

PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SINJAI

Putri Nurdianti^{1*}, Muhlis Madani², Nurbiah Tahir³

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 determine the administrative services of Motor Vehicle Tax Payments (PKB). This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the administrative services for Payment of Motor Vehicle Taxes (PKB) at the SAMSAT Office of Sinjai Regency are seen from 1) Tangible Aspects include infrastructure facilities, convenience of the place of service, ease of service process, and the appearance of the officers is in accordance with the expectations of the public or taxpayers; 2) The reliability aspect includes the ability and expertise of officers in using assistive devices, punctuality, and the responsibility of officers in the service process is in accordance with customer expectations; 3) The responsiveness aspect includes responding to each customer, officers perform services quickly, officers do it right, and able to handle complaints in the process; 4) Assurance aspects include guaranteeing the ease of procedures, cost, and the time is in accordance with the specified rules; 5) The empathy aspect includes serving officers with a friendly attitude, officers serve with courtesy, and non-discriminatory officers (discriminating) in providing services are in accordance with the expectations of taxpayers.

Keywords: administrative services, motor vehicle tax payments

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dilihat dari 1) Aspek Tangible meliputi sarana prasarana, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penampilan petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau wajib pajak; 2) Aspek reliability meliputi kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, ketepatan waktu, dan tanggung jawab petugas dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan; 3) Aspek responsiveness meliputi merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan dengan tepat, dan mampu menangani keluhan dalam proses; 4) Aspek assurance meliputi jaminan kemudahan prosedur, biaya, dan waktu sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan; 5) Aspek empathy meliputi petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sopan santun, dan petugas tidak diskriminatif (membedakan) dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak.

Kata kunci: pelayanan administrasi, pembayaran pajak kendaraan bermotor

* putrinurdianti@gmail.com

PENDAHULUAN

Di dalam diri seseorang ada dua kepentingan, yaitu kepentingan individu dan kepentingan bersama. Kepentingan individu didasari bahwa manusia sebagai makhluk hidup individu karena pribadi manusia yang ingin memenuhi kebutuhannya sendiri atau kebutuhan pribadi. Kepentingan bersama didasari bahwa manusia sebagai makhluk hidup sosial atau kelompok yang ingin memenuhi kebutuhan bersama. Dalam hidup bermasyarakat, manusia sebagai makhluk hidup sosial memerlukan aturan-aturan atau ketentuan-ketentuan untuk dijadikan pedoman dalam kehidupan sehari-hari, sehingga tidak menimbulkan suatu benturan kepentingan antar manusia.

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok atau suatu organisasi baik secara langsung ataupun tidak secara langsung untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masing-masing warga negara. Negara wajib memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh warga negara. Menurut Moenir (Saggaf et al 2014) Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok dan dilakukan secara universal.

Pada umumnya administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau Warga Negara Indonesia. Proses administrasi terjadi sejak seseorang lahir sampai meninggal dunia itu tidak akan terlepas dari urusan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan pedoman atau peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara atau penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan administrasi. Pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat atau penduduk (warga negara) yang memiliki kepentingan pada suatu instansi atau organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Dalam rangka memperbaiki penyelenggaraan pelayanan administrasi, Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai acuan utama dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 didefinisikan 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 dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik SAMSAT adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hendak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dengan berlakunya Undang-Undang nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan, maka sejak tanggal 17 September 1993 pelaksanaan kegiatan SAMSAT disesuaikan dengan isi Undang-Undang tersebut. Dalam Pasal 179 ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 disebutkan, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berlaku selama 5 (lima) tahun, dimana setiap tahun akan diadakan pengesahan kembali akan tetapi tidak diganti. Pengesahan dilakukan oleh POLRI jika wajib pajak telah membayar PKB dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara komputerisasi administrasi kendaraan bermotor pada setiap SAMSAT.

Seiring dengan berkembangnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Sinjai

merupakan salah satu instansi yang sangat sering dikunjungi masyarakat perharinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor. Diungkapkan oleh Kepala UPT Samsat Sinjai Akmal Tabbate bahwa hingga pekan ke dua November 2021, realisasi PKB di UPT Sinjai Kabupaten Sinjai tahun ini mencapai Rp18.162.124.216 atau 89.91% dari target Rp20.201.231.000. Namun dengan sisa waktu yang ada sampai Desember akhir tahun 2021, pihaknya akan mengupayakan target bisa tercapai. "Sisa target masih ada kurang lebih 11%, dan saat ini pencapaian target PKB di Sulsel, kami berada di urutan kedua berada di bawah UPT Samsat Selayar". Sindonews.com, Rabu (15/12/2021). Dengan pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak, maka titik temu akan tercipta apabila wajib pajak tergugah dan mau menyelesaikan berbagai kewajibannya dengan membayar pajak secara tepat waktu.

Walaupun demikian, tentunya tidak semua wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selama birokrasi pemerintahan diidentikkan dengan kinerja pegawai yang berbelit-belit, struktur yang tidak efektif, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar

operasional yang jelas dan efektif maka permasalahan tersebut akan terus ada dan tentunya menghambat perwujudan reformasi birokrasi agar menjadi lebih terstruktur dan efektif dan bebas dari Kolusi, korupsi dan nepotisme. Contoh dari kasus ini adalah adanya aksi pungutan liar (Pungli) yang dilakukan oknum tertentu di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Sinjai marak terjadi. Salah seorang wajib pajak, Rudi (37) mengaku heran dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mereka bayarkan. Hal ini terlihat dari resi pembayaran dan jumlah yang dibayarkan. Warga Kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai ini harus membayar Rp 190 ribu, padahal dalam resi pembayaran pajak kendaraan bermotornya hanya tertera Rp 164 ribu. Namun saat komplain, petugas kasir mengatakan begitu memang yang harus dibayar. Kata Rudi kepada berita-sulsel.com, Selasa (2/7/2016).

Hasil penelitian Fadlan (2021) juga menunjukkan bahwa masih adanya diskriminasi atau men-dahulukan sanak saudara di dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian Hasnia (2019), menemukan bahwa sistem jaringan yang kadang terganggu

sehingga menghambat kecepatan pelayanan, dan jumlah personil yang ditugaskan untuk Samsat keliling yang masih kurang.

SAMSAT sangat dituntut agar bisa melayani masyarakat sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan di kantor SAMSAT belum bisa memuaskan wajib pajak. Berdasarkan observasi awal juga menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pengurusan pajak di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai, kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, baik secara kuantitas maupun kualitas kurang optimal, dan masih adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, misalkan pelayanan yang lama. Selain itu masih adanya masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui setiap informasi ataupun prosedur mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai “Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai”.

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik

merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Subhan, 2021) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari

pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah dalam (Subhan, 2021) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh

lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Pelayanan Administrasi merupakan jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan oleh pemerintah, Menurut B. Boediono dalam (Raden, 2013), Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan etimologinya, istilah administrasi dalam bahasa latin yakni *intersif* dan *ministrare* yang memiliki arti membantu, memenuhi dan melayani. Secara sempit, kita dapat mengertikan administrasi menjadi seluruh kegiatan yang berupa teknis dan mempunyai peranann utama dalam pengerjaan aktivitas operatif, menyajikan laporan bagi direksi dan berkontribusi guna membentuk organisasi perusahaan yang lebih efektif. Sedangkan secara luas, administrasi merupakan sebuah aktivitas yang mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi berbagai macam pekerjaan yang terkait dengan ruang lingkungannya di kantor

serta tata usaha yang bervariasi tergantung bagaimana mana kita melihatnya atau sudut pandang.

Menurut Irra Chisyanti Dewi dalam (Agus, 2017) bahwa admintrasi mempunyai pengertian dalam arti yakni sebagai aktivitas tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarisan, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan.

Menurut The Liang Gie dalam (Ilham, 2016) mengatakan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu adminstrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Selanjutnya SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (*regident ranmor*), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT. Definisi diatas berdasarkan peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami; data dan informasi lapangan ditarik maknanya dan konsepnya, melalui pemaparan deskriptif analitik, tanpa harus menggunakan angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi alami (Gunawan, 2013). Dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara faktual objek yang akan diteliti terkait dengan pelayanan administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai.

Tipe penelitian ini adalah tipe studi kasus, penelitian ini dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dan untuk memberikan pemecahan masalah sehingga dalam pelaksanaan penelitian tidak terbatas pada pengumpulan data. Dasar penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan administrasi sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan administrasi 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 administrasi organisasi tersebut tidak memuaskan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan administrasi yang baik dan memuaskan wajib pajaknya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi yang diberikan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai, dapat diketahui dari penilaian penerima jasa pelayanan dengan melihat 5 dimensi, yaitu:

Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang menjadi kajian dalam penelitian ini seperti:

Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan yang lebih ditunjukkan untuk alat atau benda-benda yang bergerak. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang lebih ditunjukkan untuk benda-benda yang tidak bergerak. Jadi sarana prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah petugas dalam melayani masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai berusaha melengkapi instansinya dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya sarana dan prasarana tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat sebagai wajib pajak.

Staf pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai sudah memadai. Senada dengan pendapat di atas, pernyataan yang disampaikan oleh wajib pajak yang menjelaskan bahwa mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Sinjai sudah memadai. Dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarannya sudah sangat lengkap dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dengan dilengkapi ruang tunggu, kursi tunggu, AC, TV, layer monitoring, kotak saran, komputer, print, musholah, dan juga WC.

Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan, dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Dengan begitu kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan.

Oleh karena itu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai sebagai

penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh wajib pajak yang menjelaskan bahwa tempat pelayanannya sangat nyaman karena ruangnya sangat bersih dan wajib pajak tidak merasa kepanasan apabila sedang antri. Dengan demikian kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai sesuai harapan wajib pajak.

Penampilan Petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas pemberi layanan ialah yang akan memberikan kesan pertama terhadap masyarakat tentang baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam, kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh kepala UPT yang mengatakan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai menekankan kepada petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) untuk berpenampilan rapi dan bersih dan menggunakan seragam atau atribut. Senada yang disampaikan oleh wajib pajak yang mengatakan bahwa masalah penampilan saya lihat seragam karena setiap saya kesini saya mendapati semuanya mengenakan seragam yang sama. Disimpulkan bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dari segi penampilan petugas sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan dilihat dari kesamaannya dalam mengenakan seragam yang sama dalam proses pelayanan.

Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa sesuatu itu merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha yang keras untuk bisa mengikutinya. Jadi kemudahan dalam proses pelayanan apabila mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah diikuti dan juga simpel.

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai sudah sesuai dengan SOP yang tertera yang mengedepankan

pelayanan yang prima dan mengutamakan kemudahan dilihat dari prosedur yang tertera yang dirancang dengan sesimpel dan semudah mungkin sehingga wajib pajak lebih mudah memahami dan mengikuti prosedur yang ada. Dalam hal ini pendapat yang disampaikan oleh staf pelayanan yang mengatakan bahwa SOP sebagai semboyan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus pajak-pajak kendaraannya. Senada dengan itu, wawancara dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa adanya papan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak.

Dari beberapa wawancara di atas, disimpulkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas adanya AC dan TV, kenyamanan pelayanan dengan ruangan yang sangat bersih memberikan kenyamanan tersendiri bagi wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan papan alur atau prosedur, dan penampilan petugas sudah sesuai dengan aturan yang

ditentukan dilihat dari kesamaannya dalam mengenakan seragam yang sama dalam proses pelayanan.

Reliability (Keandalan)

Keandalan yang menjadi kajian dalam penelitian ini seperti:

Kemampuan dan Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Kemampuan merupakan kapasitas seseorang dalam mengerjakan berbagai jenis pekerjaan. Sedangkan kemampuan agar bisa menjadi keahlian tentu membutuhkan pelatihan dan kemampuan dasar yang dimiliki setiap orang agar dapat lebih membantu menghasilkan sesuatu yang lebih bernilai dengan lebih cepat.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu bahkan ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat. Alat bantu yang dimaksud seperti menjalankan dan mengoperasikan komputer, print, dll. Berdasarkan hal tersebut, diperkuat oleh hasil wawancara dengan ketua UPT yang menjelaskan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Kabupaten Sinjai memiliki petugas yang mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu. Senada dengan itu hasil wawancara dengan wajib pajak yang menjelaskan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan cetakan sehingga memuaskan wajib pajak.

Kemampuan atau keahlian pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantunya sering digunakan setiap hari bertugas. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu menjadi hal tersendiri yang patut dipertahankan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai.

Ketepatan Waktu dalam Proses Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Selain adanya Standar waktu agar proses pelayanan bisa selesai dengan tepat sesuai dengan Standar waktu yang ditetapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai juga telah merancang

prosedur pelayanan seringkasan mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya. Jadi untuk mendapatkan proses pelayanan yang tepat waktu harus didukung dengan prosedur yang singkat atau tidak berbelit-belit.

Pernyataan di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa ketepatan waktu dalam proses pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai sudah sesuai dengan Standar waktu yang ditetapkan dan didukung dengan prosedur yang singkat sehingga proses pelayanan bisa tepat waktu.

Tanggungjawab Petugas dalam Proses Pelayanan

Tanggung jawab merupakan bentuk sikap manusia terhadap segala tingkah laku dan perbuatannya. Tanggung jawab adalah bentuk kesanggupan untuk memikul risiko perbuatan. Dan wujud dari tanggung jawab yaitu dapat dibuktikan dengan konsistensi perbuatan.

Dalam kaitan dengan pelayanan wajib pajak, makna tanggungjawab sebagai *obligation* memang perlu dipraktikkan dalam pelayanan kepada wajib pajak karena menyangkut kepuasan wajib pajak. Tanggungjawab

yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral. Wawancara dengan Kepala UPT Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai yang mengatakan bahwa tanggung jawab dari petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada tugas/loket masing-masing. Petugas kepada wajib pajak atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan hatinya sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya. Hal ini senada yang dikatakan oleh wajib pajak yang mengatakan para pegawai dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah bertanggung jawab dan mampu mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas yang dilakukan dalam bekerja.

Dari beberapa wawancara diatas mengenai *reliability* (kehandalan) disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sangat handal dalam melayani wajib pajak.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi serta mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas yang dilakukan dalam bekerja.

***Responsiveness* (Ketanggapan)**

Ketanggapan yang menjadi kajian dalam penelitian ini seperti:

Merespon Setiap Pelanggan (Wajib Pajak) yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila pemberi pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dengan baik merupakan keharusan pemberi pelayanan untuk kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai. Wawancara dengan wajib pajak mengungkapkan bahwa petugas merespon setiap wajib pajak yang datang untuk mengurus surat-surat pajak kendaraan bermotor. Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara juga dengan wajib pajak yang mengungkapkan bahwa pegawai di

Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai sangat baik dalam merespon setiap wajib pajak yang datang di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai.

Adapun Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat

Cepat merupakan waktu singkat dalam proses menempuh sesuatu atau pelayanan. Pelayanan yang dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan yang dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Wawancara dengan Staf Pelayanan yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT telah diupayakan agar tidak berbelit-belit dan cepat atau sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara juga dengan Wajib pajak yang mengungkapkan bahwa kepengurusan surat menyurat serta

penyampaian tata cara kepengurusan surat-menyurat dan lainnya dalam pelayanan tersebut tidak lah berbelit-belit dan mudah dipahami jadi pada saat mengantri di loket tidak membutuhkan waktu yang lama.

Petugas Melakukan dengan Tepat

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Tepat merupakan kena benar terhadap sasaran, tujuan Responsivitas yang diukur dari ketepatan yang merupakan salah satu ukuran dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Wawancara dengan kepala UPT yang mengatakan bahwa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT telah diupayakan agar pemberian pelayanan setepat dan seteliti mungkin. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cepat tanggap dengan kebutuhan wajib pajak. Banyaknya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan dan tindakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak menandakan tingginya responsivitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) sebagai pelayan masyarakat.

Mampu Menangani Keluhan

Keinginan serta harapan masyarakat dalam kepengurusan pajak terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan SOP. Mengenai hal tersebut di atas, hasil wawancara dengan kepala UPT yang mengatakan bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai telah menyiapkan kotak saran dan survey kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak bisa memberikan saran dan kritikan. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa pihak SAMSAT sudah tanggap menyediakan alat atau kotak saran untuk setiap keluhan-keluhan wajib pajak yang sudah melakukan pelayanan dan juga menyediakan alat survey untuk wajib pajak yang sudah diberikan pelayanan pajak apakah wajib pajak ini puas atau tidak. Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai terhadap keluhan wajib pajak sangat responsif sehingga telah memenuhi harapan wajib pajak. Dari beberapa wawancara di atas disimpulkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai telah merespon keluhan wajib pajak ketika

terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan wajib pajak dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Jaminan dan kepastian yang menjadi kajian dalam penelitian ini seperti:

Petugas Memberikan Jaminan Kemudahan Prosedur dalam Pelayanan

Jaminan kemudahan prosedur telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Kabupaten Sinjai dilihat dari prosedur yang tertera yang dirancang dengan sesingkat mungkin yang berdasarkan dengan SOP yang tertera.

Selain adanya jaminan kemudahan prosedur untuk mendukung kualitas pelayanan harus didukung juga dengan sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan misalkan menjelaskan kembali tentang prosedur yang akan dilalui dengan bahasa yang lebih sederhana. Hal tersebut diketahui dari wawancara

dengan Kepala UPT yang mengatakan bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai telah memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan wajib pajak. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Staf Pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan jaminan kemudahan prosedur terhadap wajib pajak. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa aman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

Petugas Memberikan Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, hanya biaya beban pajak yang ditanggung. Hal ini sependapat yang diungkapkan oleh kepala UPT bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan pengguna layanan atau tidak ada biaya administrasi lain kecuali yang tertera dalam *notice* pembayaran pajak. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kabupaten Sinjai tidak menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

Petugas Memberikan Kepastian Waktu dalam Pelayanan

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Ketua UPT bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dalam ketepatan waktu telah diusahakan sesuai waktu yang ditentukan. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang wajib pajak yang mengurus dan urusannya cepat jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar

wajib pajak tidak menunggu terlalu lama.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak.

Emphaty (Perhatian)

Perhatian yang menjadi kajian dalam penelitian ini seperti:

Petugas Melayani dengan Sikap Ramah

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Orang yang ramah mempunyai sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain. Hal tersebut sependapat dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak

yang mengurus atau mau membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, dengan senantiasa menyapa terlebih dahulu.

Petugas Melayani dengan Sopan Santun

Selain ramah, sopan santun juga diperlukan pada petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. sopan santun dalam proses pelayanan sangat penting dilakukan untuk melayani pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sependapat dengan hal tersebut, wawancara dengan wajib pajak bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai pegawainya dalam melayani masyarakat atau wajib pajak sangat sopan diterapkan dengan bertutur kata yang baik dan sikap terhadap wajib pajak sangat baik. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan juga oleh wajib pajak bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai pegawainya dalam melayani masyarakat atau wajib pajak sangat sopan atau mengedepankan etika. Sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat

diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang sopan santun.

Petugas Tidak Diskriminatif (Membeda-Bedakan) dalam Memberikan Pelayanan

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Hal tersebut menurut wajib pajak yang mengatakan bahwa di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai pelayanannya tidak membedakan wajib pajak. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan juga oleh wajib pajak bahwa Sikap yang tidak membedakan dalam melayani wajib pajak ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Petugas pelayanan yang melayani tidak membedakan wajib pajak yang akan melakukan

proses pelayanan. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, terlebih petugas telah bersikap adil kepada wajib pajak dengan tidak membedakan status dan jabatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: 1). *Tangible* (bukti fisik) meliputi sarana prasaranan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penampilan petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau wajib pajak. 2). *Reliability* (kehandalan) meliputi kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, ketepatan waktu, dan tanggung jawab petugas dalam proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. 3). *Responsiveness* (ketanggapan) meliputi merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan dengan tepat, dan mampu menangani keluhan dalam proses pelayanan telah memenuhi

harapan wajib pajak. 4). *Assurance* (jaminan dan kepastian), meliputi jaminan kemudahan prosedur, biaya, dan waktu sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan. 5). *Empathy* (perhatian) meliputi petugas melayani dengan sikap ramah; petugas melayani dengan sopan santun; dan petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak.

REFERENSI

- Agus, D. R. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Surat Berbasis Desktop Pada Kantor Notaris Hoiril Masuli, S.,H., M.Kn. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 6(2), pp. 130-136
- Fadlan, M. (2021). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Putri Hijau Medan Utara* (Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan). Diperoleh dari <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/39960>
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasnia, B. (2019). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. *Jurnal SOSPOL*.
- Raden, P. S. S. (2013). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di SAMSAT Induk Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(3).
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), pp. 20–27.
- Subhan Suaib. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram). Diperoleh dari https://repository.ummat.ac.id/2465/1/COVER-BAB%20III_SUBHAN%20SUAI%20B_NIM%20216110075_ADMINISTRASI%20PUBLIK.pdf