eJournal Administrasi Publik, 2024, 12 (4) : 1049-1056
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2024

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DI KOTA SAMARINDA

Finalis, Enos Paselle, Dini Zulfiani

eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJUORNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Penerapan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Samarinda

Pengarang : Finalis

NIM : 1602015090

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 22 Februari 2024

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Enos Paselle, M.AP	**Dini Zulfiani, M.Si**
NIP. 19740524 200501 1 002	**NIP. 19781019 200604 2 003**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	**:**	**eJournal Administrasi Publik**
Volume	**:**	**12**
Nomor	**:**	**4**
Tahun	**:**	**2024**
Halaman	**:**	**1049-1056**

Koordinator Program Studi Administrasi Publik

Dr. Fajar Apriani, M.Si.
NIP 19830414 200501 2 003

eJournal Administrasi Publik, 2024, 12 (4) : 1049-1056
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2024

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH DI KOTA SAMARINDA

Finalis[1], Enos Paselle[2], Dini Zulfiani[3]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskipsikan penerapan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di kota Samarinda, juga menjabarkan faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan fokus penelitian prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dengan memperhatikan faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam penelitian key informan penelitian ini yaitu staf pendataan dan penetapan, serta sebagai informan yaitu masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan. Dari pembahasan ini bisa disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas sudah cukup baik, ramah dan sopan. Ruangannya juga bersih dan nyaman. Produk pelayan yang sudah lengkap, petugas juga sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh standar pelayanan. Faktor penghambat dalam pelayanan dari segi lahan parkir yang masih kurang luas, jaringan server yang terkadang bermasalah, dan masih adanya petugas yang kurang ramah.

Kata Kunci : *Pelayanan Pajak, Kendaraan Bermotor*

Pendahuluan

Instansi pemerintahan yang memiliki tugas dalam hal pelayanan publik salah satunya adalah UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah yang memiliki tugas untuk menyediakan layanan publik dalam bentuk barang dan jasa untuk masyarakat berupa kelengkapan surat kepemilikan kendaraan bermotor dan merupakan sistem administrasi kepentingan masyarakat yang kegiatannya diadakan di satu gedung. Dalam mengurus pajak kendaraan bermotor telah ditetapkan jangka waktu penyelasaiannya, UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah saat ini memakai sistem manajemen mutu yaitu SMM ISO 9001:2008

[1] Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: vhinfinalis26@gmail.com
[2] Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
[3] Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

untuk jangka waktu penyelesaian di sini dipertahankan dengan kondisi berkas lengkap dan jaringan komunikasi data serta listrik dan jaringan yang normal.

Pengesahan STNK penggantian STNK lima tahunan sangat penting, dan pengesahan STNK terkait aktif atau tidak. Sanksi dapat dikenakan jika STNK kendaraan telah habis masa berlakunya. Sesuai dengan Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang digunakan di luar dan di sekitar, wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

Standar pelayanan yang ada di UPTD PPRD masih ada kekurangan yang ditemukan seperti sistem jaringan *server* yang terganggu, hal ini disebabkan karena banyaknya pelayanan yang secara bersamaan menggunakan sistem jaringan sehingga mengakibatkan sistem jaringan *server* menjadi menurun dan pelayanan terkadang mengalami *trouble* baik teknis ataupun non teknis yang terkadang hal ini akan memperlambat dalam penginputan data sehingga waktu penyelesaian yang seharusnya tidak sampai 30 menit akan menjadi satu jam.

Berdasarkan pada indikasi masalah tersebut, maka penelitian ini berupaya menemukan jawaban dari pertanyaan:

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan standar pelayanan pajak kendaraan nermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kota Samarinda?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dkk (2011:5) mengayomi kepentingan masyarakat dan individu yang memiliki kepentingan bagi organisasi sesuai dengan pedoman dasar yang ditetapkan itulah yang dimaksud dengan istilah pelayanan publik. Penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, komunitas, dan yang memiliki keperluan dalam organisasi tersebut dikenal dengan pelayanan publik. Hal itu dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan dan dimaksudkan untuk membahagiakan penerima layanan.

Menurut Mulyadi, (2018:189) istilah pelayanan publik dapat digunakan untuk menggambarkan berbagai kegiatan dan barang yang disusun khusus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau untuk mendukung upaya peningkatan tingkat kemudahan dan kenyamanan yang dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan.

Pelayanan ialah suatu kegiatan yang ada penyedia layanan dan yang menerima layanan, penyedia layanan harus bisa memberi pelayanan yang diinginkan oleh penerima layanan.

Standar pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 :

a. Proses Pelayanan, menetapkan standar pelayanan untuk pemberi dan penerima layanan yang mencakup pengaduan.
b. Waktu dan penyelesaian, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan setelah syarat dipenuhi.
c. Biaya pelayanan, tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, biaya pelayanan, dan nilai yang berlaku untuk barang dan jasa.
d. Produk pelayanan, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan persyaratan.
e. Sarana dan prasarana, diberikan oleh penyelenggara pelayanan.
f. Kompetensi petugas pelayanan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku komponen yang membentuk kompetensi petugas.

Penerapan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah untuk dasar kegiatan pelayanan yang menjadi keharusan dari pegawai untuk masyarakat guna terciptanya pelayanan yang bekualitas, mudah dan teratur.

Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan, Peralatan teknis seperti motor ataupun alatberat dan perkakas menggerakkan semua kendaraan bermotor dan trailernya yangdigunakan pada semua jenis jalan raya . Kendaraan bermotor meliputi semua kendaraan bermotor dan trailernya. Dibandingkan dengan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air, peralatan besar dengan roda bermotor tidak terpasang secara permanen. Dari pemaparan tersebut bisa diartikan pajak kendaraan bermotor ialah sumbangan untuk rakyat yang diambil berdasarkan Undang-Undang yang berlaku.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dari penelitian ini yaitu penerapan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor untuk rujukan penyelenggaraan pelayanan yang menjadi keharusan penyelenggara untuk masyarakat guna terciptanya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratu dengan indikator waktu menyelesaikan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ialah deskriptif kualitatif. Menggunakan fokus penelitian standar pelayanan diantaranya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, serta kompetensi petugas serta faktor pendukungnya dan penghambatnya.

Sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diambil dari teknik *purposive sampling* untuk *key informan ialah* petugas pendataan dan penetapan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah serta

masyarakat sebagai *informan*. Selain itu data sekunder yang didapat dengan berbagai macam informasi yaitu, dokumen-dokumen, buku-buku ilmiah, jurnal skripsi.

Metode mengumpulkan data terdiri dari Penelitian kepustakaan, penelitian lapangan dengan observasi, wawancara juga dokumemtasi. Metode analisis data dalam penelitian ini ialah data interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman & Saldana, dalam analisis data kualitatif ada empat langkah yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan Standar Pelayana Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

1. Prosedur Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah ada payung hukum yang mendasari berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memuat standar pelayanan. Prosedur pelayanan sudah cukup jelas dengan dimulai dari datangnya masyarakat yang mendaftar dan melakukan pengisian formulir permohonan data kendaraaan bermotor, untuk mengidentifikasi kendaraan/ cek fisik, setelah itu melakukan pengisian formulir dan dilanjutkan dengan pendaftaran kemudian ditetapkan pajak kendaraan, perekaman data, dan penetapan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dilanjutkan dengan penyerahan bukti pembayaran pajak kendaraan, setalah itu dilakukan pencetakan STNK/TNKB jika berkas sudah sesuai, dan kemudian penyerahan STNK/BKB/TNKB oleh petugas di arsipakan dan di serahkan kepada masyarakat.

Masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor masih ada yang terhambat dengan kurang lengkapnya berkas karena kurangnya informasi dari penerima pelayanan. prosedur pelayanan sudah cukup jelas. Informasi yang tersedia mengenai prosedur dan persyaratan, diumumkan dengan papan pengumuman yang ada di setiap ruangan kantor dan tidak berbelit-berbelit sehingga penerima layanan dengan mudah mengetahui dan memahami dalam mengurus pajak kendaraan karena sudah melengkapi informasi secara tertulis dengan memberikan gambar alur prosedur pelayanan maka dengan kejelasan informasi dari pihak UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah bisa mempermudah dalam pelayanan dari awal sampai dengan selesai, masyarakat dapat merasa puas dengan kejelasan informasi sehingga tidak akan terjadi kebinggungan atau kurang mengerti dari masyarakat.

2. *Waktu Penyalesaian Pelayanan*

Waktu penyelesaian pelayanan di sini memakai manajemen mutu yaitu SMM ISO 9001 : 2008. Waktu penyelesaian dari pengurusan kendaran bermotor

ditambah dengan STNK juga pembayaran pajak tahunan membutuhkan waktu 60 menit per-bekas dengan persyaratan diserahkan lagi. Pembuatan STNK lima belas menit tehitung mulai berkas diproses sampai dengan berkas diterima kembali.

Dalam mengurus STNK dengan E-samsat mulai dari berkas diterima ialah 3 menit sampai dengan berkas diterima. Waktu penyelesaian yaitu tiga puluh menit sampai selesai. Pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor ke-II dari berkas diterima yaitu tiga puluh menit sampai berkas selesai dan diterima oleh wajib pajak. Proses penerbitan STNK/SKPD rusak/hilang yaitu tiga puluh menit.

Pengurusan ganti nomor polisi kendaraan bermotor dari bekas diterima ialah 30 menit sampai dengan berkas diterima kembali. Pengurusan ganti warna kendaran mulai bekas diterima yaitu tiga puluh menit hingga selesai. Pengurusan rubah bentuk kendaraan bermotor 30 menit sampai berkas diterima kembali. Proses pengurusan ganti mesin kendaraan bermotor 30 menit sampai berkas diterima kembali. Pengurusan mutasi keluar dari berkas masuk loket yatu 21 hari sampai berkas diterima kembali.

Waktu penyelesaian menyesuaikan dengan layananan yang diproses oleh pemohon.Yang menjadi keluhan masyarkat yaitu ketika *server* kantor bermasalah hal ini akan menghambat waktu pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lagi sampai *server* kembali normal yang diberlakukan dari penyerahan pemohon sampai selesainya pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan masih belum sesuai dengan Standar Operasioal Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan waktu penyelesaian hanya membutuhkan waktu 30-60 menit namun kenyataannya masih terdapat keterlambatan dalam penggunaan *server* kerana jaringan internet yang kurang baik atau menggalami gangguan pada aplikasi maka membutuhkan waktu agar jaringan membaik kembali untuk bisa mengurus berkas secara online.

3. *Biaya Pelayanan*

Biaya pelayanan kendaraan memiliki pajak yang berbeda berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.Pasal 7 bagian pertama mengenai biaya pajak kendaraan bermotor: Pajak kendaraan bermotor 1,75% , bagi kendaraan pribadi 1%, kendaraan morot umum 0,5 %, kendaraan pemerintah/Polri/TNI/Sosial keagamaan/ Lembaga Sosial/Pemda/Ambulan/Pemadam Kebakaran dan 0,2% kendaraan bermotor alat berat/besar.

Sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang pengenaan pajak kendaraan bermotor. Untuk biaya sudah memberikan informasi secara terbuka kepada penerima layanan yang ingin mengurus pajak kendaraan dengan jelas karena rincian biaya telah disediakan papan pengumuman yang tertera di Kantor samsat sehingga penerima layanan dengan mudah mengetahui rincian biaya yang akan dikeluarkan.

UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah sudah memberikan kejelasan mengenai rincian biaya penentuan ataupun penghitungan tarif pajak kendaraan bermotor sudah mengacu pada peraturan Gubernur dan Perda dan tanggung jawab dari petugas telah berusaha melaksanakan apa yang sudah seharusnya menjadi kewajiban.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah yang diberikan kepada masyarakat antara lain, pengurusan kendaraan bermotor baru (BBNKB I), pengesahan STNK dan pembayaran pajak tahunan, pengesahan STNK dan pembayaran pajak tahunan E-Samsat, perpanjang STNK 5 tahunan, pengurusan bea balik kendaraan bermotor ke-II, STNK/SKPD rusak/hilang, ganti nomor kendaraan bermotor, ganti warna kendaraan bermotor, merubah bentuk kendaraan bermotor, ganti mesin kendaraan bermotor, PKB/BBNKB mutasi masuk dari dalam/luar daerah, PKB/BBNKB pindah keluar atau dalam/luar daerah.

Produk pajak kendaraan bermotor berfungsi sebagai sumbangan untuk membayar keperluan umum pembangunan dan pengebangan suatu daerah serta kepunyaan dan penguasaan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor

Produk pelayanan yang diterima oleh pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah berusaha memberikan produk tersebut dalam keadaan data benar, dengan melakukan upaya untuk mendapatkan data yang sesuai disaat akan membuat pengurusan kendaraan bermotor dengan melakukan pengecekan terhadap berkas dibawa oleh masyarakat, sehingga produk pelayanan terlepas dari kelalaian karena data yang tertera benar dan akurat, dengan telah berupaya memberikan produk pelayanan yang tepat dan akurat, oleh karena itu masyarakat bahwa jarang menemukan kelalaian.

5. Sarana dan Prasarana

Pelayanan di sini sudah cukup baik dengan adanya ruang kerja untuk petugas, parkiran, sarana perangkat IT, sarana pada ruang tunggu, nomor antrian bagi wajib pajak, mesin IKM, mesin anjungan informasi pajak, running teks, kotak surat pengaduan, loket khusus kelomok rentan dan penyandang disabilitas beserta kelengkapannya, air mineral untuk wajib pajak, layanan pengaduan melalui telepon dan media sosial, petugas pemandu wajib pajak, tablet pemandau, info layanan, dan mekanisme alur pengurusan pajak.

Semua fasilitas untuk melakukan proses pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah terlengkapi dan dirasakan oleh masyarakat sudah cukup baik, sehingga memberikan kenyamanan petugas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat

Sarana dan prasarana dalam masih terdapat kekurangan tempat parkir yang masih kurang luas sehingga jika banyak pengunjung akan kesulitan dalam

mencari parkiran sehingga masyarakat yang mengurus pajak kendaraan memarkirkan kendaraannya di sisi jalan raya.

Sehingga diketahui bahwa sarana dan prasarana di sini masih belum sepenuhnya memenuhi kriteria prinsip pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas sudah memiliki kemampuan untuk melakukan pelayanan dari petugas telah melakukan tugasnya dengan sangat bagus, disini juga sering mengadakan pelatihan bagi pegawai dalam pelatihan pelayanan publik.

Kemampuan petugas dari perhatiannya kepada masyarakat sudah baik, petugas juga ramah untuk melayani masyarakat.Kompetensi petugas ada yang belum ramah, sehingga perlunya profesional pegawai agar lebih maksimal ketika melakukan pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ialah kemampuan pegawai seperti memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

Faktor Pendukung Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Petugas sudah mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugs sudah memiliki pengetahuan dan berpengalaman dibidangnya masing-masing dalam melakukan pelayanan, juga sudah memiliki standar pelayanan yang jelas sehingga ini menjadi acuan pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat.

Faktor Penghambat Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah

Faktor penghambat pelayanan yaitu lahan parkir yang sempit sehingga jika di waktu ramai pengunjung ada beberapa masyarakat yang memarkirkan kendaraannya di sisi jalan raya. Jaringan server yang terkadang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan, sehingga penyelesaian pelayanan menjadi melebihi waktu dari standard waktu yang ada.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil di atas maka penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan yaitu :

1. Penerapan Standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah sudah cukup baik hal ini sejalan dengan standar kriteria prinsip pelayanan publik yang ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang merupakan ukuran pelayanan publik sebagai pedoman yang harus diikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan.

2. Faktor pendukung pelayanan di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah, dari tindakan petugas yang cepat, kemampuan petugas yang cepat tanggap dan ramah, sarana dan prasarana yang baik, ruang tunggu yang nyaman dan bersih.
3. Faktor penghambat dalam pelayanan di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah, adanya masalah dalam jaringan *server* yang dapat menghambat jalannya pelayanan, lahan parkir yang terkadang penuh sehingga ada beberapa wajib pajak yang memarkirkan kendaraannya di sisi jalan raya.

Saran

a. Diharapkan adanya perbaikan jaringan *server* sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam menyelesaikann pelayanan.
b. Untuk petugas pelayanan diharapkan agar lebih ramah dengan masyarakat yang melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.

Daftar Pustaka

Ahmad, Abu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktis.* Bandung: Makmur Tanjung Lestari.

Fazri, Muhammad Nooryudin. 2021. *Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan E-SAMSAT Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).* Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Mulawarman.

Hardiyansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003. *Tentang Pelayanan Publik.*

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Rosda.

Pasolong, Harbani.2017. *Teori Administrasi Publik.* Bandung. Alfabeta.