

TRANSPARANSI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN GOWA

Rusmiati¹, St. Nurmaeta¹, Muchlas M. Tahir¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Makassar
Jl Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221

Rusmiati.st@yahoo.com, stnurmaeta@live.com, muchlas@unismuh.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to describe the process of the motor vehicle tax services in Gowa. This research uses quantitative and qualitative descriptive approach and collection techniques by observation, interviews and questionnaires. The results showed indicators of motor vehicle tax transparency of services such as: Disclosure of the service process is not done transparently; information service procedures have not done well; Ease of obtaining information through cooperation with mass media have not done well. As a result the quality of service of the Motor Vehicle Tax (PKB) is evidenced by: reliability SAMSAT employees in serving the community is enough to satisfy the public; SAMSAT employee responsiveness in serving the public still lacks respond; Warranty SAMSAT employees in serving the community is pretty good; and Empathy SAMSAT employees to serve the public good enough.

Keywords: *transparency, motor vehicle tax*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif dan teknik pengumpulan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan indikator transparansi pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain: keterbukaan proses pelayanan yaitu belum dilakukan dengan transparan; prosedur pelayanan informasi belum dilakukan dengan baik; kemudahan memperoleh informasi melalui kerjasama dengan media massa belum dilakukan dengan baik. Alhasil kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu tercermin dari: kehandalan pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup memuaskan masyarakat; daya tanggap pegawai Samsat dalam melayani masyarakat masih kurang merespon; Jaminan pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup bagus; dan empati pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup baik.

Kata kunci: *transparansi, pajak kendaraan bermotor*

A. PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah. Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang dipercaya mengelola pendapatan di Kabupaten Gowa berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi dan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat.

Status Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gowa sebagai salah satu dinas yang mendukung Pendapatan Asli Daerah, berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan dinas agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Kabupaten Gowa.

Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, para aparat Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gowa serta penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan (pelayanan cepat, tepat dan biaya ringan) dengan tetap memperhatikan asas keadilan, pemerataan manfaat dan kemampuan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan dan kualitas aparat yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja penyempurnaan sistem administrasi, juga meningkatkan pembinaan secara terpadu dengan instansi yang terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing unsur.

Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kabupaten Gowa akan terus ditingkatkan targetnya, guna meningkatkan pendapatan daerah, dirintis usaha intensifikasi dan ekstensifikasi sampai timbulnya Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap. Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dalam sektor perpajakan adalah didirikannya Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT).

Sasaran yang hendak dicapai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan adalah: terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan, Tercapainya transparansi atau keterbukaan dalam proses pelayanan public, Meningkatkan etos kerja, profesionalisme dan kompetensi aparatur, Meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan public, Meningkatkan pengguna teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik, Meningkatkan peran masyarakat terhadap penilaian kinerja aparatur pelayanan publik.

Masalah pelayanan publik di Kabupaten Gowa masih sangat memperhatikan, karenanya pemerintah masih perlu membuat strategi dan kebijakan agar dapat memenuhi hak asasi warga dan membutuhkan solusi menyeluruh untuk membuat pelayanan publik yang baik. Sebagai gambaran dan fenomena pelayanan publik di Kabupaten Gowa saat ini seperti terlihat rendahnya tingkat kinerja aparatur penyelenggara pemerintahan di daerah. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) menempatkan hal ini sebagai skala prioritas utama. Dalam pembinaan pelayanan publik masih banyak permasalahan yang perlu ditindaklanjuti dan diselesaikan seperti: belum kompetitif dan transparan proses pelayanan publik, serta rendahnya etos kerja aparatur.

Dengan demikian "masalah" Pelayanan Publik sudah diakomodir dalam suatu konsepsi dan strategi kebijakan mendatang yakni dengan isu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut dari tahun ke tahun yang disinyalir seakan-akan berjalan di tempat.

Berdasarkan fakta dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Gowa, betapa rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut, salah satu diantaranya terdapat pada Perangkat Daerah/Dinas (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yaitu Dinas

Pendapatan Daerah. Fakta lain menjelaskan, walaupun jumlah penerimaan daerah yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) cenderung menunjukkan peningkatan dan memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan daerah, pencapaian hasil relatif masih dibawah target. Khususnya pencapaian target (realisasi) penerimaan pajak daerah dari sub sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Mengacu dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menyingkap dan menganalisisnya secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada peningkatan pelayanan publik terutama terhadap sub sektor pajak daerah yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor melalui Dinas Pendapatan Daerah di Kabupaten Gowa, melalui Kantor Bersama SAMSAT.

Pelaksanaan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini terdapat 3 unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu pihak Pemerintah Provinsi/Dinas Pendapatan Daerah, Polri/ Kepolisian Daerah dan Jasa Raharja. Dengan Adanya 3 unit kerja masalah yang ditemukan dalam pelayanan adalah bertemunya 3 (tiga) kepentingan yang berbeda yang saling membutuhkan dan saling berhubungan, namun menyatu dan saling berkaitan.

Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat. Pihak Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan bertujuan untuk peningkatan penerimaan daerah yang diperlukan bagi keperluan dana pembangunan yang berasal dari sumber-sumber PAD, sedangkan di pihak lain Polda lebih berkepentingan dalam masalah pengidentifikasian kepemilikan dan keamanan.

Pengelolaan kebijakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) masih perlu penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian karena sepengetahuan

penulis belum ada yang menelaahnya, terutama bila dikaitkan dengan suasana dan nuansa tuntutan tatanan Pemerintahan yang Baik dan Bersih (*Good Governance and Clean Government*).

B. KERANGKA KONSEP

Transparansi (*transparency*) secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan. Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Transparansi merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *Good Governance*. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat ditumbuhkan.

Dengan demikian transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dalam arti bahwa Pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi yang dibutuhkan baik informasi keuangan maupun lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan ekonomi sosial dan politik oleh pihak yang berkepentingan.

Mardiasmo (2003:30) mengemukakan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPRD dan masyarakat. Oleh karena *good governance* tidak membolehkan cara-cara yang tertutup, Gaffar (dalam Rosyada dkk 2003 : 184), mengemukakan bahwa ada 8 (delapan) aspek mekanisme pengelolaan anggaran negara yang harus dilakukan secara transparan yaitu sebagai berikut: (1) Penetapan posisi jabatan atau kedudukan; (2) Kekayaan pejabat publik; (3) Pemberian penghargaan; (4) Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan; (5) Kesehatan; (6) Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan publik; (7) Keamanan dan ketertiban; dan

(8) Kebijakan strategi untuk pencerahan kehidupan masyarakat.

Konsep transparansi adalah merupakan nilai utama dari sistem pemerintahan. Konteks utama aktifitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi yang lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitannya dengan percepatan dan pengaruh terhadap organisasi swasta, sebagaimana terus meningkatnya populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.

Agus Dwiyanto (2008 : 236) mengemukakan ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik yaitu:

- a. Keterbukaan proses pelayanan.
Keterbukaan disini meliputi seluruh pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah tersedianya informasi yang memadai dan kerjasama dengan media massa.
- b. Dipahami prosedur pelayanan informasi.
Maksud dari dipahami disini adalah mengenai prosedur-prosedur dan biaya-biaya yang jelas yang diperlukan oleh para pengguna.
- c. Kemudahan memperoleh informasi.
Kemudahan yang dimaksud disini adalah kemudahan di dalam memperoleh informasi secara langsung maupun tidak langsung mengenai biaya dan waktu yang digunakan oleh para pengguna.

Hidayat (2007 : 23), mengemukakan bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan diambil. Secara umum akuntabilitas publik tidak akan terjadi tanpa ditunjang transparansi dan kejelasan aturan hukum di dalam *Good Governance* (Nugroho, Randi R.W 2004 : 128), transparansi adalah merupakan salah satu prinsip *Good Governance*. Artinya transparansi disini adalah segala keputusan

yang diambil dan penerapannya dibuat dan dilaksanakan sesuai koridor hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini juga mencakup pengertian bahwa informasi tersedia secara cuma-cuma dan dapat diakses secara mudah dan langsung.

Transparansi sebagai suatu proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, utamanya manajemen publik, untuk membangun akses dalam proses pengelolaannya sehingga arus informasi keluar dan masuk secara berimbang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pemerintahan berarti Lembaga atau orang yang bertugas mengatur dan memajukan Negara dengan rakyatnya. Jadi, dalam proses transparansi informasi tidak hanya diberikan oleh pengelola manajemen publik tetapi masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang menyangkut kepentingan publik.

Transparansi pemerintahan adalah terjaminnya akses masyarakat dalam berpartisipasi, utamanya dalam proses pengambilan keputusan. Adanya keterbukaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan perkembangan teknologi dan komunikasi sulit bahkan tidak mungkin menepis dan mengendalikan setiap informasi yang masuk. Dengan demikian, era keterbukaan secara tidak langsung akan mengakibatkan mengecilnya ruang dan waktu. Negara dituntut untuk lebih aktif dalam rangka menyaring dan mengendalikan setiap informasi yang masuk.

Keterbukaan adalah keadaan yang memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapat oleh masyarakat luas. Keterbukaan merupakan kondisi yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam kehidupan bernegara. Di samping itu, keterbukaan juga akan mengakibatkan batas-batas teritorial suatu negara menjadi kabur. Kecanggihan teknologi dan informasi membuat batas-batas teritorial suatu negara menjadi tidak berarti. Seseorang akan dengan mudah memberikan dan menerima informasi

sesuai dengan keinginannya. Pada akhirnya keterbukaan akan mengakibatkan hilangnya diferensiasi (perbedaan) sosial.

Akan tetapi, keterbukaan akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan di suatu negara. Dilihat dari aspek sosial budaya, keterbukaan akan memberikan ruang gerak bagi masuknya budaya-budaya barat yang sama sekali berbeda dengan budaya masyarakat Indonesia. Dilihat dari aspek ideologi, keterbukaan akan memberikan ruang bagi tumbuh dan berkembangnya ideologi-ideologi dari luar yang tidak sesuai dengan keperibadian suatu bangsa Indonesia. Oleh sebab itu, munculnya era keterbukaan akan membawa dampak yang sangat buruk apabila kita tidak dapat mempersiapkan diri. Keterbukaan dalam pengertian sikap dan perilaku yang dilakukan pemerintah dewasa ini merupakan tuntutan yang tidak dapat dihindari. Sebagai contoh adalah keterbukaan arus informasi di bidang hukum.

Keterbukaan arus informasi di bidang hukum penting agar setiap warga negara mendapatkan suatu jaminan keadilan. Sikap keterbukaan juga menuntut komitmen masyarakat dan mentalitas aparat dalam melaksanakan peraturan tersebut. Kesiapan infrastruktur fisik dan mental aparat sangat menentukan jalannya "jaminan keadilan".

Dalam mewujudkan suatu pemerintahan atau pemerintahan yang demokratis maka hal yang paling utama yang harus diwujudkan oleh pemerintah adalah transparansi (keterbukaan). Adapun indikasi dari suatu pemerintahan atau pemerintahan yang transparan (terbuka) adalah apabila di dalam penyelenggara pemerintahannya terdapat kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan. Berbagai informasi harus disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Pemerintahan yang tidak transparan, cepat atau lambat cenderung akan menuju

kepemerintahan yang korup, otoriter, atau diktator.

Kata pelayanan berasal dari kata "service" (Supriyanto Budi, 2009:259) mengatakan bahwa ada dua pengertian yang terkandung didalamnya yakni "the attendance of an inferior upon a superior" or "to be useful". Pengertian pertama mengandung unsur ikut serta dan pengertian kedua mengandung suatu kegunaan. Pelayanan yang biasa diterima masyarakat harus mengikutsertakan masyarakat, termasuk barang dan jasa yang dipergunakan harus dimengerti oleh masyarakat. Mesti demikian, menurut penulis pelayanan mengandung arti suatu upaya sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, baik individu maupun kelompok dalam arti masyarakat atau publik yang lebih efektif dan efisien.

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para pelanggan pekerjaan administrasi negara.

Menurut Moenir (1998 : 26), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur dasar, sebagai berikut: (1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; dan (2) Mutu proses dari hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka sangat terkait penilaian atau perasaan pelanggan yang biasa disebut kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2002 : 2), kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan, pelanggan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Disini terlihat bahwa kepuasan adalah respon permulaan dari konsumen, hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkatan kenikmatan dimana tingkat pemenuhannya bisa lebih atau kurang.

Menurut Mahmoedin (1995 : 69-71), dalam berperilaku hendaknya petugas pelayanan mempunyai sikap-sikap: (1) Tanggung jawab. Petugas pelayanan harus bertanggungjawab atas setiap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, dengan menyelesaikannya sampai tuntas dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali masalah tersebut penyelesaiannya berada diluar jangkauannya; (2) Tabah, Petugas pelayanan harus tabah menghadapi kesulitan-kesulitan yang timbul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak boleh cepat emosi; (3) Tenang, Petugas janganlah mudah panik bila banyak masyarakat yang datang dan minta dilayani dengan baik dan cepat; (4) Rajin. Kerajinan petugas yang dilayani ini sangat diharapkan seperti

membaca ulang peraturan dan meneliti kembali buku catatan yang berhubungan dengan tugas pelayanan; (5) Toleran. Petugas yang melayani harus bersikap toleran dan memiliki sikap tenggang rasa serta bisa menghargai pendapat orang lain; (6) Ikut memiliki. Petugas pelayanan harus mempunyai sifat rasa memiliki terhadap kantor yang menjadi tempat kerjanya; (7) Bersungguh-sungguh. Petugas pelayanan harus bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya bekerja penuh perhatian dan ketelitian serta penuh dedikasi walaupun tanpa diawasi oleh atasannya; (8) Ramah dan simpatik. Sikap yang ramah dari petugas pelayanan menunjukkan nilai lebih dari petugas itu sendiri. Sikap yang ramah dan simpatik terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas; dan (9) Pengabdian. Pengabdian yang sungguh-sungguh dari petugas pelayanan di tempat bekerja akan memajukan tempat bekerja tersebut; (10) Sopan. Petugas pelayanan harus bersikap sopan terhadap masyarakat yang dilayaninya.

Menurut *Fitzmmons* dalam Budiman berpendapat terdapat indikator pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan; (2) Daya tanggap yaitu respon karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi respon dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen; (3) Jaminan, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan; dan (4) Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi

perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat dan daerah maupun BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap yaitu: (1) Gairah (*Passionate*). Ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen; (2) Progresif (*Progressive*). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, juga memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif itu dimulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan; (3)

Proaktif (*Proactive*). Supaya aktif harus melibatkan pekerjaan kita. Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menanti disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain; dan (4) Positif (*Positive*). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut: (1) Ketaatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berintegrasi langsung kepada pelanggan eksternal; (4) Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal (masyarakat); (5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung; (6) Kenyamanan mendapat pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk panduan lainnya; dan (7) Atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Definisi atau pengertian Pajak menurut Rochmat Soemitro, Pajak adalah

iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek Pajak Kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memilikidan menguasai kendaraan bermotor. Masa Pajak Kendaraan Bermotor adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak, dimulai pada saat pendaftaran kendaraan bermotor.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memilih lokasi di Kantor Samsat Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif Kuantitatif dan kualitatif adalah pendekatan yang mementingkan adanya variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan variabel tersebut didefinisikan dalam

bentuk operasionalisasi variabel masing-masing yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan distribusi. Tipe penelitian adalah fenomenologi yaitu peneliti akan mendeskripsikan pengalaman yang dilakukan dan dialami oleh responden berkaitan dengan transparansi dan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa.

Jenis Data dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat dan gambar yang dijadikan dasar dalam memecahkan permasalahan yang ada, dan Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang kemudian diolah dan dibuatkan suatu interpretasi dalam upaya menjawab permasalahan yang ada. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer adalah data yang diperoleh dari responden dengan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, dan Data Sekunder adalah data yang di ambil atau bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: observasi yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung, Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab terhadap responden untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif perpaduan kualitatif dalam bentuk reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus serta pengambilan kesimpulan akhir dengan menggunakan penalaran sistematis. Dan tabel distributif frekuensi, kemudian peneliti menginterpretasikan

menjadi seperangkat informasi yang menjabarkan mengenai transparansi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini adalah Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode *deskriptif kuantitatif perpaduan kualitatif* dalam bentuk reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus serta pengambilan kesimpulan akhir dengan menggunakan penalaran sistematis. Dan tabel distributif frekuensi, kemudian peneliti menginterpretasikan menjadi seperangkat informasi yang menjabarkan mengenai transparansi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transparansi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Gowa

Transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna Kendaraan Bermotor atau wajib pajak. Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh wajib pajak, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh wajib pajak, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

Indikator-indikator transparansi adalah sebagai berikut : (1) Keterbukaan proses pelayanan. (2) Dipahami prosedur pelayanan informasi. (3) Kemudahan memperoleh informasi.

1) Keterbukaan Proses Pelayanan

Keterbukaan proses pelayanan adalah salah satu upaya pemenuhan hak masyarakat atau wajib pajak terhadap proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, dengan indikator; tersedianya informasi yang memadai, dan meningkatkan kerjasama dengan media massa.

2) Dipahami Prosedur Pelayanan Informasi

Dipahami proses pelayanan informasi adalah bagaimana proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh Kantor Samsat Kabupaten Gowa dapat dipahami oleh masyarakat atau wajib dengan indikator; informasi prosedur-prosedur yang jelas dan biaya-biaya yang jelas.

3) Kemudahan Memperoleh Informasi

Kemudahan memperoleh informasi adalah kemudahan masyarakat di dalam memperoleh informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses informasi secara langsung yaitu informasi yang didapatkan dengan langsung berhadapan dengan pihak terkait mengenai informasi yang dibutuhkan. Informasi tidak langsung adalah informasi yang didapatkan melalui media perantara seperti pengumuman lewat IT, brosur, pamflet dan lain-lain.

2. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan. SAMSAT yang merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajaknya. Untuk mengetahui bagaimanakah

kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Gowa, dapat diketahui dari penilaian penerima jasa pelayanan dengan melihat 4 (empat) indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1) **Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kehandalan pegawai SAMSAT dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan serta kemampuannya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

2) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai dalam merespon apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak selama mereka mendapatkan pelayanan. SAMSAT sebagai organisasi publik berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi kadang-kadang wajib pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, tapi tak jarang mereka mendapat pelayanan yang kurang memuaskan. Mereka menemukan hal-hal yang tidak nyaman, sehingga muncullah keluhan-keluhan dari wajib pajak.

3) **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap SAMSAT Kabupaten Gowa.

4) **Empati**

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan terhadap pelanggan, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi

dengan pelanggan dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya dalam penetapan nilai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tentunya berdasarkan aturan yang berlaku, karena PKB merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang memberikan kontribusi cukup besar bagi pembangunan daerah Kabupaten Gowa. Dasar-dasar pengenaan pajak yaitu: (1) DPP PKB adalah perkalian antara nilai jual kendaraan bermotor dengan bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor; (2) Nilai jual kendaraan bermotor diperoleh berdasarkan harga pasaran umum; (3) Apabila harga pasaran umum diketahui, maka nilai jual kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan faktor-faktor:

- a. Satuan daya kendaraan bermotor;
- b. Penggunaan kendaraan bermotor yang dihitung berdasarkan jenis bahan bakar, dan tahun pembuatan.
- c. Jenis kendaraan bermotor;
- d. Merek kendaraan bermotor;
- e. Tahun pembuatan kendaraan bermotor;
- f. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diijinkan.

Masa dan saat pajak kendaraan bermotor terutang ketika terjadi hal-hal berikut: (1) Pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut sejak saat pendaftaran kendaraan bermotor dimulai; dan (2) PKB dibayar sekaligus dimuka.

Selanjutnya dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT berdasarkan motto "Layanan Sepenuh Hati" dimana mampu membantu pegawai Samsat menyisihkan waktu untuk memahami masyarakat dan peduli terhadap wajib pajak sehingga tercipta atmosfer kerja yang humanis dan kekeluargaan. Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan sikap yaitu gairah, proaktif, dan positif.

1) Gairah (*Passionate*)

Ini menghasilkan semangat pegawai Samsat terhadap pekerjaan dan wajib pajak. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada masyarakat atau wajib pajak.

2) Proaktif (*Proactive*)

Masyarakat atau wajib pajak yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat membutuhkan perhatian dari pegawai Samsat. Oleh sebab itu pegawai Samsat tidak boleh berdiam diri di dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat dari pegawai Samsat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

3) Positif (*Positive*)

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti pegawai Samsat harus berlaku hangat dalam menyambut wajib pajak dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

E. PENUTUP

Adapun yang menjadi kesimpulan dalam tulisan ini yang diharapkan memberikan kontribusi bagi pemerintah terutama pegawai SAMSAT dalam melakukan pelayanannya yakni antara lain:

1. Transparansi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan indikator yang penting karena dalam proses pelayanan sesuai dengan azas keterbukaan, dimana keterbukaan ini dipahami sebagai prosedur pelayanan informasi dan kemudahan memperoleh informasi yang belum dilakukan dengan

transparan sesuai dengan keinginan masyarakat;

2. Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan indikator yaitu : Kehandalan pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup memuaskan masyarakat. Daya tanggap pegawai Samsat dalam melayani masyarakat masih kurang merespon. Jaminan pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup bagus. Empati pegawai Samsat dalam melayani masyarakat sudah cukup baik;
3. Layanan sepenuh hati pegawai Samsat yaitu gairah (*Passionate*), proaktif (*Proactive*), dan positif (*Positive*) yaitu berada pada tanggapan responden yang cukup baik;
4. Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Kabupaten Gowa sudah dilaksanakan dengan cukup baik;
5. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak mengenai layanan pegawai Samsat yaitu berada pada tanggapan responden yang cukup puas, berarti pelayanan Pegawai Samsat harus ditingkatkan lagi demi kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, N., 2007. *Good e-Governance : Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Budi Supriyanto, 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang: Media Brilian.
- Dwiyanto Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, 2007, *Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hasan Iqbal, 2002, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hendarso, Emy Susanti dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), 2005, *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta. Kencana.

Mardiasmo, 2003, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.

Moenir, H.A.S, 1998. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.

Nugroho, Randi, 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

Sarwono, Jonathan, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dokumen

Undang-undang No. 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.