan Prasarana; fasilitas yang disediakan di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Penajam Paser Utara sudah cukup memadai dalam urusan penyelesaian layanan yang diberikan.
- e. Kemudahan Akses; pelayanan yang ada di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Penajam Paser Utara masih kurang memuaskan dikarenakan dikarenakan lokasi yang jauh serta tidak ada akses informasi berupa situs web maupun brosur atau prosedur dalam bentuk tertulis mengenai kepengurusan BBN-KB II.
- f. Keramah-tamahan petugas; dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa keramahan petugas di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Penajam Paser Utara sangat memuaskan

dibuktikan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) yang datang tanpa membedakan status sosial maupun latar belakang.

2. Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik yaitu keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke UPT Dispenda serta Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara dan juga sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dengan menghormati, menghargai dan tidak membedakan status sosial setiap warga. Selain itu faktor penghambat dalam implementasi pelayanan yaitu kesadaran masyarakat masih rendah karena seharusnya masyarakat harus sadar selain mendapatkan legalitas kepemilikan kendaraan pribadi secara sah, masyarakat juga menyumbang dana untuk menambah PAD mereka. Juga kondisi geografis yaitu letak Samsat yang jauh dari wilayah mereka membuat mereka enggan untuk datang dan membalik kendaraan motor mereka serta keadaan ekonomi penduduk dan kondisi pendidikan penduduk yang mana kondisi ekonominya kurang memadai. Walaupun pembayaran pajak BBN-KB hanya 1% namun masyarakat masih enggan untuk membalik nama kendaraan mereka serta pendidikan masyarakat desa/kelurahan masih rendah, maka pola pikir mereka sangat sederhana dan kurang atau bahkan belum paham akan arti balik nama kendaraan sesungguhnya juga menjadi faktor penghambat dalam implementasi bea balik nama kendaraan bermotor II.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan di atas dalam Implementasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) di UPT Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara, maka dapat dikemukakan berbagai saran sebagai berikut :

1. Menyederhanakan informasi yang ada di papan informasi mengenai proses, prosedur, persyaratan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan pada saat membacanya.
2. Perlu adanya kemudahan akses berupa keterbukaan tertulis yang mudah diakses, dilihat, menarik dan jelas (website, brosur) terkait prosedur, persyaratan atau alur pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor II di UPTD Dinas Pendapatan Daerah Prov.Kaltim Penajam Paser Utara beserta Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara, karena agar dalam prosedur atau persyaratan dapat mudah dimengerti atau dipahami oleh masyarakat (wajib pajak)
3. Perlu adanya partisipasi dari masyarakat sebagai penerima layanan untuk terus berperan aktif dalam memberikan saran-saran atau tanggapan berupa pengaduan. Dengan demikian petugas UPT Dispenda Prov.Kaltim beserta

Samsat Kabupaten Penajam Paser Utara dapat terus membenahi kualitas pelayanan yang telah ada.

Daftar Pustaka

- Abidin, Said Zainal, 2004. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Agustino, 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- _____, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- _____, 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. AIPI: Bandung.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho, 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang (Model-Model Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi)*, PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju: Bandung.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan Publik: Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Cetakan Pertama. Gava Media: Yogyakarta.
- _____, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Ismail, HM, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Averroes Press. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Pencernaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lubis, Solly. M, 2007, *Kebijakan Publik*. Mandar Maju : Bandung
- Miles, Matthew B, And A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, 2014. *Analisis Kualitatif*. UI-Press: Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Naihasy, Hadari, 2006. *Kebijakan Publik*. Media Pustaka: Yogyakarta.
- Nawawi, Ismail, 2009. *Public Policy*. Penerbit PMN : Surabaya.
- Nugroho D, Riant, 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1992. *Mewirusahaakan Birokrasi : Mentransformasikan Semangat Mewirusahaakan ke Dalam Sektor Publik*. PT. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Putra, Fadilah, 2003. *Paradigma Krisis Dalam Study Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar: Surabaya.
- Reniasi, 2013. *Kreativitas Organisasi & Inovasi Bisnis*. Alfabeta: Bandung
- Sedarmayanti, 2014. *Renstrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. PT. Refika Aditama: Bandung.

- Sinambela, LijanPoltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Penerbit Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Keenambelas, Alfabeta: Bandung.
- _____, 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Subarsono, AG, 2005. *Analisis Kebijakan Publik Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Pustaka Belajar: Yogyakarta.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga: Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. : Kencana: Jakarta.
- Tjandra, dkk, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta.
- Tjipjono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset: Yogyakarta.
- Wibowo, Eddi, 2004. *Kebijakan Publik Pro Civil Society*. YPAPI: Yogyakarta.
- Widodo, Joko, 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing: Malang.
- _____, 2009. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*. Bayumedia Publishing: Malang.
- _____, 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Winarno, Budi, 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Medpress: Yogyakarta.

Dokumen-Dokumen

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Kemenpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kemenpan Nomor 58 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Permenpan Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik

Sumber Internet :

(<http://www.ntbprov.go.id/sinovik.pdf>).