

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN TANGGAMUS

Henni Kusumastuti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
henniksa65@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua dan mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus. Metode penelitian menggunakan analisis kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis kualitatif didapatkan hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua belum maksimal dikarenakan pengetahuan dan kemampuan pegawai yang masih kurang dilakukan seperti pegawai dalam memberikan informasi sangat minim, pegawai dalam memberikan pelayanan mengenai berkas dan persyaratan sangat lambat dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua kurang memadai dikarenakan tidak didukung fasilitas yang ada sehingga pelayanan yang dirasakan masih kurang nyaman seperti kondisi ruang tunggu yang sempit, tempat parkir yang tidak ada atapnya serta kursi tunggu yang tidak terawat.

Kata Kunci: kompetensi, pelayanan, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

This study aims to determine how the competence of employees in two-wheeled motor vehicle tax payment services and know the two-wheeled motor vehicle tax payment services in the One Roof Manunggal Administrative System Tanggamus Regency. The research method uses qualitative analysis, with data collection techniques of observation, interviews, documentation. Based on the results of qualitative analysis, the results of the study show that the competence of employees in providing tax services for two-wheeled vehicles has not been maximized due to the lack of knowledge and ability of employees such as employees in providing very minimal information, employees in providing services regarding files and requirements are very slow and the service tax payment of two-wheeled motor vehicles is inadequate because it is not supported by existing facilities so that services are felt to be still less comfortable such as the condition of a narrow waiting room, a parking lot that does not have a roof and waiting chairs that are not maintained.

Keywords: competence, service, motor vehicle tax

PENDAHULUAN

Penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya adalah untuk tujuan pembentukan pekerjaan, evaluasi

pekerjaan, rekrutmen dan seleksi, pembentukan dan pengembangan organisasi, manajemen prestasi, membentuk dan memperkuat nilai dan budaya perusahaan, pembelajaran organisasi, manajemen karir dan penilaian potensi karyawan, sistem balas jasa.

Kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Dwimawanti, (2013:24) mendefinisikan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) merupakan sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Pelayanan prima tidak hanya memberikan alakadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata-mata demi kepuasan pelanggan. Bagi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, kewajiban untuk memberikan

pelayanan secara prima bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktivitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan keinginan masyarakat

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan diketahui bahwa kompetensi pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus belum berorientasi tindakan seperti inisiatif dan proaktif, kemudian kemampuan pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan seperti membantu wajib pajak serta fasilitas yang disediakan tidak memadai sehingga layanan kurang nyaman. Menurut Rosidah, (2013:11), kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan. Menurut Rosidah, (2013:11) level kompetensi adalah sebagai berikut : Skill, Knowledge, Social Role , Self Image, Trait dan Motive. Skill adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik misalnya seorang progamer Komputer.

Moeheriono (2013:3) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.

Kompetensi menurut Hutapea dan Thoha (2012:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang,

kemampuan, dan perilaku individu.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kompetensi tersebut di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Sehingga pada tahun 2016 yang lalu terdapat 2.764 kendaraan bermotor yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga merugikan daerah sebesar Rp.1,9 Miliar, serta pada tahun 2017 tercatat 14.975 kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan pada tahun ini mengalami peningkatan karena yang membayar pajak kendaraan bermotor dari bulan Januari – April 2018 mengalami peningkatan sebanyak 592 kendaraan bermotor sehingga menjadi 15.567 kendaraan bermotor yang sudah melakukan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada penelitian terdahulu yang termuat dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Leli Ardiani, 2017. yang meneliti mengenai Implementasi Layanan Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling

Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tulungagung), dengan hasil penelitian menunjukkan layanan inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan selanjutnya rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas sebesar 110,72%. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah bahwa peneliti Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus, yang dimana menggunakan variabel kompetensi dan pelayanan.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka yang menjadi tujuan dalam

penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap tanggamus dan untuk mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus

Menurut Ningsih (2015:5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (*internal*) maupun perubahan dari luar (*ekternal*). Diperlukan beberapa dimensi kompetensi yaitu :

1. Berorientasi Prestasi dan Tindakan:
 - a. Semangat untuk berprestasi dan untuk mencapai target kerja.,
 - b. Perhatian terhadap kualitas dan ketelitian kerja.,
 - c. Proaktif dan inisiatif dan
 - d. Mencari informasi
2. Membantu dan melayani orang lain:
 - a. Membantu dan
 - b. Berorientasi Pelanggan

3. Kemampuan mempengaruhi :

- a. Meluasnya dampak dan pengaruh,
- b. Kesadaran berorganisasi dan
- c. Membangun hubungan kerja.

Sedangkan Menurut Rohman dkk (2015:3) pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat berbagai indikator sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Sarana dan Prasarana

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:11), penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (indevendent) yang ditanya dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambaran tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antar variable satu dengan variable lainnya. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini membahas bagaimana Kompetensi Pegawai Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus Adapun substansi yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu kompetensi pegawai dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Dalam melakukan analisis penelitian ini menggunakan keabsahan data menurut Lexy (2013:44) yaitu

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Derajat kepercayaan dalam penelitian ini berupa tingkat kepercayaan data. Dalam hal ini dilakukan dengan membuat butir pertanyaan wawancara yang sejenis dengan sumber selain sumber utama. Keabsahan data dalam menggunakan teknik observasi secara *continue* di lapangan dan triangulasi keabsahan data merupakan syarat utama dalam penelitian kualitatif.

2. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian empiris, sehingga adanya kesamaan

informasi data dari penulis dan objek peneliti.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Kebergantungan dilakukan dengan pengamatan dan wawancara secara langsung pada objek yang akan dijadikan sumber data. Dengan berkali-kali melakukan wawancara dan observasi pada sumber data.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Kepastian dalam penelitian adalah bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan penulis dalam meneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu akan peneliti lakukan. Adapun narasumber tersebut antara lain terdiri dari :

- a. Kepala Unit Pelayanan PKB dan BBN KB (Risno Wiryawan, SP,MM)
- b. Sub Bagian Tata Usaha (Hamidi, SH)
- c. 3 (tiga) wajib pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua yaitu Mahmudin, Rika Amalia dan Simon Ismail

Berorientasi Prestasi dan Tindakan

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa Kepala Unit Pelayanan PKB dan BBN KB (Bapak Risno Wiryawan, SP,MM), menerangkan bahwa : ”prestasi dan tindakan sudah cukup banyak selain membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran juga kami melakukan pelayanan dengan cepat, sehingga target dari kami bisa tercapai dan tidak ada penunggakan pembayaran pajak saya rasa itu merupakan prestasi bagi kami khususnya pegawai yang telah bekerja dengan baik, adapun tindakan yang kami lakukan adalah melayani dengan baik dan cepat”.

Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu terhadap kepentingan wajib pajak dengan cara prioritas yang diperhatikan dalam penyampaian layanan yang selalu berorientasi prestasi dan tindakan kepada setiap wajib pajak yang diukur dari persepsi responden belum berorientasi prestasi dan tindakan terhadap kesungguhan pegawai dalam memperhatikan kepentingan setiap wajib pajak.

Hasil penelitian diketahui bahwa perhatian yang dilakukan oleh pegawai Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Tanggamus dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua tidak memprioritaskan kepentingan wajib Pajak sehingga peneliti menilai perhatian terhadap kepentingan wajib pajak dengan cara prioritas yang di perhatikan dalam penyampaian layanan yang selalu berorientasi prestasi dan tindakan kepada setiap wajib pajak yang diukur dari persepsi responden belum berorientasi prestasi dan tindakan terhadap kesungguhan pegawai dalam memperhatikan kepentingan setiap wajib pajak. Setelah dilakukan pembahasan dan dikaitkan dengan teori menurut Moeheriono, (2013:3) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.

Maka peneliti dapat memberikan solusi bahwa pegawai sebaiknya melakukan pelayanan

kepada wajib pajak dengan mengedepankan prestasi dan tindakan agar perhatian pegawai dalam bekerja masih dapat memuaskan wajib pajak sehingga pencapaian target kerja dapat optimal dan inisiatif serta proaktif dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda dua kepada wajib pajak. Dimana hal ini sesuai dengan teori yang diutarakan L.Ningsih (2015:5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (*internal*) maupun perubahan dari luar (*ekternal*).

Membantu dan Melayani Orang Lain

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden diperoleh keterangan bahwa pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus membantu dan melayani wajib pajak dalam memberikan pelayanan pembayaran kendaraan bermotor roda dua membantu memberikan informasi dan menyiapkan persyaratan pajak tahunan dan lima tahunan seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Syarat Pembayaran PKB Tahunan dan Lima Tahunan

No	Tahunan	Lima Tahunan
1	Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) asli dan fotokopi	STNK asli dan fotokopi
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli yang masih berlaku. Nama yang tertera dalam KTP harus sama dengan STNK	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi
3	Uang sejumlah nominal pajak	KTP asli dan fotokopi
4		Ambil formulir untuk cek fisik kendaraan oleh petugas

Sumber : data diolah peneliti, tahun 2019

Tabel tersebut menunjukkan bahwa syarat pembayaran PKB tahunan dan lima tahunan dapat dilayani dengan cepat oleh pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus apabila semua syarat terpenuhi.

Peneliti berkesimpulan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB ada dua jenis yaitu pajak yang dibayar setiap tahunnya, dan pajak yang dibayar lima tahun sekali. PKB tahunan merupakan pajak rutin yang besarnya adalah 1,5% dari harga jual kendaraan. Pajak ini nilainya berkurang tiap tahunnya karena adanya

faktor penyusutan nilai jual kendaraan. Sedangkan PKB lima tahunan artinya sudah saatnya Anda mengganti plat nomor kendaraan dan STNK. Khusus untuk pajak lima tahunan ini, wajib pajak harus ke kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus.

Kemampuan Mempengaruhi

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan seperti membantu wajib pajak belum dirasakan oleh wajib pajak dikarenakan wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum maksimal dilakukan. Sehingga peneliti berkesimpulan bahwa kemampuan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus belum maksimal dalam memberikan pelayanan seperti membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB Roda Dua.

Dalam hal ini peneliti memperoleh keterangan dan berdasarkan pengamatan yang

dilakukan bahwa prosedur atau mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut. Bagi pemilik kendaraan bermotor baik itu roda dua maupun roda empat atau lebih wajib untuk mendaftarkan kendaraan yang dimilikinya sebelum dapat mengoperasikannya di jalan. Namun, bagi yang belum diregistrasi juga dapat dioperasikan di jalan dengan catatan bahwa kendaraan tersebut dilengkapi dengan Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK) dan Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor (TCNKB). Registrasi kendaraan bermotor ini memiliki tujuan untuk :

1. Tertib administrasi
2. Pengendalian dan pengawasan kendaraan bermotor yang dioperasikan di Indonesia
3. Mempermudah penyidikan pelanggaran dan/atau kejahatan
4. Perencanaan, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas dan angkutan jalan
5. Perencanaan pembangunan nasional

Kemampuan mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak adalah kemampuan

pegawai dalam memberikan pelayanan seperti membantu wajib pajak dalam hal pelayanan pembayaran belum dirasakan oleh wajib pajak dikarenakan wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum maksimal dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pembahasan dengan merujuk pada teori menurut Hutapea dan Thoha (2012:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Dimana ada dua kompetensi dalam mengkaitkan kemampuan seseorang yaitu individu dan organisasi.

Kompetensi individu adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi, berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi Organisasi tidak dapat dipungkiri dan diragukan lagi bahwa salah satu faktor yang paling penting dan mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Oleh karena itu, penanganan sumber daya

manusia harus dilakukan secara menyeluruh dan seksama dalam kerangka system pengelolaan sumber daya manusia yang bersifat strategis, menyatu dan selalu terhubung, sesuai tujuan dan visi misi organisasi (Moeheriono, 2015:42). Menurut L.Ningsih (2015:5) Tindakan yang harus dilakukan oleh organisasi agar mampu menjawab tantangan zaman yang selalu mengalami suatu perubahan ini, baik perubahan dari dalam (*internal*) maupun perubahan dari luar (*ekternal*).

Pelayanan tidak hanya memberikan alakadarnya. Pelayanan harus dilakukan dengan sepenuh hati dengan tujuan semata-mata demi kepuasan pelanggan. Bagi aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, kewajiban untuk memberikan pelayanan secara prima bagi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan semestinya mencakup berbagai aktivitas yang sedapat mungkin melampaui standar baku, memiliki keistimewaan layanan, dan memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan keinginan masyarakat. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan berbagai indikator diantaranya prosedur pelayanan, waktu

penyelesaian, biaya pelayanan dan sarana dan prasarana.

Prosedur Pelayanan

Hasil wawancara diketahui bahwa prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus lebih lama dari yang diperkirakan wajib pajak.

Sehingga peneliti berkesimpulan bahwa prosedur pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus memiliki 4 (empat) loket dan sangat berbelit-belit. Prosedur yang ada membuktikan bahwa pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus belum sesuai dengan prinsip pelayanan pada kriteria kesederhanaan.

Hasil penenltian dan dilakukan pembahasan serta dilaitkan teori yang ada bahwa prosedur pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus memiliki 4 (empat) loket dalam melayani wajib pajak dan dan ke empat loket tersebut memiliki tugas masing masing. Dengan demikian prosedur yang ada membuktikan bahwa pelayanan pada

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus belum sesuai dengan prinsip pelayanan pada kriteria kesederhanaan. Menurut Astuti, (2012:6) mengemukakan kualitas pelayanan prima atau berkualitas tercermin dari beberapa kriteria, salah satu kriteria tersebut adalah kondisional.

Kondisional disini berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan.

Solusi yang diberikan peneliti terhadap permasalahan tersebut adalah berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti berharap pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus dapat memberikan pelayanan pembayaran kepada wajib pajak dengan cepat dan tanggap. Hendaknya loket yang ada jika memang perlu di merger (gabung) saja karena peneliti melihat beberapa loket yang ada bisa di gabung sehingga tidak memerlukan banyak loket seperti yang ada sekarang.

Waktu Penyelesaian

Hasil wawancara peneliti dengan responden diperoleh keterangan bahwa waktu yang harus

diselesaikan untuk satu wajib pajak berkisar 20 menit sampai 25 menit, memang belum sesuai dengan harapan masyarakat ditambah banyaknya loket yang ada yang kalau dilihat banyak pegawai yang tidak bekerja dalam satu loket dan perlu adanya peningkatan penyelesaian waktu agar wajib pajak tidak sampai mengantri dan menunggu terlalu lama.

Berdasarkan hal tersebut peneliti berkesimpulan bahwa perlu adanya upaya peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus dan juga dilakukan dengan peningkatan waktu pelayanan.

Tabel 2.
Jadwal Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus

Hari	Jam
Senin – Kamis	08.00 – 14.00
Jum'at	08.00 – 10.00
Sabtu	-

Sumber : Kantor SAMSAT Tanggamus, 2019

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa waktu pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus adalah senin – kamis dimulai pukul 08.00 sampai 14.00 WIB, pada hari Jumat dimulai pukul 08.00 – 10.00

WIB, sedangkan sabtu tidak ada kegiatan

Dalam waktu penyelesaian waktu yang harus diselesaikan untuk satu wajib pajak berkisar 20 menit sampai 25 menit, memang belum sesuai dengan harapan masyarakat ditambah banyaknya loket yang ada yang kalau dilihat banyak pegawai yang tidak bekerja dalam satu loket dan perlu adanya peningkatan penyelesaian waktu agar wajib pajak tidak sampai mengantri dan menunggu terlalu lama.

Hakekat pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sehingga seharusnya pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus dapat bekerja sesuai aturan yang ada. Menurut (Astuti, 2014:111-10) bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

dan kelentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Biaya Pelayanan

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti memperoleh keterangan sebagai berikut bahwa biaya pelayanan sudah sesuai dengan yang tertera di STNK, tetapi biaya yang dikenakan juga tidak pasti terkadang berbeda dengan yang ada di STNK seperti pembayaran pajak lima tahunan itu berbeda dengan yang tertera, sehingga menimbulkan ketidakpastian. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Wajib Pajak. Pembayaran untuk lima tahunan berbeda dengan yang ada di STNK sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Hasil penelitian juga diketahui bahwa biaya pelayanan sudah sesuai dengan yang tertera di STNK, tetapi biaya yang dikenakan juga tidak pasti terkadang berbeda dengan yang ada di STNK seperti pembayaran pajak lima tahunan itu berbeda dengan yang tertera, sehingga menimbulkan ketidakpastian. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti bahwa pembayaran untuk lima tahunan berbeda dengan yang ada di

STNK sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden diperoleh keterangan bahwa fasilitas yang disediakan tidak memadai sehingga layanan kurang nyaman. Fasilitas disini masih kurang, seperti tempat parkir yang tidak ada ataupun jadi kalau musim hujan seperti sekarang ini semua motor kehujanan dan nanti pada saat musim panas motor-motor yang diparkir di halaman ini juga akan kepanasan. Di halaman depan itu juga kurang pohon perindang, jadi kesannya jadi gersang. Disamping itu ruang tunggu yang terlalu sempit ditambah kursi tunggunya kurang banyak, tidak ada tempat walaupun ada tempatnya jauh di luar ruangan bukan didalam ruangan.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti berkesimpulan bahwa sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang dimiliki Samsat Tanggamus masih kurang memenuhi harapan wajib pajak. Meskipun sarana kerja yang dimiliki Samsat Tanggamus sudah cukup mendukung pelayanan seperti sistem

komputerisasi yang cepat dan tepat sehingga memudahkan pengurusan Pajak kendaraan Bermotor khususnya Roda dua maupun BBNKB tetapi masih ada kekurangan fasilitas yang dimiliki Samsat Tanggamus yaitu tentang fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan wajib pajak seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir yang tidak ada ataupun serta kurangnya fasilitas lain seperti fotocopy. Pihak Samsat Tanggamus sendiri menyadari kekurangan tersebut dan berusaha untuk menindaklanjuti permasalahan ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang dimiliki Samsat Tanggamus masih kurang memenuhi harapan wajib pajak. Menurut Ainur Rohman dkk (2015:3) pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun sarana kerja yang dimiliki Samsat Tanggamus sudah cukup mendukung pelayanan seperti sistem komputerisasi yang cepat dan tepat sehingga memudahkan pengurusan pajak kendaraan bermotor khususnya Roda dua maupun BBNKB tetapi

masih ada kekurangan fasilitas yang dimiliki Samsat Tanggamus yaitu tentang fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan wajib pajak seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir yang tidak ada ataupun serta kurangnya fasilitas lain seperti fotocopy. Pihak Samsat Tanggamus sendiri menyadari kekurangan tersebut dan berusaha untuk menindaklanjuti permasalahan ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kompetensi pegawai dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tanggamus, dalam hal tindakan seperti inisiatif dan proaktif belum ada perhatian dan kemampuan pegawai dalam membantu wajib pajak dalam memberikan pelayanan belum maksimal dilakukan, hal ini diketahui berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti.
2. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus, dalam prosedur pelayanan masih terbilang lambat dengan beberapa loket yang ada, serta tidak didukung fasilitas yang ada sehingga pelayanan yang dirasakan masih kurang nyaman seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dan tempat parkir yang tidak ada ataupun serta kurangnya fasilitas lain seperti fotocopy.

Saran

1. Hendaknya kepada pihak Samsat Tanggamus lebih bisa memperhatikan wajib pajak dalam bekerja sehingga tindakan inisiatif dan proaktif dalam memberikan pelayanan bisa terlaksana dengan baik dan pegawai dalam membantu wajib pajak dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dilakukan
2. Hendaknya kantor Samsat Tanggamus menambah sarana dan prasarana terutama fasilitas pelayanan sehingga wajib pajak merasa nyaman seperti menambah ruang tunggu yang ada serta prosedur pelayanan dibuat sederhana sehingga pelayanan yang

diberikan akan berjalan dengan lancar.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan pajak retribusi daerah

DAFTAR PUSTAKA

Astuti. 2014. *Kompetensi Fiskus dan Kualitas Layanan* Salemba Empat Jakarta

Dwimawanti. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik*. PT Gramedia Indonesia, Jakarta.

Hutapea dan Thoha. 2012. *Kompetensi, Teori, Desain dan Kasus* Grafindo Persada, Jakarta.

Lexy. M., J., 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Edisi Revisi)* Rajawali Jakarta.

Ningsih, L. 2015. *Kompetensi, Teori, Desain dan Kasus* Grafindo Persada, Jakarta.

Rohman dkk. 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.

Rosidah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu Jakarta

Sugiyono. 2013. *Pengantar Staistik dan Metode Kajian Penelitian Sosial* Bumi Aksara, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik