

KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT I KOTA BANJARMASIN

Oleh :

Rita Ayu Ningsih, Murdiansyah Herman, Fakhrianor

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 16120134
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1120106 301
Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan, 1120106301

E-mail : ritaayu_n@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui Bagaimana kinerja pegawai Samsat 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Untuk mengetahui apakah ada faktor penghambat kinerja pegawai di Samsat 1Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin

Metode penelitian menggunakan pendekatan deksriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi kepada 3 orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik pilihan sengaja (*purposive sampling*). Analisis data menggunakan Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor Penghambat Kinerja Pegawai di SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah adanya pegawai atau petugas yang belum memiliki pengalaman yang cukup dikarenakan petugas tersebut masih baru bekerja di Kantor SAMSAT tersebut. Masalah teknis, seringkali terjadi pemadaman listrik oleh PLN yang mengganggu proses pelayanan menjadi terhambat, di samping itu juga seringkali terjadi gangguan pada sistem komputerisasi. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Kantor SAMSAT yaitu berupa kursi untuk pengguna jasa yang menunggu selama proses pelayanan berlangsung masih sangat kurang sehingga membuat pengguna jasa merasa kurang nyaman dalam menunggu penyelesaian dalam pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, SAMSAT

ABSTRACT

The research objective was to determine how the performance of employees of Samsat 1 East Banjarmasin, Banjarmasin City. To find out whether there are factors inhibiting employee performance in Samsat 1, East Banjarmasin, Banjarmasin City.

The research method uses a descriptive approach with qualitative research types. Data were collected by interview and documentation to 3 informants. The sample was determined using purposive sampling technique. Data analysis used data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the factors inhibiting employee performance in SAMSAT 1 East Banjarmasin, Banjarmasin City, are the presence of employees or officers who do not have enough experience because these officers are still new to the SAMSAT office. Technical problems, frequent power outages by PLN which interfere with the service process become obstructed, in addition to frequent disruptions to computerized systems. The lack of facilities provided by the SAMSAT Office in the form of chairs for service users who wait during the service process is still lacking, making service users feel less comfortable waiting for completion in services.

Keywords: Employee Performance, SAMSAT

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor . sebagai pelaksana Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menjelaskan bahwa pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah. Pembentukan organisasi ini telah menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang

diberikan lebih dekat dengan kebutuhan dengan masyarakat dan berkomitmen untuk menerapkan, memelihara, mendukung, mengembangkan dan memantau sistem pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

SAMSAT berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun dan perpanjangan STNK lima tahun serta melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik, pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat yaitu meningkatkan kinerja seluruh pegawai SAMSAT untuk menunjang kualitas layanan bagi masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan pendapatan daerah sehingga dapat meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, ketrampilan dan sikap pegawai serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Surat Tanda Nomor Kendaraan, atau disingkat STNK, adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan oleh SAMSAT, yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 instansi: Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan Negara khususnya

pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya di gunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik ((Siahaan, 2013 dalam Wardana, 2018, hal:12). Salah satu Instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus penarikan pajak kendaraan adalah kantor SAMSAT (sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) atau dalam *one roof system* yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi, dan PT Jasa Raharja (persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKN), bea balik nama kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang pajak Kendaraan Bermotor, semua orang atau badan yang memiliki kendaraan bermotor dikenakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut. Kendaraan bermotor yang dimaksud yaitu jenis kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan di darat dan digerakkan oleh tenaga motor.

Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur penyesuaian jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Kinerja yang efektif dalam pekerjaan adalah hasil dari melakukan sesuatu hal yang benar pada waktu yang tepat (*doin the right at the right now*), atau hal yang benar untuk pekerjaan spesifik pada waktu yang spesifik (*the right things for that specific job at that specific point in time*). Mendelegasikan tanggung jawab kepada orang adalah perilaku yang secara universal dikatakan mengarah pada perbaikan kinerja. Tingkat kinerja yang dicapai tergantung pada tingkat seberapa perilakunya cocok dengan tuntutan perilaku dari pekerjaan. (Wibowo, 2016:hal 75)

Peraturan Presiden No 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri sipil (PNS) Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier.

Kinerja pegawai di Kantor SAMSAT I Kota Banjarmasin sampai dengan bulan Maret 2020 dapat diketahui berdasarkan hasil informasi yang penulis peroleh dari salah seorang anggota masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK bahwa terdapat masalah dalam pelayanan surat tanda nomor kendaraan yang selama ini belum dapat dilaksanakan secara efektif, khususnya kualitas pelayanan yang belum terlaksana sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga banyak menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat setempat. Pelayanan cepat

tapi petugas yang melayani tidak ramah dan tidak mengarahkan selanjutnya harus keloket mana.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimaksud dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini merupakan suatu proses pemahaman analisis berdasarkan

HASIL PENELITIAN

Wawancara dilakukan dengan 2 orang pegawai Samsat 1 Kota Banjarmasin dan 1 orang anggota masyarakat.

Fakta (data dan informasi) pada penelitian adalah dari hasil wawancara Langsung ke lapangan dan Objek penelitian terhadap informan sebagai sumber. Data pendukung diperoleh dari yang berasal dari publikasi yang ada kaitannya dengan penelitian. Penetapan informan dilakukan dengan teknik pilihan sengaja (*purposive sampling*).

1. Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah, Untuk mengukur kualitas mutu dalam upaya mengetahui kinerja Pegawai Samsat 1 Kota Banjarmasin dapat diukur melalui indicator.

2. Kuantitas (jumlah) Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang

penelitian tentang “Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Kendaraan Bernomor di SASMSAT 1 Kota Banjarmasin”.

metologi yang digunakan unuk menyelidiki suatu situasi tentang fenomena konflik antar kelompok sosial dan pengelolanya Sugiyono (2016:291).

a. Target pencapaian kerja sudah disusun sesuai rencana

Pernyataan Analisis Aparatur Kinerja yang mengatakan bahwa : *“Kalau ditanya sudah sesuai apa tidaknya insyaAllah kita semua sudah kita coba sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai jabatannya, dan wewenangnya masing- masing kemudian kita coba upayakan kalau dari staf juga mengerjakan hal- hal yang spesifik sehingga jelas apa yang dikerjakan. Selain itu pekerjaan dilaksanakan seefektif mungkin. Juga pembagian beban kerja juga sudah merata kepada seluruh staf. Jadi insyaAllah sudah sesuai dengan beban kerjanya masing- masing. Dan kalau mengenai bobot kerjanya sudah dikerjakan semua”*. (Murnila Oktamilani, S.Kom, 03/09/2020)

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi

Sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki

Pernyataan Analis Aparatur Kinerja yang mengatakan bahwa :
“Dalam menyelesaikan pekerjaan, misalnya pendaftaran pelayanan dimulai jam 8 pagi sampai jam 2 siang, tetapi pelayanan jam 8 sampai jam 4 sore targetnya semua yang melakukan pendaftaran layanan harus semua mendapatkan pelayanan atau pemeriksaan”.

(Murnila Oktamilani, S.Kom, 03/09/2020)

4. Kerja sama antar karyawan
 Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan

PEMBAHASAN

Kegiatan Pelaksanaan suatu kegiatan jelas akan mendapati kesulitans dalam menghadapi objeknya, didalam kinerja pegawai di Samsat 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin tentunya melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam pelayanan publik tentu tidak terlepas dari yang namanya kesulitan, berikut ini beberapa faktor penghambat yang ditemui atau yang dirasakan para pegawai dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya pegawai atau petugas yang belum memiliki pengalaman yang cukup dikarenakan petugas tersebut masih baru bekerja di Kantor SAMSAT tersebut.
2. Masalah teknis, seringkali terjadi pemadaman listrik oleh PLN yang mengganggu proses pelayanan menjadi terhambat, di samping itu

juga seringkali terjadi gangguan pada sistem komputerisasi.

3. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Kantor SAMSAT yaitu berupa kursi untuk pengguna jasa yang menunggu selama proses pelayanan berlangsung masih sangat kurang sehingga membuat pengguna jasa merasa kurang nyaman dalam menunggu penyelesaian dalam pelayanan

Berkaitan dengan itu upaya yang telah dilakukan oleh Kantor SAMSAT untuk meningkatkan kinerja pegawainya adalah :

1. Mengikutsertakan pegawainya mengikuti pelatihan atau Bimbingan Teknis (BimTek) sesuai dengan klasifikasi tugasnya masing-masing

Dilakukan pertemuan atau rapat staf yang dilakukan secara rutin 1

(satu) bulan sekali dengan tujuan untuk a) Memberikan motivasi kepada pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, b) menganalisa dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan c) Membahas kendala-kendala yang dihadapi untuk mengetahui kendala dan hambatan

KESIMPULAN

1. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah adanya pegawai atau petugas yang belum memiliki pengalaman yang cukup dikarenakan petugas tersebut masih baru bekerja di Kantor SAMSAT tersebut. Masalah teknis, seringkali terjadi pemadaman listrik oleh PLN yang mengganggu proses pelayanan menjadi terhambat, di samping itu juga seringkali terjadi gangguan pada sistem komputerisasi. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Kantor SAMSAT yaitu berupa kursi untuk pengguna jasa yang menunggu selama proses pelayanan berlangsung masih sangat kurang sehingga membuat pengguna jasa merasa kurang nyaman dalam menunggu penyelesaian dalam pelayanan.
2. Kinerja Pegawai Samsat 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin adalah Pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan. Adanya pelayanan dengan kualitas yang bagus akan meningkatkan pula kepercayaan publik terhadap birokrasi dalam sebuah pemerintah. Pengukuran

yang ditemui dalam pelaksanaan tugas sehari-hari serta mencari solusi dari kendala yang dihadapi

kinerja bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang selama ini diterapkan oleh lembaga publik. di kota Banjarmasin, terdapat satu lembaga pelayanan publik yaitu SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin di mana pada lembaga ini dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Sehingga untuk mengetahui seberapa berkualitasnya lembaga ini diperlukan pengukuran kinerja

SARAN

1. SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin harus selalu responsive tanggap terhadap perkembangan regulasi yang berlaku. Sehingga SAMSAT dapat memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
2. SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin harus mempertahankan kinerja yang telah maksimal ini yaitu standart pelayanan, maklumat, serta survey kepuasan masyarakat yang telah sesuai dengan PERMENPAN Noo 001 tahun 2015.
3. SAMSAT 1 Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin diharapkan lebih bisa untuk memberikan informasi ter *up date* baik secara langsung maupun informasi secara

online yang diupdate pada *twitter*, *facebook* maupun *website*. Sehingga diharapkan pengelolaan pengaduan dan sistem informasi pelayanan publik dapat disajikan

dengan baik serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Zaenal Mukarom dan Muhibudin. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia. Bandung-Jawa Barat

Deddy Mulyadi dan Hendrikus T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. CV. Alfabeta. Bandung.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn. Yogyakarta

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima, PT Rajadrafindo Persada. Jakarta

Peraturan perundang- undang

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur penyesuaian jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Peraturan Presiden No 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri sipil (PNS) Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier.