

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor PKB dan PBBNKB. SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan. Berangkat dari permasalahan ini penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang

diberikan oleh SAMSAT kota Banjarmasin kepada wajib pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Banjarmasin, dan mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Banjarmasin. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui pendekatan kuantitatif. Responden yang di jadikan sampel sebanyak 45 orang dan dipilih secara acak.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di SAMSAT kota Banjarmasin sudah cukup baik. Faktor – faktor yang di jadikan acuan kualitas pelayanan antara lain kemudahan dan kesederhanaan prosedur dan persyaratan layanan, kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan syarat pelayanan, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan dan kecepatan dalam pelayanan, biaya pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, perlakuan petugas pelayanan terhadap setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan, kepastian dan kewajaran biaya pelayanan, dan kenyamanan dan keamanan lingkungan dan fasilitas pelayanan.

Kata kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas

melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar

pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor PKB dan PBBNKB.

Mengingat pentingnya sektor PKB dan PBBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Kalimantan Selatan No 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan daerah.

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan. Berangkat dari permasalahan ini penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kota Banjarmasin kepada wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Banjarmasin?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Banjarmasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Banjarmasin.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di SAMSAT kota Banjarmasin

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk meningkatkan pelayanan.

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori yakni suatu metode penelitian menggunakan perspektif pendekatan kuantitatif di dukung penelitian bertipe eksplanatori yang akan digunakan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti.

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kota Banjarmasin

3.3 Prosedur Penelitian

Langkah – langkah penelitian:

1. Merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan survey.
2. Menentukan konsep dan hipotesa serta menggali kepustakaan.
3. Pengambilan sampel.
4. Pembuatan kuisisioner.
5. Pengambilan data.
6. Pengolahan data.
7. Menganalisis data
8. Interpretasi Hasil

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Kota Banjarmasin.

3.4.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di SAMSAT Kota Banjarmasin pada bulan Juli 2015

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menghimpun dan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dipergunakan metode kuantitatif dan metode kualitatif dengan beberapa cara diantaranya:

3.5.1 Observasi

Peneliti akan melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran objektif dan kondisi berbagai hal yang ada di lokasi penelitian dan yang dijadikan objek penelitian serta beberapa hal informasi yang perlukan

3.5.2 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan dan memahami teori-teori dan pendapat para

ahli tentang topik yang akan diteliti dan menjadi rujukan atau alat analisis dalam melakukan pengkajian atau analisis data. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan membaca buku-buku, jurnal ilmiah, makalah dan penelusuran website yang dianggap relevan dengan topik penelitian (untuk mendapatkan data sekunder).

3.5.3 Survey

Metode survey adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data dengan metode survei digunakan untuk mengumpulkan data primer yaitu data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Data yang dimaksud adalah: data tentang karakteristik responden, data tentang persepsi pelanggan, data tentang harapan pelanggan, data tentang kepuasan pelanggan.

Di dalam penelitian ini, cara yang dipakai oleh peneliti untuk mendapatkan data primer adalah dengan memberikan kuisisioner secara langsung. Bentuk pernyataan tertutup dengan format skala likert. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi variabel indikator. Selanjutnya variabel indikator tersebut dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrument

pertanyaan kuisisioner. Setiap item pertanyaan mempunyai gradasi atau tingkatan nilai dari yang sangat positif hingga yang sangat negatif untuk kepentingan analisis kuantitatif.

Tabel 1. Gradasi nilai kuisisioner pelayanan publik

<p>Tidak Baik: Bila responden tidak puas dengan diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan pajak, dan bila responden tidak puas dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan.</p>
<p>Kurang Baik: Bila responden kurangpuas dengan diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan pajak, dan bila responden tidak puas dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan.</p>
<p>Baik: Bila responden puas dengan apa yang diterima (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan pajak, dan bila responden puas dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan.</p>
<p>Sangat Baik: Bila responden sangatpuas dengan diterima/dirasakan (<i>perceived service</i>) dalam pelayanan pajak, dan bila responden tidak puas dengan apa yang diharapkan (<i>expected service</i>) dalam pelayanan.</p>

3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan memakai teknik *purposifnon probabilistik*. Alasan pemilihan sampel

dengan metode *purposifnon probabilistik* karena jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor pada saat dilakukan penelitian tidak dapat diketahui jumlah pastinya, ciri khusus sampel yang diambil adalah pembayar pajak kendaraan bermotor yang mengurus sendiri pajak tidak menggunakan jasa agen (birojasa).

Sampel *non probalistik* tidak perlu dihitung tetapi dipilih, dikira-kira, diambil sekenanya. Sampel purposif adalah sampel yang sengaja dipilih karena memiliki ciri-ciri khusus. Ciri khusus yang dimaksud adalah pembayar pajak kendaraan bermotor yang mengurus sendiri permohonan pajaknya tanpa menggunakan biro jasa atau orang dalam, setelah kriteria *purposifnon probabilistik* dipenuhi oleh populasi pemilihannya untuk menjadi sampel dilakukan dengan teknik *accidental/convenient* maksudnya siapa saja pemohon pajak yang memenuhi kriteria dan kebetulan terlihat pada saat pengambilan data akan diambil begitu saja jadi sampel.

Pengambilan sampel dilakukan kepada responden pada saat dilayani (*on the spot*) pada saat sampel mengambil pajak yang telah selesai atau telah mendapat pelayanan. Untuk mendapatkan gambaran yang sesungguhnya tentang persepsi mereka atas pelayanan yang diterima dalam pelayanan

ini. Dimana pada saat mereka membayar pajak semua tahapan pelayanan telah dilaluinya. Terhadap seluruh sampel terlebih dahulu ditanyakan apakah mereka mengurus sendiri pembuatan pajaknya atau menggunakan jasa orang lain, hanya mereka yang mengurus sendiri yang akan diberikan kuisisioner atau dijadikan sampel. Terhadap sampel yang terkumpul namun tidak datang sendiri dalam pengurusan pajak/ menggunakan jasa agen (birojasa) yang terpilih sebagai sampel. Sampel tersebut akan di batalkan dan digantikan dengan sampel lain yang nyata-nyata dalam pembayaran pajak mengurus sendiri tanpa melibatkan orang lain. Hal ini dilakukan agar pendapat responden atas pelayanan pajak tidak menjadi bias, mengingat mereka yang menggunakan jasa agen (birojasa) tidak mengalami sendiri semua tahapan pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara garis besar, pelayanan di SAMSAT Kota Banjarmasin sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari penilaian responden yang sebagian besar menyatakan baik. Dan

hampir tidak ada responden yang menyatakan pelayanan di SAMSAT Kota Banjarmasin tidak baik.

Kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Banjarmasin dilihat dari berbagai aspek yaitu kemudahan dan kesederhanaan prosedur dan persyaratan layanan, kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi mengenai prosedur dan syarat pelayanan, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan, dan kemampuan dan kecepatan dalam pelayanan.

Selain itu, kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Banjarmasin juga terlihat dari terjangkaunya biaya pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, perlakuan petugas pelayanan terhadap setiap masyarakat yang memerlukan pelayanan, dan kepastian dan kewajaran biaya pelayanan, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan dan fasilitas pelayanan.

5.2 Saran

Kualitas pelayan di SAMSAT Kota Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi dengan meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan. Petugas pelayanan juga harus meningkatkan kinerja masing – masing agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo, agus; dan Aris Purnomo. 2007. *Mekanisme Komplain agar Pelayanan Publik Lebih Memihak Masyarakat Miskin*. PATTIRO : Jakarta
- Tim Penyusun. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. LAN : Jakarta
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Hakim Publishing : Bandung
- Yuniningsih, Tri. 2004. *Dasar – dasar pelayanan instansi pemerintah menuju pelayanan prima*. JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004 : 117-130

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan
Selatan No 5 Tahun 2011 Tentang
Pajak Daerah Provinsi Kalimantan
Selatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk
Teknis Transparansi dan Akuntabilitas
dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik