

## **MODEL KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN BULUKUMBA**

**Syamsir<sup>1\*</sup>, Muh. Isa Ansari<sup>2</sup>, Haerana<sup>3</sup>**

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 find out how the quality of service issuance of motorized vehicle number certificates in the one-stop administrative system office in Bulukumba district. This type of research used in this research is descriptive qualitative research. Data collection techniques used by researchers are observation, interviews with the amount of information as many as 7 people. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The validity of the data used triangulation namely time triangulation, source triangulation and technical triangulation. The results of this study can be seen that the service of publishing motor vehicle number signs in the office of the one-stop administrative system in Bulukumba district has been running in accordance with applicable and optimal procedures. With appropriate services and not convoluted, it really helps the community in solving the vehicle tax problem in Bulukumba district.*

**Keywords** : quality of service, samsat bulukumba office

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat tanda nomor kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dengan jumlah informasi sebanyak 7 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan kesimpulan. Keabsahan data digunakan triangulasi yaitu triangulasi waktu, triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan penerbitan surat tanda nomor kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten bulukumba sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan optimal. Dengan adanya pelayanan yang sesuai dan tidak berbelit-belit sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan soal pajak kendaraan yang ada di kabupaten bulukumba.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, kantor samsat bulukumba

---

\* syamsir@gmail.com

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dinamika kehidupan masyarakat yang terus mengalami kemajuan, masyarakat menginginkan pelayanan dari pemerintah berorientasi pada kualitas pelayanan kepada publik. Salah satu wujud pelayanan yang dibutuhkan publik adalah pelayanan administrasi penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor. Mewujudkan tuntutan pelayanan administrasi tersebut, maka pihak pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat).

Ketentuan umum tentang Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam menyelenggarakan 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 terorganisir dalam kantor bersama, sehingga perlu dikeluarkan STNK bermotor. STNK merupakan sebuah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian kendaraan motor yang berbentuk surat atau lain diterbitkan

oleh Polri berisi identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

Pengurusan penerbitan STNK merupakan salah satu bentuk layanan yang harus diberikan kepada publik, di mana pelayanan ini menjadi penting karena memberi kontribusi terhadap peningkatan pendapatan nasional, sehingga pegawai Kantor Samsat harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar publik memberikan partisipasi pelayanan untuk siap dan mau dilayani.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bulukumba yang berbasis pada aktivitas layanan pengurusan surat tanda nomor kendaraan bermotor. Penanganan layanan ini melibatkan tiga instansi yang terkait yaitu Dinas Pendapatan Daerah (DPD), Polisi Daerah (Polda), dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Daerah bertugas untuk menangani penyetoran pendapatan asli daerah, pihak polisi daerah bertugas untuk menangani registrasi keabsahan kepemilikan kendaraan dan jasa raharja menangani registrasi asuransi yang berkaitan dengan kecelakaan pada klien. Ketiga instansi ini bergabung dalam

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan layanan kepada publik.

Visi SAMSAT adalah “terwujudnya layanan prima dalam pengurusan administrasi dan resident kendaraan bermotor melalui keterpaduan layanan Polri, dispenda dan Jasa Raharja pada SAMSAT”. Mewujudkan visi tersebut maka misi yang diemban SAMSAT adalah: (1) memberikan layanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi; (2) melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat; (3) mewujudkan aparat pelaksanaan SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggungjawab dan profesional; (4) meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak; dan (5) penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

Selama ini layanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT selalu menuai kritikan dari publik untuk memperbaiki layanan yang belum berorientasi pada kualitas pelayanan. Pada prinsipnya, layanan yang dilakukan oleh Kantor Samsat adalah kegiatan layanan administrasi publik. Inti dari administrasi publik adalah layanan yang berfokus pada pemenuhan kepuasan publik. Kegiatan layanan merupakan

wujud dari kontribusi pemerintah dalam memenuhi tuntutan publik.

Permasalahan layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat berkaitan dengan administrasi publik yaitu pengurusan surat kendaraan bermotor khususnya yang menyangkut urusan administrasi seperti pengurusan Bukti Pajak Kendaraan Bermotor (BPKB), biaya balik nama kendaraan, pengambilan nomor kendaraan khusus, dan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bagi pemilik kendaraan yang melakukan pembayaran tunai. Publik dalam mendapatkan layanan terkesan sering tidak sesuai kualitas pelayanan.

Berikut data yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pihak Samsat Kabupaten Bulukumba dirasakan masih belum maksimal dalam pelayanannya, sehingga kontribusi penerimaan pajak kendaraan bermotor masih besar publik melakukan tunggakan, sebagai pencerminan publik tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak samsat. Ini dapat terlihat dari tunggakan yang mengalami peningkatan setiap tahun dari tahun 2016 untuk mobil sebanyak 1.155 unit dengan besar tunggakan Rp. 478.950.150 dan untuk motor sebanyak 5.184 unit dengan besar tunggakan Rp. 86.585.480 menunjukkan terjadi

peningkatan tunggakan PKB sampai tahun 2017 untuk kendaraan mobil meningkat menjadi 1.323 unit dengan besar tunggakan Rp. 308.069.540 dan untuk motor meningkat menjadi 7.864 unit dengan besar tunggakan sebesar Rp. 100.246.040. Data dua tahun terakhir yang dapat diakses dari pihak Samsat Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan pembahasan di atas maka pengertian pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (1995) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan sebagai bentuk kegiatan pelayanan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik.

Pelayanan menurut Sinambela (2001:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu jasa. Kuniawan (2005:6) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau publik yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dwiyanto (2007:54) menyatakan bahwa konsep pelayanan publik merupakan bentuk wewenang berpartisipasi pihak provider terhadap publik. Gaspersz (2003:52) menyatakan elemen paling penting pelayanan bagi organisasi adalah publik, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan publik. Hal ini sejalan dengan Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) bahwa organisasi melayani publik pada saat yang menentukan, peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Terdapat 2 unsur pokok pelayanan yaitu : (1) lembaga pemberi pelayanan yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi, serta lembaga kepublikan dan atau swasta yang dilibatkan dalam kemitraan, dan (2) publik atau penduduk yang dilayani. Lembaga pemberi pelayanan dalam eksistensinya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang bermutu kepada publik sesuai situasi dan kondisi yang ada. Publik memiliki harapan atau tuntutan pelayanan, sepadan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pihak lembaga pemberi pelayanan sesuai sarana maupun prasarana maupun

sumber daya yang dimiliki, contoh pelayanan STMK (Sastrio, 2007:56).

Sastrio (2007:71) kemudian membagi dua pengertian pelayanan publik, dalam arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas pengertian pelayanan publik adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kepentingan umum/publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, keadilan sosial dan kesejahteraan. Sedangkan dalam arti sempit pelayanan publik berarti proses pelayanan tatap muka yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah kepada publik secara berkualitas secara fisik, intraksi sosial dan pemenuhan hasil layanan

Teori kualitas pelayanan yang lazim digunakan secara umum yaitu menggunakan teori SERVQUAL dikemukakan oleh Parasuraman (2003:74) dikenal dengan penerapan konsep RATER (reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness). Konsep ini diterapkan untuk mewujudkan kepuasan sebagai harapan layanan. Secara umum penerapan teori ini lazim diterapkan untuk kualitas pelayanan jasa.

Selain teori ini ada juga teori ketentuan pelayanan oleh Common and Mellon (2003:92) bahwa penanganan pelayanan yang baik, menjadi penting

dengan mengajukan beberapa pertanyaan, siapa, apa, di mana, kapan, bagaimana dan mengapa, diperlukan untuk mewujudkan tujuan pelayanan. Teori ini lazim dikenal dengan teori 5W + 1 H. Orientasi dan kepentingan suatu layanan adalah mewujudkan kepuasan.

Kualitas (quality) merupakan konstruksi yang penting dalam administrasi publik, termasuk di dalam kegiatan layanan. Banyak definisi yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengertian kualitas pelayanan dalam berbagai konteks. Penelitian administrasi publik, kualitas harus dikonseptualisasikan dengan suatu definisi operasional sehingga dapat diukur dengan suatu instrumen yang dibuat untuk keperluan yang lebih komprehensif dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Kualitas pelayanan roh dari kegiatan prosedural, yang berorientasi pada kinerja pelayanan. Teori pilihan publik menurut Sturtman (2005:47) layanan adalah pilihan publik yang harus dipenuhi dalam rangka mewujudkan kepuasan publik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa layanan, untuk memenuhi atau melebihi harapan. Parasuraman, et al, (2001:27) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan

yang baik. Selain itu Joseph M. Juran (dalam Tjiptono, 2011) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan dengan selera (fitness for use). Dari beberapa definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas menekankan orientasi pada pemenuhan kepuasan dan harapan layanan publik.

Kualitas pelayanan yang baik bagi organisasi dapat meraih keberhasilan melalui mekanisme layanan yang berulang, umpan balik dari mulut kemulut yang positif, kesetiaan dan diferensiasi yang bersaing, McGowan, (2010:33). Kualitas pelayanan ditekankan pada terpenuhinya hasil layanan yang sesuai dengan hubungan umpan balik antara provider dan publik, mendapatkan layanan sesuai dengan lingkungan fisik yang kondusif, intraksi social, tanpa mengurangi hasil layanan yang sesuai standar pemenuhan kepuasan.

Tinjauan Parasuraman (2001:50) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas pelayanan jasa yang optimal, ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur yang saling berkaitan sebagai suatu layanan yang terpadu. Suatu kualitas pelayanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa yang sesuai dengan bentuk layanan

yang dapat memberikan kepuasan kepada publik, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan layanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas pelayanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu pengertian yang mencakup berbagai penilaian terhadap bentuk-bentuk layanan yang diterima yang bertumpu kepada tiga bentuk kualitas pelayanan. Ketiga komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang saling utuh dan terpadu di dalam mengembangkan suatu layanan dalam rangka memenuhi kepuasan publik.

Brady dan Cronin (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil dalam suatu organisasi cenderung dipengaruhi oleh tiga hal sebagai berikut: (1) Jasa, yaitu subyek atau obyek dari jasa yang ditawarkan kepada publik yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan jasa yang tersedia, (2) Penyampaian jasa yaitu bentuk layanan jasa yang sesuai dengan informasi atau bentuk - bentuk layanan yang dapat

diberikan baik layanan secara terpadu melalui korespondensi dengan karakteristik responden atau audiens, (3) Lingkungan jasa, yaitu memberikan bentuk layanan yang telah terlingkupi menjadi suatu ciri khas bagi pemberi jasa sesuai dengan organisasi yang memberikan layanan jasa.

Lebih spesifik kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh kebanyakan organisasi cenderung mendefinisikan kualitas jasa sebagai tujuan utama dari berbagai bentuk kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Bentuk kualitas interaksi tersebut juga dapat dikembangkan menjadi indikator - indikator yang dapat membangun sikap, perilaku dan keahlian. Kualitas lingkungan fisik dapat dibangun dari indikator berupa ambient condition, desain dan faktor sosial. Sedangkan kualitas hasil ditentukan oleh waktu tunggu, terpadu dan valensi. Lebih jelasnya dapat ditunjukkan dari gambar model Brady dan Cronin (2011:54).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini di laksanakan selama dua bulan setelah seminar proposal dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan jenis dan tipe penelitian. Jenis Penelitian yang digunakan dalam

penelitian adalah kualitatif yaitu memberikan gambaran ataupun penjelasan yang berkaitan dengan judul penelitian. Tipe Penelitian ini adalah tipe penelitian fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti dan untuk memperoleh data terhadap obyek yang diteliti secara langsung di lapangan.

Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah aparat Pemerintah Kelurahan Tanah Beru, aparat pemerintah Dinas Kabupaten Jeneponto dan para petani. Data penelitian diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik triangulasi yang berjenis triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kantor Samsat bulukumba bertempat di Jalan Angrek No.19 Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan, Telp : (0411) 852531. Dulunya kantor samsat bulukumba bertempat di jalan Muhtar Lutfi,

maksud dari pindahnya kantor samsat yakni dengan harapan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, dengan kondisi dan situasi yang lebih strategis. Hal ini dapat terlihat dengan adanya petugas pemandu yang akan memberikan panduan kepada wajib pajak yang masuk ke kantor samsat.

Pembukaan Kantor Bersama SAMSAT tersebut, disamping disesuaikan dengan adanya Kantor Perwakilan Dipenda yang ada pada waktu itu, juga disesuaikan dengan kemampuan dana dan kesulitan pencarian tanah untuk lokasi Kantor Bersama. Pada saat itu lokasi tanah untuk pembangunan kantor Bersama SAMSAT ada yang berada di Kompleks POLRI Tingkat KOMRES, ada yang dilakukan dengan membeli tanah oleh pihak Dipenda Tingkat I. Adapun untuk bangunan kedelapan gedung Kantor Bersama tersebut dibiayai oleh Dipenda Tingkat I dengan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun 1977/1978.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan SAMSAT, dibentuk tujuh kelompok kerja dengan kegiatan sebagai berikut: (1) Kelompok Kerja Penyediaan Formulir Permohonan dan Penerangan. Pada kelompok kerja

ini petugas pelayanan adalah dari Polri dan Dispenda. Polri mempunyai tugas Menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan permohonan; Memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran; Membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari; mencatat nomor formulir dan nomor kendaraan / nama pemilik pada buku registrasi penyediaan formulir; memberikan tanda atau paraf pada setiap persyaratan permohonan; menerima formulir kembali yang rusak untuk diganti dengan yang baru. Sedangkan tugas dari Dipenda yaitu memberikan penerangan kepada pemohon tentang kewajibannya sebagai wajib pajak., (3) Kelompok Kerja Pendaftaran, Penelitian dan Penetapan. Pada kelompok kerja ini pelayanan dilakukan oleh petugas dari POLRI dan DIPENDA. a) Sub kelompok kerja pendaftaran: Petugas dari Polri bertugas menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan; Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang daftar agunan (jaminan); Membubuhkan paraf pada tanda penerimaan formulir permohonan yang telah diteliti dan diterima serta memberikan tanda penerimaan kepada pemohon; Memberikan nota

pemeriksaan fisik kendaraan bermotor kepada kelompok kerja pemeriksaan fisik kendaraan bermotor; Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor disesuaikan dengan dokumen kendaraan bermotor; Menggabungkan berkas baru dengan arsip yang ada kedalam map yang telah disediakan; Meneruskan berkas yang telah diteliti kepada petugas DIPENDA. Selain itu petugas dari DIPENDA bertugas Meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan, Meneruskan berkas kepada petugas POLRI bagian registrasi dan penomoran, Memberitahukan kepada petugas POLRI dan Jasa Raharja apabila ditemukan kekeliruan atau kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan. b) Sub kelompok kerja registrasi dan penomoran Dari petugas POLRI bertugas; Menerima berkas dari petugas DIPENDA; Meregistrasi dan memberikan nomor polisi sesuai dengan sistem penomoran yang berlaku; Mencantumkan nomor polisi pada dokumen permohonan; Melanjutkan berkas kepada Sub Kelompok Kerja Penetapan. c) Sub kerja kelompok penetapan: Petugas DIPENDA bertugas Menerima dan meneliti berkas dari kelompok registrasi dan penomoran; Menetapkan besarnya PKB dan

BBNKB dan pungutan lainnya dalam Nota Perhitungan Pajak (Notice Pajak); Membukukan, memberikan nomor SKUM dan Kohir pada Notice Pajak; Meneruskan Kepada petugas Jasa Raharja. Sedangkan petugas dari JASA RAHARJA bertugas Menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas DIPENDA; Menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon dalam formulir permohonan maupun dalam Nota Perhitungan Pajak; Membukukan penetapan SWDKLLJ; Meneruskan berkas tersebut kepada Sub Kelompok Kerja Pengetikan. d) Sub kelompok kerja pengetikan: Petugas POLRI dan DIPENDA melaksanakan pengetikan pada blanko STNK; Mencatat blanko STNK yang diterima, dipakai dan sisanya setiap hari, serta bertanggungjawabkan setiap lembar penggunaan blanko STNK tersebut; Meneruskan berkas kepada Kelompok Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administratif, (3) Kelompok Kerja Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor (check fisik kendaraan). Ini dilakukan oleh petugas dari POLRI yang mempunyai tugas Menerima nota pemeriksaan fisik kendaraan bermotor dari kelompok Kerja Pendaftaran; Melakukan pemeriksaan identitas kendaraan

bermotor (motor mesin, nomor rangka, warna dan lain-lain) maupun kelengkapan teknis keselamatan kendaraan; Menyerahkan hasil pemeriksaan kepada Kelompok Kerja Pendaftaran, (4) Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi (final check). Dilakukan oleh Petugas POLRI, DIPENDA, dan P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja yang bertugas Masing-masing petugas meneliti kembali kebenaran penetapan dan pengetikan serta persyaratan administrasinya; Masing-masing petugas membubuhkan paraf pada blanko STNK yang sudah diketik :a) Petugas POLRI disebelah kiri nama pejabat yang menandatangani STNK; b) Petugas DIPENDA disebelah kanan bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang harus dibayar.; c) Petugas P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja disebelah kiri bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang harus dibayar; Membukukan biaya administrasi; Menyerahkan berkas kepada Kelompok Kerja Penerimaan, Pembayaran dengan ekspedisi, (5) Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran. Ini dilakukan oleh petugas dari POLRI dan Bendaharawan. Petugas POLRI bertugas Menerima berkas dari Kelompok Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi; Menyerahkan nota perhitungan pajak

dan blanko STNK yang sudah diketik kepada Bendaharawan Khusus Penerima; Menerima kembali nota perhitungan pajak dan STNK yang sudah dibubuhi teraan kas register, kemudian menyatukan kembali dalam berkasnya serta mengirimkan berkas tersebut kepada Kelompok Kerja Pemesanan PNKB dan Penyerahan dengan ekspedisi; Mengirimkan berkas-berkas STNK yang belum di bayar kepada Kelompok Kerja Pendaftaran dan Penetapan, dengan ekspedisi; Menerima setoran biaya PNKB dan biaya administrasi dari Bendaharawan Khusus Penerima. Sedangkan dari petugas Bendaharawan khusus yaitu bertugas Menerima nota perhitungan pajak dan blanko STNK yang sudah diketik dari petugas POLRI pada Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran; Mengumumkan Nomor Kendaraan Bermotor yang siap dibayar melalui papan tulis atau pengeras suara; Menerima, membubuhkan teraan kas register pada STNK/STCK dan membukukan pembayaran; Menyerahkan nota perhitungan pajak dan STNK yang sudah ditera kas register kepada petugas POLRI dalam kelompok kerja Penerimaan Pembayaran; Menerima Pembayaran PNKB dari pemilik/pemegang kendaraan bermotor; Menyetorkan hasil

penerimaan pembayaran kepada masing-masing instansi berikut data penerimaan yang dibuat oleh Bendaharawan Khusus Penerima, (6) Kelompok Kerja Pemesanan PNKB dan Penyerahan. a) Sub Kelompok Kerja Pemesanan PNKB. Dari petugas POLRI bertugas Menerima berkas permohonan dari petugas POLRI pada Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran; Membuat pesanan plat nomor setelah meneliti pelunasan kewajiban pembayaran dan mengirimkannya kepada pabrik plat nomor dengan ekspedisi; Meneruskan berkas permohonan STNK kepada Sub Kelompok Kerja Penyerahan.. b) Sub Kelompok Penyerahan, ini dilakukan oleh Petugas dari POLRI, DIPENDA dan P.T (Persero) A.K Jasa Raharja yang bertugas: Menerima berkas permohonan STNK yang sudah dibayar; Menerima plat nomor dari pabrik plat nomor; Menggabungkan STNK asli, plat nomor dan persyaratan lainnya milik pemohon; Menyerahkan STNK asli, plat nomor serta persyaratanpersyaratan lainnya milik pemohon, setelah pemohon menunjukkan Nota Perhitungan Pajak yang asli; Meminta kembali tanda penerimaan yang telah dibubuhi tanda tangan dan nama terang pemohon sebagai tanda telah diterima kembali

syarat-syarat milik pemohon; Memisahkan lembar tindasan STNK untuk disampaikan kepada petugas ketiga instansi; Membukukan dan meneruskan berkas kepada Kelompok Kerja Arsip dengan ekspedisi.

Pelayanan di Kantor SAMSAT Bulukumba merupakan instansi Pemerintah yang merupakan sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat salah satunya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat wajib pajak di kabupaten Bulukumba. Dalam melakukan pengurusan balik nama kendaraan bermotor, wajib pajak harus senantiasa mengikuti aturan-aturan yang telah dirancang sedemikian rupa oleh Kantor SAMSAT Bulukumba.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian di kantor Samsat Kota Bulukumba adalah sebagai berikut: (1) Pengambilan Formulir Pendaftaran dilakukan menunjukkan STNK Asli, KTP Asli. Dalam pengambilan formulir pendaftaran ini wajib pajak dikenai biaya sebesar Rp. 5.000,-, (2) Penyerahan formulir pendaftaran yang sudah di isi lengkap ke Bagian Pendaftaran. Wajib Pajak harus melengkapi semua syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam wajib pajak

STNK, (3) Pengecekan berkas oleh petugas di Bagian Penetapan.

Di bagian penetapan ini, berkas-berkas diteliti dan disusun oleh petugas, kemudian oleh petugas berkas diberikan ke bagian terminal pendaftaran untuk diproses datanya secara lengkap, setelah itu kemudian berkas diberikan ke bagian terminal penetapan untuk proses penetapan mengenai biaya-biaya dalam wajib pajak yang selanjutnya data mengenai rincian biayanya langsung terkirim ke bagian Kasir. Wajib Pajak diberi nomor urut antrian untuk pembayaran di Kasir, (4) Pembayaran biaya pajak kendaraan di Kasir dengan jumlah biaya sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan oleh bagian penetapan, (5) Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak menerima nomor antrian untuk pengambilan berkas-berkas asli milik Wajib Pajak seperti BPKB, KTP dan STNK.

Dalam pelayanan wajib pajak, Durasi waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pajak itu telah dibuat seefisien mungkin agar para Wajib Pajak tidak merasa diberatkan oleh lamanya waktu pelayanan sekaligus untuk menghilangkan anggapan masyarakat mengenai pelayanan yang berbelit-belit. Standar waktu pelayanan seperti terpampang di atas loket

pelayanan di Kantor SAMSAT kabupaten Bulukumba

Perbedaan pelayanan BBN-KB I dan BBNKB-II adalah pada kelengkapan syarat administratif. Persyaratan untuk layanan BBN-KB I adalah dengan menyertakan surat identitas diri, bukti pemeriksaan fisik kendaraan, dan bukti pembelian yang sah dari toko tempat pembelian kendaraan bermotor. Persyaratan administratif untuk BBN-KB II terbagi dalam empat katagori sebagai berikut (Buku Panduan SAMSAT, 2009).

Sarana pendukung pelayanan pajak di kantor Samsat Kota Bulukumba meliputi sarana fisik baik fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas tersebut meliputi antara lain gedung kantor dengan fasilitas ruang tunggu, loket/ruang pelayanan loket/ruang informasi, loket pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang koordinator, dan ruang jaga. Selain itu di kantor Samsat Kota Bulukumba juga Menyediakan halaman parkir atau apel karyawan, menyediakan tempat check fisik, dan menyediakan fasilitas umum dan fasilitas khusus. Fasilitas umum meliputi: Kursi wajib pajak dan 1 buah meja bundar, kantin, tempat ibadah, ruang foto copy, telepon

umum, kamar kecil / toilet, Printer, Genset, Televisi.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk mengatur antrean wajib pajak petugas memberikan nomor urut pendaftaran guna tertibnya pelayanan pendaftaran, menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya Wajib Pajak sehingga tertib, menyediakan papan informasi guna memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang status proses pendaftaran, menetapkan batas waktu proses penyelesaian, menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya, tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak melalui papan informasi yang menginformasikan mengenai besarnya biaya PKB /BBN-KB.

Indikator sikap dan perilaku petugas Samsat Kabupaten Bulukumba dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

Indikator keahlian petugas di Samsat Kabupaten Bulukumba itu sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa layanan, untuk memenuhi atau melebihi harapan. Parasuraman, et al, (2011:27) mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Selain itu Joseph M. Juran (dalam Tjiptono, 2011) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan dengan selera (*fitness for use*). Dari beberapa definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas menekankan orientasi pada pemenuhan kepuasan dan harapan layanan publik.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas Lingkungan Fisik pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba meliputi Ambient Condition, Desain dan factor Sosial.

Indikator Ambient Condition dalam kaitannya dengan pelayanan

BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai.

Indikator desain Samsat Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Seperti foster, baliho, serta petunjuk dan prosedur yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 50 menit. Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba telah merancang prosedur pelayanan BBN-KB ini ringkas mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya.

Kualitas pelayanan roh dari kegiatan prosedural, yang berorientasi pada kinerja pelayanan. Teori pilihan publik menurut Sturtman (2005:47) layanan adalah pilihan publik yang harus dipenuhi dalam rangka mewujudkan kepuasan publik.

Waktu Tunggu, Terpadu dan Valensi. Indikator waktu tunggu Samsat Kabupaten Bulukumba sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan - kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

Hambatan Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik.

Mengenai hambatan karena gangguan peralatan elektronik, disampaikan oleh Staff bagian penyerahan STNK yang menyatakan:

kegiatan pelayanan disini itu jadi terganggu apabila terjadi kerusakan pada mic dan alat digital pemanggilan nomor antrian. Kalau sudah begitu ya mau tidak mau para petugas harus melakukan proses pelayanan dengan menggunakan suara mulut yang agak keras, dan kadang-kadang kalau sudah capek ya jadi tidak terlalu keras yang mengakibatkan para wajib pajak kadang-kadang tidak mendengarnya. Hal tersebut kan jadi menghambat kelancaran proses pelayanan. Dan lebih fatal lagi apabila yang error itu komputer dan printnya, maka proses pelayanan akan berhenti dulu untuk menunggu perbaikan.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba meliputi tiga hal yaitu aspek administrative, teknis, dan SDM. Aspek administrative disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratannya kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung.

Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadikan keributan dan penumpukan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT Kabupaten Bulukumba dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT, pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

## **KESIMPULAN**

Dalam penelitian ini, bentuk kualitas interaksi tersebut juga dapat dikembangkan menjadi indikator-indikator yang dapat membangun sikap, perilaku dan keahlian. Kualitas lingkungan fisik dapat dibangun dari indikator berupa ambient condition, desain dan faktor sosial. Sedangkan kualitas hasil ditentukan oleh waktu tunggu, terpadu dan valensi. Lebih

jelasan dapat ditunjukkan dari gambar model Brady dan Cronin (2011:54) yaitu : (1) Sikap dan perilaku petugas Samsat Kabupaten Bulukumba dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (2) Keahlian petugas di Samsat Kabupaten Bulukumba itu sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB, (3) Ambient Condition dalam kaitannya dengan pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai, (4) Desain Samsat

Kabupaten Bulukumba dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Seperti foster, baliho, serta petunjuk dan prosedur yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK, (5) Waktu Tunggu, Terpadu dan Valensi Samsat Kabupaten Bulukumba sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kabupaten Bulukumba : Setiap organisasi tentu akan mengalami adanya suatu keadaan dimana kadang organisasi tersebut akan kelihatan baik, kurang baik atau bahkan buruk di mata

masyarakat. Persepsi masyarakat yang demikian itu dapat diketahui dari berbagai alasan yang mereka peroleh saat mereka memperoleh pelayanan dari organisasi tersebut, dari situlah kemudian masyarakat dapat menilai tentang kualitas pelayanan yang diberikan dari suatu organisasi. Tidak selamanya pelayanan yang diberikan akan selalu baik di mata para wajib pajak, tetapi juga kadang terjadi suatu hambatan-hambatan yang terjadi yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bulukumba khususnya dalam hal pengurusan BBN-KB, antara lain: (1) Bagi petugas dari anggota kepolisian terkadang adanya tugas lain diluar SAMSAT, (2) Terkadang masih dijumpai terjadinya kerusakan pada alat penunjang sarana dan prasarana khususnya yang dari elektronik, (3) Tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin, 2011. Some Thought on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal Of Marketing* Vol. 65,34-49.

Common, John, and Mellon, Liberty, 2003 *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, New York.

Dwiyanto, Rezky, 2007. *Kualitas Pelayanan dalam Implementasi Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kristiadi, M., 2004. *Pemasaran jasa: teori, Praktek dan Aplikasi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kurniawan, MJ, 2005. *Pemasaran jasa : Implementasi Bisnis Layanan*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Moenir, 1995. *Marketing dan Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Parasuraman, A., Valarie, 2001. A Conceptual Model Of Service Quality And Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(fall): 41-50

Parasuraman, A., Valarie, 2003. SERVQUAL: A multi-item scale for measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 65(1): 12-36.

Sastrio, Damartaji, 2007. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Sinambela, 2001. *Pelayanan Prima*. Elex media Komputindo, Jakarta.

Sturzman, 2005 *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.