

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MARTAPURA KOTA BANJARBARU

Siti Noor Hafifah¹, Munawarah², Barkatullah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: fifahhafifah504@gmail.com

ABSTRAK

Kantor SAMSAT Martapura Kota Banjarbaru merupakan pelayanan untuk menerbitkan dan perpanjangan STNK. Permasalahan yang ditemukan: prosedur yang mengharuskan masyarakat menggunakan KTP asal pemilik kendaraan mengakibatkan lambatnya proses perpanjangan, kurangnya fasilitas tunggu dan Praktik percaloan yang masih sering ditemui. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat dalam perpanjangan STNK di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Martapura Kota Banjarbaru peran dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 10 informan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi maupun dokumen. Analisis data melalui kondensasi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Martapura Kota Banjarbaru cukup baik dilihat dari: *Pertama*, Reliability (Kehandalan), indikator Pelayanan Yang Tepat dalam perpanjangan STNK sudah baik, indikator Pelayanan Yang Konsisten cukup baik pelayanan perpanjangan STNK buka setiap hari kerja. *Kedua*, Responsiviness (Daya Tanggap) indikator Ketanggapan dalam pelayanan sudah cukup baik sesuai dengan prosedur pelayanan pajak, indikator Kesanggupan cukup baik yang mana dalam penerimaan pajak Kantor SAMSAT menyediakan SAMSAT keliling. *Ketiga*, Assurance (Jaminan) indikator Jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan cukup baik di indikator Keterbukaan/ transparansi biaya sudah baik. *Keempat*, Empaty (Empati) indikator Penyesuaian Layanan sudah sesuai dengan SOP, indikator Tindakan Proaktif petugas di SAMSAT Martapura cukup baik. *Kelima* Tangibles (Bukti Fisik) indikator penampilan petugas cukup baik dan rapi, Fasilitas Fisik masih kurang baik karena masih kurang fasilitas tunggu.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Perpanjangan STNK

ABSTRACT

The Martapura SAMSAT Office in Banjarbaru City is a service for issuing and extending STNK. Problems found: procedures that require people to use the original KTP of the vehicle owner result in a slow extension process, lack of waiting facilities and brokering practices that are still often found. The purpose of this study was to determine the quality of public service in extending STNK at the Martapura One-Stop Administration System (Samsat) Office in Banjarbaru City, the role and factors that influence it. This study used a descriptive qualitative method with a purposive sampling technique, involving 10 informants. Data collection techniques through interviews, observations and documents. Data analysis through data condensation, data presentation, verification, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the quality of public service in extending STNK at the Martapura SAMSAT Office in Banjarbaru City is quite good as seen from: First, Reliability, the Right Service indicator in STNK extension is good, the Consistent Service indicator is quite good, STNK extension services are open every working day. Second, Responsiveness (Responsiveness) indicator of Responsiveness in service is quite good according to tax service procedures, the Ability indicator is quite good where in tax receipts the SAMSAT Office provides mobile SAMSAT. Third, Assurance (Guarantee) indicator of Guarantee of ease of procedure in service is quite good in the Openness/transparency indicator of costs is good. Fourth, Empathy (Empathy) indicator of Service Adjustment is in accordance with SOP, the Proactive Action indicator of officers at SAMSAT Martapura is quite good. Fifth Tangibles (Physical Evidence) indicator of officer appearance is quite good and neat, Physical Facilities are still not good because there are still lack of waiting facilities.

Keywords: Quality, Public Service, STNK Extension

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mengisyaratkan bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintah daerah diberi keleluasaan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber penerimaan daerah yang dimilikinya sesuai dengan aspirasi masyarakat daerah. UU yang telah diubah dan diganti terakhir oleh UU No. 28/2009 mencerminkan upaya untuk mendorong daerah agar optimal menggali potensi daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah, salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan salah satu komponen pajak yang memberikan kontribusi optimal bagi Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan SAMSAT sebagai acuan bagi petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Kantor SAMSAT Martapura Kota Banjarbaru 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 (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

STNK atau Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah bukti kepemilikan sebuah kendaraan bermotor. Jenis-jenis STNK meliputi STNK untuk kendaraan roda dua dan STNK untuk kendaraan roda empat. STNK merupakan parameter kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor. STNK diterbitkan di SAMSAT dan diberikan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor yang identitasnya telah terdaftar. Instansi yang berwenang mengesahkan jenis-jenis STNK adalah Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Masa berlaku sebuah STNK adalah 5 tahun. Meskipun masa berlaku-jenis-jenis STNK tersebut lima tahun, akan tetapi setiap tahunnya pemilik kendaraan wajib membayar pajak kendaraannya. Besaran pajak yang harus dibayar pemilik kendaraan disesuaikan dengan jenis STNK yang dimiliki dan tahun terbit kendaraan.

Seperti yang telah diuraikan dalam aturan mengenai STNK tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas. Berdasarkan undang-undang tersebut khususnya Pasal 65, yang dimaksud STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi yang memuat data kendaraan bermotor, identitas pemilik, nomor registrasi kendaraan bermotor, dan masa berlakunya.

Biaya perpanjangan STNK biasanya ditentukan berdasarkan harga kendaraan dan iuran wajib lainnya. Berikut ini perincian biaya yang dikenakan ketika membayar STNK:

1. BBN KB, yaitu biaya balik nama kendaraan bermotor bagi pemilik kendaraan yang baru. Besarnya adalah 10 persen dari harga kendaraan sesuai faktur kendaraan baru.
2. PKN atau pajak kendaraan bermotor, yang dipatok sekitar 1,5 persen dari harga jual kendaraan.
3. SWDKLLJ, yaitu sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja.

4. Biaya administrasi yang dibebankan untuk mengganti plat nomor baru.
5. Terakhir ialah denda untuk keterlambatan perpanjangan STNK, yang diakumulasikan dari PKB dan SWDKLLJ.

Sederhananya, Samsat adalah suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Pengurusan surat-surat kendaraan itu dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pelayanan Samsat juga berupa Samsat keliling, layanan pelayanan Samsat yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor Samsat. Dalam setiap minggunya, Samsat Keliling menyediakan jadwal operasionalnya yang biasanya dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian. Kemudian Samsat *drive thru* atau layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji, serta Samsat corner, merupakan inovasi pada pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran PKB atau pengesahan STNK satu tahun di mana Wajib Pajak diberikan kemudahan dan kepastian tentang sistem dan prosedur layanan. Kemudian E Samsat adalah sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan/atau Parkir Berlangganan tahunan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan Pelayanan Dalam Perpanjangan STNK di Kantor Sistem Administrasi Manunggal satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru diantaranya adalah:

1. Prosedur yang mengharuskan masyarakat menggunakan KTP asal pemilik kendaraan mengakibatkan lambatnya proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan/STNK yang dikeluhkan beberapa masyarakat sehingga mereka bolak-balik pembuatannya. (*Sumber : hasil observasi peneliti*)
2. Kurangnya fasilitas tunggu terhadap pelayanan sehingga pelayanan diruang tunggu menumpuk, masih ada masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu (*Sumber: Data Inventaris Kantor Martapura Kota Banjarbaru*).
3. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di SAMSAT Martapura, masih banyak calo yang berkeliaran, padahal ini sangat merugikan masyarakat dikarenakan bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataanya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura. (*Sumber: Keluhan Masyarakat*)

Pengertian Kualitas

Menurut (Lupiyadi, 2014) “kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya”. Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2014) “kualitas Pelayanan merupakan keunggulan atau *excellent* yang di harapkan dan pengendalian untuk keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan”.

Pelayanan Publik

Menurut (Komarudin, 2020) pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai “suatu proses dimana pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses ini melibatkan dua aktor utama, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah atau entitas publik lainnya sebagai penyedia layanan. Interaksi antara kedua belah pihak tersebut bersifat dinamis dan kompleks”.

Menurut (Sinambela, 2014) “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut (Hayat, 2017) “pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani”.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan negara. Negara, yang didirikan oleh publik atau masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada intinya, negara, termasuk birokrasinya, diharapkan mampu memenuhi beragam kebutuhan masyarakat, bukan hanya kebutuhan individu.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2019) terdapat lima indikator utama dalam kualitas pelayanan yaitu:

- Reliability*: merupakan kemampuan setiap pelaku usaha dan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- Responsiveness*: keinginan setiap pelaku usaha dan karyawan memberikan pelayanan dengan tanggap untuk membantu setiap konsumen.
- Assurance*: mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pelaku usaha dari keraguan.
- Empathy*: kemauan memberikan layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, menyesuaikan pelayanan
- Tangibles*: meliputi bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Administrasi

Pada dasarnya pengertian administrasi dapat diartikan secara luas yang meliputi unsur-unsur administrasi, fungsi administrasi, prinsip-prinsip administrasi sehingga banyak definisi administrasi yang dikemukakan oleh para ahli tentang administrasi tersebut.

Ada dua pengertian administrasi, yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas :

- a. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.
- b. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.

Pengertian SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT adalah badan yang dikelola pemerintah untuk pengurusan dokumen dan tempat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB, Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, SAMSAT Merupakan Sistem Administrasi Mangunggal Satu Atap yang menyelenggarakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (REGIDENT RANMOR), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dalam melakukan pelayanan, SAMSAT Martapura tidak hanya dilaksanakan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (DITLANTAS POLDA) saja, Melainkan Kolaborasi dengan Beberapa Intansi Lain Yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Dan PT. Jasa Raharja (PERSERO), serta Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan (BPD KALSEL).

Tujuan Pelayanan SAMSAT

Tujuan pelayanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap) dapat bervariasi tergantung pada konteks dan pandangan ahli yang bersangkutan. Namun, umumnya, tujuan pelayanan SAMSAT dapat mencakup hal-hal berikut:

- a. Efisiensi Administrasi: Menyediakan layanan yang efisien dalam administrasi perpajakan kendaraan bermotor, termasuk pembayaran pajak, pengurusan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan lain-lain.
- b. Kemudahan Akses: Memastikan akses yang mudah bagi pemilik kendaraan untuk melakukan pembayaran pajak dan proses administrasi lainnya tanpa harus menghadapi proses yang rumit atau memakan waktu.
- c. Peningkatan Pendapatan Negara: Meningkatkan pendapatan negara melalui penerimaan pajak dari kepemilikan kendaraan bermotor yang tercatat dan terkelola dengan baik.
- d. Penertiban Kepemilikan Kendaraan Bermotor: Memastikan bahwa semua kendaraan bermotor di wilayah tertentu tercatat dengan benar, memiliki pajak yang terbayar, dan memenuhi persyaratan administrasi lainnya sesuai peraturan.
- e. Peningkatan Pelayanan Publik: Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan layanan yang efektif, tepat waktu, dan berkualitas kepada masyarakat terkait administrasi kendaraan bermotor.
- f. Transparansi dan Akuntabilitas: Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor dengan memperkenalkan sistem yang jelas dan terbuka bagi semua pihak yang terlibat.

Tujuan-tujuan ini mencerminkan upaya untuk menyediakan layanan administrasi yang efektif, efisien, dan terorganisir dengan baik dalam konteks kendaraan bermotor.

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

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. STNK berisi identitas kepemilikan (nomor polisi, nama pemilik, alamat pemilik) dan identitas kendaraan bermotor (merk/tipe, jenis/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna, nomor rangka/NIK, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB, bahan bakar, kode lokasi, dsb). Nomor polisi dan masa berlaku yang tertera dalam STNK kemudian dicetak pada plat nomor untuk dipasang pada kendaraan bermotor bersangkutan. Masa berlaku STNK adalah 5 tahun, dan setiap perpanjangan STNK, kendaraan diharuskan untuk cek fisik, yakni pengecekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri.

METODE

Lokasi Penelitian yang akan diteliti adalah Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura Kota Banjarbaru terletak di Alamat: Jl. Ahmad Yani No.225, Komet, Banjarbaru Utara, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Pendekatan ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menguraikan, menggambarkan, atau menjelaskan keadaan obyek yang diteliti sesuai dengan kondisi yang ada pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 10 informan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi maupun dokumen. Analisis data melalui kondensasi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Data yang valid dapat diperoleh dengan melakukan uji kredibilitas terhadap hasil data hasil penelitian sesuai dengan prosedur uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif. Adapun macam-macam pengujian kredibilitas menurut Sugiyono (2014) antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru

1. *Reliability* (Kehandalan)

a. Pelayanan Yang Tepat

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang tepat dalam perpanjangan STNK sudah baik karena kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantunya sering digunakan setiap hari bertugas dan perpanjangan memiliki durasi waktu yang singkat karena petugas dalam memberikan layanan cekatan dan pertimbangan wajib pajak yang berasal dari daerah jauh.

Dari hasil observasi peneliti terlihat yang mana dalam pelayanan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan yaitu 50 menit untuk pengurusan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak. Dari hasil dokumentasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai penerimaan pajak adalah melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkungan Seksi Penagihan Pajak. Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi pajak pada wilayah kerjanya. Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak. Melaksanakan pemrosesan usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak. (Sumber: *Tugas Pokok dan Fungsi UPPD SAMSAT Martapura*) Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan Pelayanan dalam perpanjangan STNK sudah baik yang mana karena kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantu sering digunakan setiap hari bertugas dan perpanjangan memiliki durasi waktu yang singkat karena petugas dalam memberikan layanan cekatan dan pertimbangan wajib pajak yang berasal dari daerah jauh

b. Pelayanan Yang Konsisten

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang konsisten di Di UPPD SAMSAT Martapura cukup baik yang mana dalam lima bulan terakhir petugas SAMSAT UPPD Martapura memberikan pelayanan yang konsisten kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak di di UPPD SAMSAT Martapura dengan datang langsung ke SAMSAT atau melalui SAMSAT Keliling. Dari hasil observasi peneliti terlihat yang mana dalam pelayanan yang konsisten dalam Penerimaan pajak dilakukan cukup konsisten SAMSAT Martapura buka dari Hari Senin sampai Hari Jumat dari jam 08.00 sampai dengan 15.00 wita. Dari hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan dalam pelayanan yang konsisten di SAMSAT Martapura cukup baik yang mana dalam lima bulan terakhir petugas Di UPPD SAMSAT Martapura memberikan pelayanan konsisten dan pelayanan perpanjangan STNK buka setiap hari kerja pembayaran pajak di di UPPD SAMSAT Martapura bisa dengan datang langsung ke SAMSAT atau melalui SAMSAT Keliling.

2. Responsiviness (Daya Tanggap)

a. Ketanggapan dalam melayani

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa dalam ketanggapan yang dilakukan oleh petugas di UPPD SAMSAT Martapura sudah cukup baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur pelayanan pajak, petugas menerima nota pajak dan menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas. Dari hasil observasi peneliti terlihat yang mana petugas di UPPD SAMSAT Martapura untuk ketanggapan pegawai dalam penerimaan nota pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat sudah bertanggung jawab. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan dalam melayani yang dilakukan oleh petugas di UPPD SAMSAT Martapura sudah cukup baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur pelayanan pajak, petugas menerima nota pajak dan menghitung nota

pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas.

b. Kesanggupan petugas dalam melayani

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa dalam kesanggupan petugas di UPPD SAMSAT Martapura dalam penerimaan pajak pada Kantor UPPD Martapura Kabupaten cukup baik yang mana dalam penerimaan pajak Kantor SAMSAT menyediakan Di UPPD SAMSAT Martapura dimana Di UPPD SAMSAT Martapura tersebut memudahkan bagi masyarakat untuk perpanjangan nota pajak. Dari hasil observasi peneliti terlihat yang mana kesanggupan petugas SAMSAT dalam penerimaan penerimaan pajak pada Kantor UPPD Martapura cukup baik yang mana dalam penerimaannya sudah diberikan kemudahan bagi masyarakat seperti Di UPPD SAMSAT Martapura dan SAMSAT Antar Jemput yang disediakan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam kesanggupan petugas SAMSAT dalam penerimaan pajak pada Kantor UPPD Martapura cukup baik dilihat dari kemampuan petugas di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dapat dibuktikan sendiri kinerjanya, selain itu mereka mengerjakan sesuai dengan prosedur yang semestinya perpanjangan pajak STNK di Kantor SAMSAT Martapura juga menyediakan SAMSAT keliling yang dapat memudahkan bagi masyarakat untuk perpanjangan pajak kendaraan.

3. Assurance (Jaminan)

a. Jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa Jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan cukup baik di UPPD SAMSAT Martapura dalam perpanjangan pajak kendaraan baik roda dua maupun roda empat dengan adanya BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, sekiranya wajib pajak belum memahami prosedur tersebut, maka wajib pajak bertanya di loket informasi. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan / Petugas sudah paham dengan tugasnya dan tanggungjawabnya masing-masing, adanya keluhan dari wajib pajak akan dijelaskan dan diselesaikan pada loket masing-masing petugas. Berdasarkan dokumentasi dalam pelaksanaan keamanan petugas Di UPPD SAMSAT Martapura Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan yaitu 50 menit untuk pengurusan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan Jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan cukup baik di UPPD SAMSAT Martapura dalam perpanjangan pajak kendaraan baik roda dua maupun roda empat dengan adanya BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. Keterbukaan / Transparansi biaya pelayanan

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam keterbukaan yang dilakukan oleh petugas sudah baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota

pajak, petugas menerima nota pajak menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas. Dari hasil observasi peneliti terlihat yang mana pegawai dalam keterbukaan pegawai dalam penerimaan nota pajak kendaraan bermotor roda dua dan roda empat sudah bertanggung jawab. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam keterbukaan/transparansi biaya cukup baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas.

4. *Empaty (Empati)*

a. Penyesuaian Layanan SAMSAT

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan dalam penyesuaian layanan penerimaan nota pajak yang dilakukan oleh petugas Di UPPD SAMSAT Martapura sudah sesuai dengan SOP penerimaan pajak yang mana petugas menerima pajak terus menghitung pajak yang diterima dan menambahkan asuransi dari Jasa Raharja setelah itu diserahkan ke polisi lalu lintas untuk pengesahan. Dari hasil observasi peneliti terlihat dalam penyesuaian layanan pelayanan penerimaan nota pajak yang diberikan sudah sesuai dengan SOP, disini terpenuhi cukup baik yang mana petugas menerima pajak terus menghitung pajak yang diterima dan menambahkan asuransi dari Jasa Raharja setelah itu diserahkan ke polisi lalu lintas untuk pengesahan. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam penyesuaian layanan penerimaan nota pajak yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP penerimaan pajak yang mana petugas menerima pajak terus menghitung pajak yang diterima dan menambahkan asuransi dari Jasa Raharja setelah itu diserahkan ke polisi lalu lintas untuk pengesahan.

b. Tindakan Proaktif

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa petugas Di UPPD SAMSAT Martapura cukup proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Petugas tidak menunggu untuk diminta, tetapi berinisiatif untuk membantu dan memberikan pelayanan dan mereka aktif mencari tahu kebutuhan masyarakat dan berusaha memenuhinya. Dari hasil observasi peneliti terlihat bahwa petugas Di UPPD SAMSAT Martapura di Unit Pelayanan Pedapatan Daerah (UPPD) Martapura cukup proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan para petugas murah senyum. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam tindakan proaktif yang mana petugas di UPPD SAMSAT Martapura cukup proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Petugas tidak menunggu untuk diminta, tetapi berinisiatif untuk membantu dan memberikan pelayanan dan mereka aktif mencari tahu kebutuhan masyarakat dan berusaha memenuhinya.

5. *Tangibles (Bukti Fisik)*

a. Penampilan petugas pelayanan

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penampilan Petugas di SAMSAT Martapura cukup baik, penampilan petugas sangat rapi dan sesuai dengan standar SOP. Dari hasil observasi peneliti terlihat dalam penampilan cukup baik, meskipun penampilan petugasnya sangat rapi dan sesuai dengan standar SOP pakaian yang digunakan disesuaikan dengan hari kerja. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan penampilan petugas di SAMSAT Martapura cukup baik, petugas selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak, penampilan petugasnya sudah

rapi dan sesuai dengan standar SOP.

b. Fasilitas Fisik

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa dalam fasilitas fisik masih kurang baik karena SAMSAT Martapura masih kurang fasilitas tunggu terhadap pelayanan sehingga pelayanan diruang tunggu menumpuk, masih ada masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu. Dari hasil observasi peneliti terlihat fasilitas fisik masih kurang baik. Kondisi fasilitas seperti jumlah kursi yang tersedia tidak cukup untuk menampung semua masyarakat yang datang, membuat masyarakat merasa tidak nyaman. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam bahwa fasilitas fisik masih kurang baik karena masih kurang fasilitas tunggu terhadap pelayanan sehingga pelayanan diruang tunggu menumpuk, masih ada masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru

1. Faktor penghambat

a. Kurangnya Fasilitas/ Ruang Tunggu

Bahwa fasilitas fisik masih kurang baik karena masih kurang fasilitas tunggu terhadap pelayanan sehingga pelayanan diruang tunggu menumpuk, masih ada masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu.

b. Masih terjadi praktik Calo

Dalam mengurus perpanjangan STNK di SAMSAT Martapura, masih banyak calo yang berkeliraran, padahal ini sangat merugikan masyarakat dikarenakan bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di UPPD Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura.

2. Faktor Pendukung

a. Pelayanan sesuai Prosedur

Tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas sudah baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas.

b. Adanya konsistensi dalam pelayanan

Petugas sudah konsisten yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, Asuransi Jasa Raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas.

SIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru cukup baik dilihat dari: *Pertama*, *Reliability* (Kehandalan), indikator Pelayanan Yang Tepat dalam perpanjangan STNK sudah baik yang mana karena kemampuan petugas dalam penggunaan alat

bantu pelayanan sangat baik, dan durasi waktu yang cepat. Indikator Pelayanan Yang Konsisten cukup baik UPPD Martapura memberikan pelayanan konsisten dan pelayanan perpanjangan STNK buka setiap hari kerja. Kedua, *Responsiviness* (Daya Tanggap) indikator Ketanggapan dalam pelayanan sudah cukup baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur pelayanan pajak, petugas menerima nota pajak dan menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas. Indikator Kesanggupan cukup baik yang mana dalam penerimaan pajak Kantor SAMSAT menyediakan SAMSAT keliling *Ketiga, Assurance* (Jaminan) indikator Jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan cukup baik di SAMSAT Martapura dalam perpanjangan pajak kendaraan baik roda dua maupun roda empat dengan adanya BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, indikator Keterbukaan/ transparansi biaya sudah baik yang mana petugas melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, Keempat, *Empaty* (Empati) indikator Penyesuaian Layanan sudah sesuai dengan SOP penerimaan pajak yang mana petugas menerima pajak terus menghitung pajak yang diterima dan menambahkan asuransi dari Jasa Raharja setelah itu diserahkan ke polisi lalu lintas untuk pengesahan. Indikator Tindakan Proaktif petugas di SAMSAT Martapura cukup proaktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kelima *Tangibles* (Bukti Fisik) indikator penampilan petugas cukup baik, petugas selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak, indikaor Fasilitas Fisik fasilitas fisik masih kurang baik karena masih kurang fasilitas tunggu terhadap pelayanan sehingga pelayanan diruang tunggu menumpuk, masih ada masyarakat yang menunggu diluar ruang tunggu.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru sebagai berikut: Faktor penghambat adalah Kurangnya Fasilitas/ Ruang Tunggu dan Masih terjadi praktik Calo. Sedangkan Faktor Pendukung adalah Pelayanan sesuai Prosedur dan Adanya konsistensi dalam pelayanan

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Martapura Kota Banjarbaru, disarankan kepada:

1. Kepala UPPD SAMSAT Martapura perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu. Serta meningkatkan sarana/ fasilitas untuk ruang tunggu pelayanan.
2. Untuk pegawai UPPD SAMSAT Martapura pelayanan perlunya kecermatan pegawai dalam pelayanan sehingga dalam waktu termanfaatkan secara maksimal, sehingga dalam pelayanan dapat terselesaikan lebih efektif. Serta menghimbau masyarakat untuk menghindari percaloan.
3. Untuk masyarakat juga diharapkan ikut membantu aparaturnya dengan mengikuti prosedural yang telah ditetapkan dan melengkapi berkas yang perlu dilengkapi untuk perpanjangan STNK.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang RI No. 28 Tahun 2019 *tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 *tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*
- Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 017 Tahun 2015 *Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Iberahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Perspektif Perilaku Organisasi*. Ponorogo: CV. Gracias logis Kreatif.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Pringgo Yudho, 2015. *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik Stnk Keliling Di Gresik*.
- Ridwan, Juniarso dan A. Sodik Sudrajad. 2009. *Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sugiyono 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian*, Klaten: Pustaka Baru Prees.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi
- Umam, Khairul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.