

PENERAPAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA MAKASSAR

Ikmawati^{1*}, Abdul Mahsyar², Sitti Rahmawarti Arfah³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to describe and explain the application of motorcycle tax services in the One-Stop Administration (Samsat) Makassar City. This study used a qualitative descriptive method by conducting data collection techniques through observation and interviews. The data obtained from the results of this study were reviewed using data reduction techniques, data presentation and conclusion. completion, service fees, service products, providing facilities and infrastructure and competence of service officers. In the application of the services provided by the Makassar City Samsat, it provided public services in accordance with the Operational Standards set by the Makassar City Samsat so as to provide the best service to the taxpayer community.

Keywords: *application, service, motorcycle tax*

Abstrak

Tujuan artikel ini mendeskripsikan serta menjelaskan penerapan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dikaji dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapat penulis dalam Penerapan pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di sistem administrasi manunggal satu atap Kota Makassar terkait dengan penerapan pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, menyediakan sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pelayanan. Pada penerapan pelayanan yang diberikan Samsat Kota Makassar memberikan pelayanan publik sesuai dngan Standar Operasional yang ditetapkan oleh Samsat Kota Makassar sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat wajib pajak.

Kata kunci: penerapan, pelayanan, pajak kendaraan bermotor

* ikmawati@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Dalam pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya (Lijan Poltak Sinambela, 2017).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga

kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Devano dan Rahayu dalam Resti, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Darmkawanto, 2015).

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun

2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau

masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan penerima pelayanan.

Pembangunan dari segi fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat merupakan bagian dari sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan nasional. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk membiayai pembangunan Pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan dan gaji pegawai negeri, semua hal-hal tersebut dibiayai oleh pajak. Penerimaan terbesar bagi negara untuk pembangunan adalah dari sektor perpajakan. Semakin banyak pajak yang diterima, maka semakin banyak fasilitas umum dan infrastruktur yang dibangun.

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan untuk pembiayaan fasilitas umum dan pembangunan infrastruktur. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor perpajakan ini. Kondisi perekonomian pun turut mendukung penerimaan pajak disuatu

negara. Indonesia saat ini sedang diposisi perbaikan untuk mencapai pertumbuhan dibidang ekonomi, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membayar pajak. Penerimaan pajak dan pengalokasian anggaran dari masyarakat dibedakan menjadi penerimaan Pajak Pusat dan penerimaan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak yang dikelola langsung pemerintahan pusat (Direktoral Jendral Pajak) dibawah Kementrian Keuangan, Sedangkan Pajak Daerah adalah Pajak yang dikelola Pemerintah Daerah ditingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota (Mulyadi, 2012).

Semenjak diberlakukannya era otonomi daerah di Indonesia pada 1 Januari 2001 yang menghendaki daerah untuk berkreasi dalam mencari sumber penerimaan yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Dengan adanya hal tersebut setiap daerah memiliki hak dan kewajiban mengatur rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas baik dalam pemerintahan maupun pembangunan infrastruktur, pemerintah daerah senantiasa memerlukan penerimaan yang dapat diandalkan. (Marihoh P.

Siahaan, 2013)

Hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib yang dikenakan berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban dan bagi mereka yang tidak mau membayar pajak dapat dilakukan paksaan. Selain itu, pengenaan pajak berdasarkan undang-undang akan menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum bagi pembayar pajak sehingga pemerintah tidak dapat sewenang-wenang menetapkan besarnya pajak (Ali Faried, 2012).

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemerintah provinsi membentuk badan yang berwenang untuk melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor Yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Wilayah Makassar Selatan masih mengalami berbagai kendala, salah satu kendalanya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap wajib pajak dalam proses administrasi yang masih kurang memenuhi dalam prosedur administrasi

tersebut. Hal tersebut harus diatasi oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan pajak Wilayah Makassar untuk mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan berusaha untuk lebih mengefektifkan tata cara penerapan pelayanan pajak Kendaraan Bermotor.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang telah ditetapkan. dengan aturan pokok dan tata cara kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Devano dan Rahayu dalam Resti, 2016) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

(Darmkawanto, 2015) penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang memenuhi harapan pelanggan. b. Dimensi Kualitas Pelayanan g diberikan dapat Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman dalam penelitian Juventia 2014 (dalam Ester, dkk 2017) yaitu: 1. *Tangibles*, bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. 2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara

akurat dan terpercaya. 3. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. 4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. 5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan pelanggan salah satunya pelayanan dan kualitas pelayanan pajak (Oentari, 2013). Pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai puas. kualitas pelayanan Kualitas jasa atau yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak pelayanan sebagai ukuran seberapa yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. bagus tingkat layanan.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang

oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang tidak mendapat imbalan secara langsung, dengan dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma barang dan jasa, dan norma hukum, guna menutup biaya produksi barang jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pajak adalah iuran wajib yang disetorkan untuk negara dan bersifat mengikat, dimana negara dapat memaksakan pembayarannya, yang dalam prakteknya penyetor imbalan dan hasilnya akan digunakan sebesar pajak tidak diberikan besarnya untuk kemakmuran rakyat Fungsi Pajak Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgetair (sumber keuangan negara) dan fungsi regularend (pengatur) 1) Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara) Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut

ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif yaitu data yang dikumpulkan yang tidak berupa angka melainkan data yang berasal dari hasil wawancara, dokumen pribadi serta dokumen resmi lainnya.

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang diperoleh dari situasi alamiah dan memanfaatkan diri peneliti sebagai suatu instrumen.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman informan.

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh penelitian secara langsung (dari tangan pertama) sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mampu/bisa memberikan informasi tentang bagaimana kondisi dan situasi penelitian.

Teknik dalam pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dan utama dalam penelitian karena itu yang menjadi tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Maka teknik pengumpulan data penyusun menggunakan penyusunan proposal dengan cara observasi dan wawancara.

Teknik analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model analisis interaktif (*interactive model of analisis*).

Redukasi data adalah komponen pertama pada analisis data yang

memperpendek, mempertegas, membuat focus tidak mengambil hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga simpulan peneliti dapat di lakukan.

Penyajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah di pahami.

Dalam awal pengumpulan data peneliti dapat mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan, sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam peraturan Presiden Republik Indonesia dengan nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi

dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Mahsyar, 2011: 86).

Dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi pajak bagi masyarakat serta memberikan aturan dan pemahaman kepada masyarakat terkait wajib pajak hal ini menjadi dasar untuk melakukan penertiban bagi masyarakat membayar hak pajak baik pajak kendaraan dan lain-lain.

Dalam hal ini pelayanan pajak kendaraan roda dua khususnya sudah menjadi kewajiban bagi masyarakat umum yang memiliki kendaraan tentang pelayanan pajak yang dilakukan samsat serta memberikan hak wajib bayar pajak secara tepat waktu serta meningkatkan kualitas pelayanan pajak bagi

masyarakat umum.

Prosedur Pelayanan Pajak Samsat Kota Makassar

Prosedur pelayanan adalah pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat Kota Makassar

Prosedur Pelayanan (Samsat) Kota Makassar Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dalam penyelesaian membutuhkan waktu 10 Menit untuk verifikasi berkas.

Waktu pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(Samsat) Kota Makassar adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan public atau pelayanan pakal mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan.

Biaya Pelayanan

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor dan Biaya Lainnya Selanjutnya adalah mengetahui tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berlaku, serta biaya lainnya di luar dari pajak (termasuk biaya administrasi).

Biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar adalah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan jasa atau biaya yang telah mengikuti suatu prosedur yang ada.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam pelayanan setiap instansi. Olehnya itu, Sistem Pelayanan Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar Wilayah I Makassar terus meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan pelayanan yang baik bagi wajib pajak.

Produk pelayanan samsat kota Makassar mulai dari pelayanan STNK pelayanan BPKB dan sebagainya

sebagai penunjang keberhasilan pelayanan prosedur Samsat Kota Makassar.

Sarana Prasarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh SAMSAT Kota Makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan perbaikan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket/ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator dan pejabat unit SAMSAT, area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil/loket, kantin, mushollah, ruang merokok, dan halaman parkir yang luas baik didepan maupun dibagian samping dan belakang SAMSAT Kota Makassar.

Prasarana dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak. Ruang ini cukup memadai dan memberikan

kenyaman bagi wajib pajak, baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV dan WC yang terjaga kebersihannya. Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Dalam kompetensi petugas pelayanan kinerja petugas dalam hal melaksanakan tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan. Kesesuaian yang dimaksud disini adalah kesesuaian dalam melaksanakan pekerjaan, artinya ada kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kelegkapan adalah kelengkapan dari ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku sebagaimana diterapkan oleh Samsat Kota Makassar.

Dalam kompetisi petugas pelayanan Samsat Kota Makassar Mulai dari pelayanan tata tertib berpakaian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelayanan terkait pengurusan Masyarakat Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Penerapan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar diantaranya:

Prosedur pelayanan pajak Samsat Kota Makassar, meliputi beberapa prosedur yaitu a) melengkapi dokumen sebagai aturan kelengkapan berkas masyarakat wajib pajak sebagai proses administrasi. b) Prosedur kendaraan Lanjutan (kendaraan lama) c) Prosedur pelayanan perpanjangan plat tahunan.

Waktu pelayanan, salah satu sumber pelayanan publik dengan pelayanan penyelesaian pengejuan permohonan sampai pengaduan.

Biaya pelayanan, kendaraan khususnya kendaraan bermotor telah sesuai dengan ketentuan standar SOP.

Produk Pelayanan yaitu a) Pendaftaran kendaraan bermotor, b) Pelayanan perpanjangan pajak dan duplikat STNK. c) Pelayanan

Pengesahan. d) Pelayanan Mutasi dan e) Pelayanan Persyaratan STNK.

Menyediakan sarana dan prasarana tentang kepuasan pelayanan Samsat Kota Makassar terhadap masyarakat wajib pajak.

Kompetensi Petugas Pelayanan, meliputi a) Standar penampilan dan Kepribadian, b) standar kerapian ruang kerja. c) standar komunikasi dengan masyarakat wajib pajak.

REFERENSI

- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *JIEP*, 15(1).
- Aryawan, S. (2020) *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Ali, F. (2012). *Teori dan Kondep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatic Menuju Redaksi*. Makassar: PT. Raja Grafindo Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada).
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Clpulis.
- Haryanto. (2021). *Membangun Prima dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Media Nusa Kreative.
- Lilis S., & Anastasia, D. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 1(2). p. 86

- Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Sifatama Publisher. *Tax & Accounting Review, 1(1)*.
- Mulyadi, D. (2017). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV. Andi Ofset.
- Rahman, A. (2012). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Ramadhana, F. (2020). *Pelayanan Publik*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Siahaan, M. P. (2012). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Setiawan. (2013) *Implementasi dalam biokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosda karya Ofset.
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Solong, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam pelayanan Publik*. Jakarta: CV Budi Utama.
- Usman, U. (2013). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Rosda.
- Wirawan., & Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wirawan, B, Burton, R., & Ilyas. (2004). *Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widodo, W. dkk. (2015). *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Yeni, M., & Arabella, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.