

PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Aida Fitriani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang,
Kalimantan Barat, Indonesia, email: aidafitriani45@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine the conditions at the Sintang SAMSAT Office and the implementation of motor vehicle tax services there. The study employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and document analysis. The results indicate that the implementation of motor vehicle tax services at the Sintang SAMSAT Office has been effective based on four aspects. First, service standards have been implemented in accordance with statutory provisions, ensuring that the requirements and procedures for motor vehicle tax administration are carried out uniformly in accordance with applicable regulations. Second, service mechanisms follow official procedures that facilitate the public in paying annual and five-year motor vehicle taxes, as well as in undergoing motor vehicle inspections in accordance with established requirements. Third, service procedures are guided by Minister of Home Affairs Regulation No. 29 of 2009, Decision of the Minister of State Apparatus Reform No. 15/Kep/M.PAN/7/2014 on Public Service Standards, West Kalimantan Governor's Regulation No. 38 of 2016, and Decision of the Head of the Sintang Regency Regional Revenue Agency No. 973/1451/Penda-II/2009. Information regarding the payment process is also available via banners in the service area. Fourth, the quality of service is assessed as having met the needs of the community, as demonstrated by service that is fast, responsive, friendly, fair, and non-discriminatory, thereby ensuring taxpayer satisfaction in accordance with public service standards.*

Keywords: *Tax Services; Motor Vehicle Tax.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi di Kantor SAMSAT Sintang serta bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan PKB di Kantor SAMSAT Sintang telah berjalan dengan baik berdasarkan empat aspek. Pertama, standar pelayanan telah diterapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga persyaratan dan prosedur pengurusan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan secara seragam sesuai regulasi yang berlaku. Kedua, mekanisme pelayanan mengikuti prosedur resmi yang memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan maupun lima tahunan, serta pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai persyaratan yang ditetapkan. Ketiga, prosedur pelayanan berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2009, Keputusan Menpan Nomor 15/Kep/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 38 Tahun 2016, dan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 973/1451/Penda-II/2009. Informasi mengenai alur pembayaran juga tersedia melalui spanduk di area pelayanan. Keempat, kualitas pelayanan dinilai telah memenuhi kebutuhan masyarakat, ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat, tanggap, ramah, adil, dan tidak diskriminatif, sehingga memberikan kepuasan kepada wajib pajak sesuai standar pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak; Pajak Kendaraan Bermotor.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Keberadaan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Sintang saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya. Namun demikian, secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sintang dapat terpenuhi secara maksimal. Inovasi yang dimaksud bertujuan untuk

memaksimalkan segala sumber daya yang ada saat ini agar masyarakat sebagai pelanggan dapat dimudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraannya. Perkembangan sistem informasi dan komunikasi masa kini menjadi jawaban atas permasalahan tersebut. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang?

Hal ini bahkan menjadi peluang yang dapat digunakan pemerintah daerah terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pembayaran pajak kendaraan. Program SAMSAT LINK yang dicanangkan oleh Dispenda Kabupaten Sintang sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis elektronik, sehingga memberikan kemudahan pada masyarakat melakukan registrasi pembayaran di seluruh kantor SAMSAT Sintang antara lain yaitu Standar Pelayanan, Mekanisme Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan.

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan pedoman yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar berjalan secara terukur, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Standar pelayanan menjadi dasar untuk menjamin bahwa setiap masyarakat memperoleh pelayanan yang sama, baik

dari segi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, maupun kualitas pelayanan yang diterima.

Menurut Hardiyansyah (2023), standar pelayanan merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan diperlukan agar proses pelayanan memiliki kepastian, baik bagi petugas sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya standar pelayanan, organisasi publik dapat meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi kesalahan pelayanan, serta menciptakan pelayanan yang lebih profesional.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2020), standar pelayanan merupakan ketentuan yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta hasil pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. Standar pelayanan bertujuan memberikan kepastian pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Kurniawan (2021), penerapan standar pelayanan merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah. Standar pelayanan yang jelas dapat menciptakan pelayanan yang mudah dipahami, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah.

Berdasarkan pendapat dan peraturan tersebut, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan pedoman yang mengatur tata cara penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam penelitian mengenai pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT, standar pelayanan digunakan untuk melihat kesesuaian antara ketentuan pelayanan yang berlaku dengan pelaksanaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, fasilitas, serta kualitas pelayanan petugas.

2. Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan merupakan suatu rangkaian proses, tata cara, dan tahapan yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar berjalan secara teratur, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mekanisme pelayanan memberikan gambaran mengenai bagaimana suatu pelayanan dilaksanakan mulai dari tahap pengajuan permohonan, pemeriksaan persyaratan, proses pelayanan, hingga penyelesaian atau pemberian hasil pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2023), mekanisme pelayanan merupakan sistem kerja yang mengatur hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan melalui prosedur yang jelas sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Mekanisme

pelayanan yang baik harus mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat, mengurangi hambatan dalam proses pelayanan, serta menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2020), mekanisme pelayanan berkaitan dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang meliputi prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, serta tata cara pelayanan yang harus dipahami oleh penyelenggara maupun pengguna layanan. Mekanisme yang jelas akan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai tahapan yang harus dilakukan dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Moenir (2021), mekanisme pelayanan merupakan suatu sistem atau cara kerja yang mengatur pelaksanaan pelayanan agar setiap kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara tertib dan terarah. Pelayanan yang memiliki mekanisme jelas akan mempermudah petugas dalam menjalankan tugas serta membantu masyarakat memahami proses pelayanan yang harus dilalui.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mekanisme pelayanan juga berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi petugas agar setiap tahapan pelayanan dilakukan secara konsisten, mulai dari penerimaan permohonan, pemeriksaan dokumen, proses administrasi, sampai dengan penyelesaian pelayanan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas kerja,

kepastian proses pelayanan, dan kepuasan masyarakat karena setiap tahapan pelayanan memiliki aturan yang jelas.

Dalam perkembangan pelayanan publik saat ini, mekanisme pelayanan tidak hanya berorientasi pada prosedur administrasi, tetapi juga memperhatikan kemudahan akses, pemanfaatan teknologi informasi, kecepatan pelayanan, serta kebutuhan masyarakat. Mekanisme pelayanan yang sederhana dan jelas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta mengurangi kesulitan masyarakat dalam memperoleh layanan.

Berdasarkan pendapat dan peraturan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan merupakan rangkaian tahapan atau sistem kerja yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Mekanisme pelayanan yang baik harus memiliki alur yang jelas, mudah dipahami, sesuai dengan SOP, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian mengenai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT, mekanisme pelayanan digunakan untuk melihat bagaimana proses pelayanan dilaksanakan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan persyaratan, pembayaran pajak, hingga penyelesaian pelayanan kepada wajib pajak.

3. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian tahapan atau tata cara yang harus dilaksanakan dalam proses pemberian pelayanan kepada

masyarakat agar pelayanan berjalan secara teratur, jelas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosedur pelayanan berfungsi sebagai pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan dalam memperoleh suatu layanan.

Menurut Hardiyansyah (2023), prosedur pelayanan merupakan tahapan kerja yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar setiap kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prosedur yang jelas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan karena masyarakat memperoleh kepastian mengenai persyaratan, alur, waktu penyelesaian, dan hasil pelayanan yang diterima.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2020), prosedur pelayanan merupakan tata cara yang mengatur proses pemberian pelayanan mulai dari tahap awal sampai pelayanan selesai diberikan kepada pengguna layanan. Prosedur pelayanan harus dibuat sederhana, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta mampu memberikan kepastian bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut Moenir (2021), prosedur pelayanan merupakan suatu sistem atau aturan kerja yang mengatur pelaksanaan pelayanan agar setiap kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan terarah. Prosedur yang baik akan membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya

serta menghindari kesalahan dalam proses pelayanan.

Dalam pelayanan publik, prosedur pelayanan biasanya dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman tertulis yang menjelaskan tahapan pekerjaan, pihak yang bertanggung jawab, waktu penyelesaian, serta standar hasil pelayanan yang harus dicapai. Penerapan SOP dalam pelayanan publik bertujuan menciptakan pelayanan yang konsisten, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan SOP yang jelas mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta memberikan kepastian proses pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik, prosedur pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam standar pelayanan yang harus ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prosedur tersebut mencakup sistem, mekanisme, dan tata cara pelayanan yang harus diketahui oleh masyarakat. Kejelasan prosedur pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena memberikan kemudahan, keterbukaan, dan kepastian bagi masyarakat. Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, penyusunan prosedur pelayanan bertujuan menciptakan proses kerja yang efektif dan efisien serta memastikan setiap kegiatan pemerintahan dilaksanakan secara konsisten sesuai aturan yang

berlaku. Penerapan prosedur pelayanan yang baik juga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan merupakan tahapan atau tata cara yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik agar berjalan secara teratur, mudah dipahami, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam penelitian mengenai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT, prosedur pelayanan digunakan untuk melihat bagaimana tahapan pelayanan dilaksanakan mulai dari pengajuan permohonan, pemeriksaan dokumen, pembayaran pajak, hingga penyelesaian pelayanan kepada wajib pajak.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran keberhasilan suatu instansi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, transparan, serta mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan

suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (2021), kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas harus mengutamakan kepentingan masyarakat, memberikan kemudahan akses, serta dilakukan oleh aparatur yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Tjiptono (2022), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau

melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas.

Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan. Menurut Kurniawan (2021), pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara maupun masyarakat. Penerapan prinsip tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek fasilitas pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keramahan, kepastian pelayanan, serta sikap adil tanpa diskriminasi. Dalam penelitian mengenai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT, kualitas pelayanan digunakan untuk melihat bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan menggunakan jenis penelitian

deskriptif dalam penelitian ini dianggap sesuai untuk menjelaskan masalah yang berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh pemahaman mengenai proses, makna, dan kondisi suatu peristiwa. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggunakan teknik triangulasi dan analisis induktif, serta lebih menekankan pada pemahaman makna daripada generalisasi. Sejalan dengan itu, Sulistiyo (2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena secara menyeluruh berdasarkan fakta di lapangan.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menggambarkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sintang. Berdasarkan kondisi yang sebenarnya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji standar pelayanan, mekanisme pelayanan, prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan secara mendalam berdasarkan informasi dari pihak yang terlibat. Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta

kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Sintang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2015 tentang perubahan peraturan daerah nomor 8 tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan bermotor. Pajak memiliki andil yang cukup besar sebagai pilar yang menopang Pendapatan Asli Daerah (PAD) tiap Kabupaten/Kota. Kabupaten Sintang yang tentunya memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang cukup tinggi dibanding daerah lainnya. Pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Sintang yaitu suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program pemerintah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor sesuai program yang berlaku dan sesuai pedoman yang disahkan oleh kebijakan pemerintah. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang dapat dilihat dari: Standar Pelayanan, Mekanisme Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan

1. Standar Pelayanan.

Standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilaksanakan berdasarkan berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2009, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Keputusan Menpan Nomor 15 Tahun 2014, Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 38 Tahun 2016, serta Keputusan Kepala Badan Pendapatan Kabupaten Sintang Nomor 973/1451/Penda-II/2009. Seluruh regulasi tersebut menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan publik dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Standar pelayanan mengacu pada Keputusan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 yang meliputi enam komponen, yaitu persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penerapan standar tersebut bertujuan menciptakan pelayanan yang transparan, mudah dipahami, dan memberikan kepastian bagi masyarakat sebagai wajib pajak.

Proses pengurusan PKB telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan alur yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Apabila seluruh persyaratan telah lengkap, proses pelayanan dapat segera diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, petugas selalu memberikan penjelasan kepada

masyarakat apabila terdapat prosedur yang belum dipahami sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif.

Peyelelesaian dokumen didasarkan pada mekanisme yang telah ditetapkan dan didukung oleh sistem komputerisasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Biaya pelayanan juga telah ditetapkan secara jelas sesuai peraturan yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang menggunakan jasa calo karena ingin menghindari proses administrasi. Kondisi tersebut dinilai dapat memberikan citra negatif terhadap pelayanan publik sehingga perlu dilakukan pengawasan yang lebih baik.

Produk pelayanan yang diberikan SAMSAT Sintang telah memenuhi standar kualitas karena dokumen seperti STNK dan BPKB diterbitkan secara benar, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketepatan dan keakuratan pelayanan menjadi prioritas untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Sintang.

Standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Sintang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, serta produk pelayanan diterapkan secara seragam dan konsisten, didukung oleh petugas yang memberikan pelayanan informatif dan profesional sehingga mampu

memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

2. Mekanisme Pelayanan

Mekanisme pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilaksanakan dengan menyediakan sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Kantor SAMSAT menyediakan loket informasi dan kotak saran sebagai media bagi wajib pajak untuk menyampaikan keluhan maupun usulan perbaikan pelayanan. Setiap pengaduan yang diterima segera ditindaklanjuti sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum kepada masyarakat.

Mekanisme pelayanan pembayaran PKB untuk kendaraan baru telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Persyaratan yang harus dipenuhi meliputi faktur kendaraan, Nomor Induk Kendaraan (NIK), Surat Registrasi Uji Tipe (SRUT), Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK), KTP asli, Form A untuk kendaraan built-up, serta hasil cek fisik BPKB. Seluruh persyaratan tersebut menjadi dasar dalam proses penerbitan dokumen kendaraan sesuai ketentuan yang berlaku.

Mekanisme pembayaran PKB lima tahunan juga dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Persyaratan yang harus dipenuhi meliputi STNK asli, BPKB asli, KTP asli, hasil cek fisik kendaraan, serta surat kuasa apabila pengurusan diwakilkan. Seluruh dokumen asli disertai fotokopi wajib dilampirkan agar proses

pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai ketentuan.

Mekanisme pelayanan telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pembayaran tahunan dan pembayaran lima tahunan. Selain itu, pelayanan juga mencakup mekanisme pengujian kendaraan bermotor yang meliputi pemeriksaan, pengujian, pemberian tanda uji, serta penilaian terhadap kondisi teknis kendaraan sesuai persyaratan yang telah ditetapkan.

Memberikan pelayanan sesuai standar operasional yang berlaku. Petugas memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai bidang tugasnya, memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan ramah, serta secara rutin mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Dengan demikian, mekanisme pelayanan dapat dilaksanakan secara profesional dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Sintang telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Pelayanan didukung oleh alur yang jelas, persyaratan yang mudah dipahami, sistem penanganan pengaduan, serta kompetensi petugas yang memadai. Mekanisme pembayaran tahunan, lima tahunan, dan pengujian kendaraan bermotor telah diterapkan secara konsisten sehingga pelayanan

menjadi lebih efektif, efisien, dan memberikan kepastian bagi masyarakat.

3. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor meliputi pengisian formulir sesuai data pada STNK dan BPKB, melengkapi persyaratan administrasi sesuai jenis perpanjangan (1 tahun atau 5 tahun), menyerahkan berkas ke loket, menunggu pemanggilan, menerima slip pembayaran, melakukan pembayaran di kasir, menyerahkan bukti pelunasan ke loket pengambilan STNK, serta mengambil STNK yang telah selesai diperpanjang. Untuk perpanjangan lima tahunan, wajib dilakukan cek fisik kendaraan dan pengambilan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) baru. Pelayanan perpanjangan pajak juga dapat dilakukan melalui Samsat Keliling, Gerai Samsat, maupun kantor Samsat.

Seluruh pegawai memahami prosedur pelayanan tersebut karena berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2009, Keputusan Menpan Nomor 15/Kep/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 38 Tahun 2016, serta Keputusan Kepala Badan Pendapatan Kabupaten Sintang Nomor 973/1451/Penda-II/2009 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Prosedur pelayanan mudah dipahami dan diikuti karena telah disusun berdasarkan peraturan yang berlaku. Ketersediaan formulir di loket

pendaftaran, persyaratan administrasi yang jelas, serta spanduk alur pelayanan yang dipasang di area pelayanan memudahkan masyarakat dalam mengikuti proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Prosedur pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Sintang telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan didukung oleh penyediaan informasi prosedur pelayanan melalui spanduk alur pelayanan, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami dan mengikuti setiap tahapan pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan

Bermotor (PKB) telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu, tempat informasi, serta sistem administrasi yang terkomputerisasi. Selain itu, pegawai dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tanggap, dan dapat dipercaya. Masyarakat juga diberikan berbagai pilihan layanan, seperti pelayanan di Kantor SAMSAT, Bank Kalbar, dan SAMSAT Keliling.

Kualitas pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang berlaku. Pegawai menjalankan tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan mengenai PKB dan standar pelayanan publik sehingga proses pelayanan berlangsung sesuai prosedur. Pengelolaan PKB dilakukan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang melibatkan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat,

Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja.

Dalam pelaksanaannya, kendala utama yang dihadapi adalah masih adanya wajib pajak yang terlambat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga mempengaruhi penerimaan daerah. Untuk mengatasi hal tersebut, UPPD Sintang melakukan sosialisasi, membuka gerai pelayanan di kecamatan, serta mengoperasikan SAMSAT Keliling guna mempermudah masyarakat membayar pajak. Meskipun telah diterapkan sanksi administratif bagi wajib pajak yang terlambat, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Dari sisi pelayanan, waktu penyelesaian pengesahan STNK tahunan bahkan lebih cepat dari standar yang ditetapkan, yaitu sekitar 2–3 menit.

sudah efektif karena didukung prosedur yang sederhana, pelayanan yang cepat, dan petugas yang responsif. Kondisi tersebut juga mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap jasa calo. Petugas dinilai peduli, ramah, serta sigap dalam melayani wajib pajak.

Masyarakat dapat memilih layanan pembayaran PKB sesuai kebutuhan, baik melalui Kantor SAMSAT, Bank BPD, maupun SAMSAT Keliling. Sementara itu, KASI Penagihan dan Penerimaan menjelaskan bahwa pelayanan berjalan tanpa kendala berarti karena petugas mengutamakan kepentingan masyarakat, bekerja secara profesional, disiplin, serta memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan wajib pajak.

Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT

Sintang telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh pelayanan yang cepat, mudah, ramah, responsif, profesional, dan tidak diskriminatif, serta didukung oleh berbagai inovasi layanan yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang, disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Sintang yaitu secara umum standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan persyaratan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mekanisme Pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Sintang yaitu sesuai dengan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan undang-undang. Pegawai Samsat yang bertugas memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor berdasarkan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor ada 2 yaitu pembayaran 1 tahun dan pembayaran masa 5 tahun, serta dengan mekanisme pelayanan pengujian kendaraan bermotor oleh

Unit Pengujian Kendaraan Bermotor sesuai ketentuan persyaratan yang berlaku.

3. Prosedur Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Sintang berdasarkan peraturan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Keputusan Menpan Nomor 15/Kep/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 38 tahun 2016 tentang Perhitungan Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang sudah sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Sintang, disarankan sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan yang diterapkan perlu ditingkatkan kembali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Mekanisme Pelayanan perlu disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur SAMSAT dan perundang-undangan.

3. Prosedur Pelayanan sesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan perlu spanduk model alur prosedur pelaksanaan pembayaran yang ditempel pada tempat layanan untuk memudahkan masyarakat.
4. Kualitas Pelayanan harus tetap dijaga dan tidak bertele dalam melayani Pajak Kendaraan Bermotor. Para petugas tidak boleh membedakan masyarakat dan berusaha tanggap, ramah, cepat serta berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif) dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Interaktif dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyo, U. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jambi: PT Salim Media Indonesia.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

_____,(2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Kurniawan, A. (2021). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moenir, H. A. S. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif,*