

IMPLEMENTASI GERAI SAMSAT KEPADA WAJIB PAJAK DALAM PELAYANAN PUBLIK

Pratami Citra Alifia¹, Anita Tri Widiyawati², Siti Rochmah³
Program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas
Brawijaya
Email: pratamicitra@gmail.com¹

Abstrak

Pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT merupakan salah satu bentuk pelayanan yang digagas oleh Kepolisian, Badan Pajak dan Retribusi Daerah, PT. Jasa Raharja dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang pelayanan administrasi kendaraan bermotor, khususnya pada layanan pengesahan tahunan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal I tentang pelayanan publik. memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, salah satu pelayanan yang diberikan dari Kepolisian yaitu pengesahan kendaraan bermotor, dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT bekerja sama dengan tiga unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu Kepolisian Negara (POLRI), Badan Pajak Retribusi Daerah di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja. Sesuai dengan hasil analisis berdasarkan fokus dari pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT Mall Artha Gading Kota Administrasi Jakarta Utara secara umum sudah berjalan sesuai dengan ketentuan namun masih terdapat penghambat. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT antara lain kordinasi antar pegawai, lokasi, terbatasnya jumlah pegawai, dan jadwal pelayanan. Saran yang dapat peneliti berikan antara lain menambah jumlah pegawai untuk memberikan pelayanan maksimal dan menambah jam operasional.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Isu pelayanan publik saat ini merupakan isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia, Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Selain itu menurut Pasolong (2007;128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Dengan begitu berarti pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Saat ini pelayanan publik pada era otonomi sudah menjadi suatu kebutuhan yang mendasar dan menjadi perhatian. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal I tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian 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.

Berdasarkan konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah menjadi aktor utama dan pertama yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hak-hak rakyatnya. Hal ini, dilakukan sebab pelayanan publik menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyat. pemerintah dalam memberikan pelayanan itu sebaiknya diimplementasikan secara baik serta mengutamakan kualitas dan memuaskan, namun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan yang ada, sebab pelayanan yang ada terasa sulit, penyelesaian pelayanan memerlukan waktu lama dan berbelit-belit. Berbagai alasan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dari kesibukan pekerjaan yang banyak hingga masalah dalam administrasi. Berdasarkan laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2015- 2017 yang disimpulkan oleh Ombudsman Republik Indonesia, bahwa saat ini kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah.

Salah satu instansi yang mempunyai keluhan terbanyak yaitu

kepolisian. Padahal salah satu tugas kepolisian yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, salah satu pelayanan yang diberikan dari Kepolisian yaitu pengesahan kendaraan bermotor, dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan tersebut masuk ke dalam pelayanan registrasi dan identifikasi yang berada di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kegiatan yang dilakukan SAMSAT berupa penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam satu gedung.

Penyatuan pengurusan pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada para pemilik kendaraan bermotor. Dengan demikian harapannya dapat meningkatkan pendapatan Negara dan Daerah. Sektor pajak merupakan sektor yang berpengaruh untuk melaksanakan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun nonfisik, sebab sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dalam hal tersebut aparat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan.

Untuk memberikan pelayanan maksimal sebaiknya penyelenggara pelayanan menerapkan standar pelayanan yang sudah ditentukan. Sebab standar pelayanan merupakan tolak ukur dalam memberikan pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (20013:24) pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Maka dari itu standar pelayanan diperlukan untuk menilai suatu layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan mengenai jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam hal ini jangka waktu pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan

penyelesaian. Namun pada kenyataannya pada Kantor Bersama SAMSAT memiliki waktu yang masih cukup lama dalam memberikan pelayanan sebab banyaknya masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotornya masih terpusat di Kantor Bersama SAMSAT sehingga terjadi antrian yang tidak dapat dihindari. Selain itu mengenai penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai merupakan faktor pendukung terselenggaranya pelayanan publik, kurangnya sarana dan prasarana tersebut memberikan kesan yang kurang nyaman dari masyarakat.

Tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan secara cepat serta sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan, maka SAMSAT berusaha untuk mewujudkan tuntutan tersebut dengan mengadakan sebuah terobosan pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Salah satunya dari Kantor Bersama SAMSAT yaitu dengan dibentuknya Gerai SAMSAT berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor pasal 22. Lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Gerai SAMSAT ini terbilang cukup unik sebab terletak di tempat

keramaian yang sering dikunjungi oleh masyarakat seperti pusat perbelanjaan, mall, dan pasar. Ini merupakan salah satu terobosan dari Badan Pajak Retribusi Daerah yang bekerjasama dengan Kepolisian dan PT. Jasa Raharja untuk mempermudah masyarakat dalam pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

kualitas pelayanan pajak tersebut dilihat dari segi reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy yang berjalan optimal. belum adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan pelayanan SAMSAT Corner, maka penulis berfokus dengan standar pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 mengenai pedoman standar pelayanan publik tentang proses penyampaian pelayanan yang didalamnya terdapat prosedur pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan. Dengan menggunakan standar pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Adanya pelayanan Gerai SAMSAT ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Bersama SAMSAT dan cukup datang ke Gerai SAMSAT yang terdekat. pelayanan dengan fasilitas SAMSAT Link (on-line) cukup dengan hanya menunjukkan STNK asli dan KTP asli (nama KTP sesuai dengan yang tertera pada STNK), wajib pajak langsung dapat membayar pajak tahunan dan pengesahan STNK hanya dalam waktu dari 5 menit.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Administrasi Publik

Rosenbloom dalam Pasolong (2012:5) menunjukan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka mengatur fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian Gordon dalam Sjamsuddin (2006:116), berpendapat bahwa administrasi publik merupakan seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau

pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif, dan peradilan. menurut Keban (2008:16) administrasi publik adalah “medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara”.

b. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik dalam segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai berikut: 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, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

pelayanan publik harus memiliki prinsip-prinsip untuk mencapai sebuah pelayanan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa terdapat 10 prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh setiap aparat pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dalam arti:
 - a. Persyaratan pelayanan publik baik teknis maupun administratif.

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi
Dalam arti produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia

sarana teknologi komunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Informatika
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungann yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menurut Ratminto dan Atik (2013:245) mengemukakan bahwa terdapat beberapa asas yang perlu diperhatikan, diantaranya yaitu:

1. *Empati dengan customers*, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan

masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. *Pembatasan prosedur*, prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

3. *Kejelasan tata cara pelayanan*. Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. *Minimalisasi persyaratan pelayanan*. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. *Kejelasan kewenangan*. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas

6. *Transparansi biaya*. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. *Kepastian jadwal dan durasi pelayanan*, maka dalam hal ini

jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. *Meminimalisir formulir*. Formulir-formulir harus direncanakan secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. *Maksimalisasi masa berlakunya izin*. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. *Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers*. Hak-hak dan kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. *Efektivitas penanganan keluhan*. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat dipastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan

yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, (2003:185) terdapat pola pelayanan publik yang dapat dibedakan dalam lima macam pola, yaitu:

- a) Pola Pelayanan Teknis Fungsional
Dalam pola pelayanan ini masyarakat diberikan pelayanan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b) Pola Pelayanan Satu Pintu
Pada pola ini masyarakat diberikan pelayanan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c) Pola Pelayanan Satu Atap
Pola pelayanan satu atap ini dapat dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- d) Pola Pelayanan Terpusat
Pola pelayanan terpusat merupakan pola masyarakat yang dilakukan oleh satu

instansi pemerintah yang bertindak sebagai selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

- e) Pola Pelayanan Elektronik
Dalam pola pelayanan elektronik menggunakan teknologi informasi komunikasi yang merupakan secara otomatisasi dan otomatisasi pemberian pelayanan yang bersifat *online*, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan. (LAN RI, 2003:185)

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3)

kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial; dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain itu menurut Zeithaml dalam Pasolong (2007:135), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles: terdiri dari kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

3. Responsiveness: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Emphaty: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Dalam hal ini mekanisme dan prosedur yaitu

tahapan dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/ Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan masyarakat.

e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Organisasi penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan

Pelayanan prima dapat terwujud jika memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014:111) indikator pelayanan prima penerapannya mengacu pada sendi-sendi pelayanan, yaitu:

a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara layanan tidak rumit.

b. Kejelasan dan kepastian adanya prosedur/tata cara, persyaratan, baik teknis maupun administrasi. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila ada ketidakpuasan pelayanan.

c. Keamanan, yaitu bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

e. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan.

f. Ekonomis, yaitu mengenai biaya harus ditetapkan secara wajar dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajara, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

g. Keadilan yang merata, merupakan cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan waktu, dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut Prof. Dr. Hand Nawiasky (R. Santoso Brotodihardjo, 1993 yang dikutip oleh Achmad Tjahjono dan Fakhri Husein, 2009:12) berpendapat adanya teori tiga tahap wajib pajak. Tiga tahap tersebut diantaranya:

a. Seseorang berkewajiban membayar pajak subjektif (sama dengan berkewajiban dalam prinsip untuk membayar pajak). Ia dapat dikenakan pajak karena berdomisili di Indonesia.

b. Seseorang baru berkewajiban rill membayar pajak (yaitu nyata dapat dikenakan pajak) setelah memenuhi persyaratan.

c. Seseorang baru berhutang pajak setelah diberikan surat Ketetapan Pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh dua fokus penelitian, yaitu: (1) Pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. (2) Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi di lapangan. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah model analisis data interaktif dengan melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Wajib Pajak Melalui Gerai SAMSAT

Kantor Bersama SAMSAT merupakan suatu instansi publik yang memiliki berbagai macam pelayanan, karena Kantor Bersama

SAMSAT bekerjasama antara tiga instansi yang terdiri dari antara Kepolisian Daerah (POLDA), Badan Pajak dan Retribusi Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero). Berbagai jenis pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT yang dapat dilayani:

1. Kendaraan Baru
2. Pengesahan STNK 1 Tahun
3. Perpanjangan STNK Tahun
4. Mutasi Satu Wilayah (mutasi intern)
5. Mutasi Masuk
6. Mutasi Keluar

Berbagai macam jenis pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT masih diperlukan perbaikan sistem serta prosedur layanan yang menjadi sebuah tuntutan oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, Kantor Bersama SAMSAT memberikan berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, beberapa layanan unggulan Kantor Bersama SAMSAT:

- SAMSAT Link;
- SAMSAT Keliling;
- Gerai SAMSAT

- SAMSAT *Drive THRU*
- SAMSAT Kecamatan
- *E-SAMSAT* dan *SAMSAT Online*

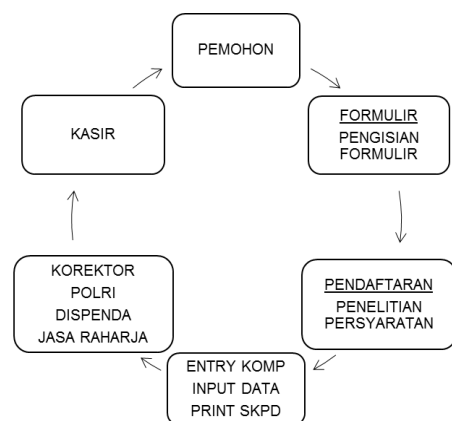
Terbentuknya instansi SAMSAT diatur pada peraturan atau regulasi untuk menyesuaikan perkembangan Kantor Bersama SAMSAT dengan tujuan yang telah ditetapkan, terdapat beberapa peraturan tersebut yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- c. Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
- d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015

- e. Peraturan Gubernur Nomor 185 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2017
- f. Peraturan Gubernur Nomor 296 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- g. Instruksi Bersama Menhankam, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 mengenai pelaksanaan pelayanan SAMSAT Nomor: Inst/03/M/X/1999, Nomor: 61MK.014/1999.
- h. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri, Ditjen PUOD, dan PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/03/X/1999, Nomor: 973-1228 dan Nomor: SKEP/02/X/1999. Tanggal 15 Oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi

Manunggal di Bawah Satu Atap.

Adapun prosedur pelayanan yang berada pada Gerai SAMSAT telah dibuat sederhana sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Berikut ini merupakan gambar dari prosedur pelayanan pada Gerai SAMSAT:



Gambar: Mekanisme dan Prosedur Pengesahan STNK Pertahun

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kota Administrasi Jakarta Utara (2019)

Antrian yang belum bisa diatasi oleh pegawai Gerai SAMSAT menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan masih terbilang cukup lama dalam penyelesaian pajak STNK,

sebab antusias masyarakat untuk membayar pajak pada Gerai SAMSAT terbilang cukup banyak. Padahal untuk sebenarnya jangka waktu untuk pelayanan pengesahan STNK tahunan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Produk pelayanan pada Gerai SAMSAT adalah memberikan jasa atau administrasi kepada pengguna layanan yaitu wajib pajak, sesuai dengan perundang-undangan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Selain itu pelayanan pada Gerai SAMSAT tidak melayani pengesahan STNK 5 tahun. Sebab pelayanan tersebut hanya bisa dilakukan pada SAMSAT Induk.

Dalam penanganan pengaduan pada Gerai SAMSAT prosedur yang dilakukan yaitu penyampaian keluhan secara langsung kepada petugas yang melayani. Penanganan pengaduan, saran dan masukan tersebut diselesaikan secara langsung dari pihak petugas Gerai SAMSAT sendiri. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan, sms, portal pengaduan melalui website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Gerai SAMSAT

Faktor pendukung

a. Koordinasi antar pegawai

Kordinasi antar pegawai Gerai SAMSAT sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan oleh adanya kerjasama antartiga instansi yang memberikan pelayanan. Tiga instansi tersebut adalah Kepolisian, Badan Pajak dan Retribusi Daerah, serta PT. Jasa Raharja

b. Lokasi

Menurut teori Tjiptono (1995) dalam Hardiansyah (2011:40) menjelaskan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Lokasi Gerai SAMSAT termasuk pada salah satu komponen tersebut sebab lokasi Gerai SAMSAT yang berada pada pusat pebelanjaan atau mall merupakan bukti nyata bahwa untuk mendapatkan pelayanan pengesahan STNK atau pembayaran pajak dapat diakses dengan mudah. Sehingga

masyarakat merasa puas dalam pelayanan tersebut.

Faktor penghambat

a. Terbatas jumlah pegawai

Gerai SAMSAT masih belum maksimal memberikan pelayanan, Sumber daya manusia pada suatu instansi merupakan hal terpenting dalam memberikan pelayanan. Namun terdapat beberapa instansi masih belum bisa menetapkan jumlah sumber daya manusia yang diperlukan dalam memberikan layanan, yang prima. Dalam memberikan pelayanan yang baik pada sebuah Gerai SAMSAT minimal terdapat 5 pegawai, diantaranya: 3 petugas kepolisian, 1 petugas asuransi jasa raharja, dan 1 petugas Badan Pajak dan Retribusi Daerah.

b. Jadwal pelayanan

Jadwal pelayanan pengesahan STNK tahunan yang berada pada SAMSAT Induk berbeda dengan jadwal pelayanan pada Gerai SAMSAT. Sebab pelayanan pada Gerai

SAMSAT yang diberikan mengikuti jam operasional, dengan begitu jadwal pelayanan pada Gerai SAMSAT kurang efektif. Hal tersebut membuat pelayanan menjadi terhambat tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik kepada wajib pajak melalui Gerai SAMSAT menggunakan indikator dari standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014. Persyaratan pelayanan pada Gerai SAMSAT tidak berbelit-belit. Hanya dengan membawa, STNK, BPKB asli beserta fotocopy, serta membawa kartu identitas (KTP) yang sesuai dengan identitas pada STNK. Dengan membawa persyaratan yang lengkap sudah dapat menikmati layanan yang diberikan oleh Gerai SAMSAT. Mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Gerai SAMSAT telah sesuai dengan komponen standar pelayanan publik. Pada pelayanan Gerai SAMSAT terkait dengan sistem, mekanisme dan prosedur memudahkan

wajib pajak dalam melakukan pengesahan STNK tahunan atau pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu sistem, mekanisme, dan prosedurnya tidak berbelit-belit.

Pelayanan Gerai SAMSAT telah memiliki standar waktu untuk menyelesaikan pelayanan pada setiap tahap yang diberikan kepada masyarakat. Jangka waktu pelayanan Gerai SAMSAT yang diberikan kepada masyarakat untuk perorangnya telah sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditentukan yaitu 30 menit. Namun dalam pelayanan secara keseluruhan masih memerlukan waktu yang cukup lama dikarenakan antusias masyarakat yang tinggi sehingga mengakibatkan antrian panjang. Biaya atau tarif pada pelayanan pengesahan STNK di Gerai SAMSAT rincian untuk biaya yang dikeluarkan sudah jelas tercantum pada Surat Tanda Nomor Kendaraan setiap wajib pajak sehingga tarif yang dikenakan setiap masyarakat berbeda.

Produk pelayanan yang dihasilkan Gerai SAMSAT telah sesuai dengan standar pelayanan publik. Karena pelayanan yang dihasilkan Gerai SAMSAT mempunyai ketentuan dan kewenangan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang dihasil Gerai SAMSAT sangat terbatas sebab layanan tersebut merupakan layanan bantuan

untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus pengesahan STNK tahunan yang dibentuk oleh Kantor Bersama SAMSAT. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan terhadap petugas yang memberikan pelayanan sudah efektif sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan. Jika tidak dapat diselesaikan oleh petugas Gerai SAMSAT akan ditindak lanjutkan oleh pimpinan yang berada di SAMSAT Induk untuk dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pedoman Umum Tentang Pelayanan Publik

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-dasar teori Administrasi Publik ed.1*. Malang: Agritek Yayasan Pembangunan.

Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2018 melalui <https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/>

- userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia: Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Daryanto dan Ismianto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjahjono, Achmad dan Husein, Fahkri. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.