

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya yaitu mengenai penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu proses penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga/instansi pemerintah beserta permasalahan yang sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan uraian terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT. Pelayanan publik termasuk dalam ruang lingkup Administrasi Negara oleh karena itu pada bab ini peneliti akan menggunakan beberapa teori yang masuk kedalam ruang lingkup administrasi Negara yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor, pelayanan publik, faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Teori merupakan seperangkat konsep, definisi, proposisi abstrak yang dikonstruksikan dalam kalimat dan berstruktur sehingga memiliki hubungan antar konsep dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti dan untuk menjawab rumusan masalah. Sesuai pokok bahasan dalam penelitian ini yaitu terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor maka dalam kajian teori ini penulis akan membahas yang pertama teori tentang pelayanan publik, yang kedua tentang indikator pelayanan publik, dan yang ketiga adalah pajak kendaraan bermotor.

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya. Ratminto (2010:2) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan melibatkan pegawai atau sumber daya lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Fitzsimmons (dalam Inu Kencana Syafie, 2009:117) menjelaskan bahwa *customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*. Penjelasan tersebut mengandung arti bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga timbul kepuasan dan meningkatkan masyarakat.

Ratminto (2010:20) membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004.

Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewargangaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan jenis kelompok pelayanan diatas pelayanan pajak kendaraan bermotor termasuk kedalam kelompok pelayanan administratif. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pelayanan yang dilakukan menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

b. Indikator Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan ukuran-ukuran atau indikator untuk mengatur jalannya suatu pelayanan. Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional pelayanan. Indikator pelayanan publik adalah variabel-variabel yang mengindikasikan atau memberi petunjuk tentang pelayanan publik, sehingga dapat digunakan untuk mengukur perubahan. Indikator-indikator pelayanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:144-145) antara lain:

- 1) Lenvine mengemukakan produk pelayanan publik setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu *responsiveness*, *responsibility*, *accountability*.
 - a) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers.
 - b) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan

publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

- c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.
- 2) Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
- a) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
 - b) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
 - c) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
 - d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
 - e) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.
- 3) McDonald dan Lawton dalam Ratminto (2010: 174), juga mengemukakan dua indikator pelayanan publik yaitu: *efficiency dan effectiveness*.
- a) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa untuk mengukur jalannya suatu pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan satu indikator saja. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor diperlukan sinergi atau perpaduan dari berbagai indikator yang ada seperti efisiensi, efektivitas, responsivitas, *reliability*, dan *tangibles* untuk dapat memenuhi kebutuhan dan menghasilkan pelayanan optimal bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

Efektivitas merupakan ukuran pelayanan yang berorientasi pada hasil. Efektivitas dilihat dari tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi yang juga mengacu pada visi organisasi (Ratminto dan Atik, 2010:178-179).

Idealnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus menggunakan input (biaya dan waktu) sesedikit mungkin namun hasil dapat maksimal. Sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam waktu relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan banyak tenaga. Subarsono (dalam Dwiyanto,2008:147) menjelaskan efisiensi sebagai perbandingan terbaik antara input dan output yakni dengan mencapai suatu output dengan menggunakan input minimal maka dapat dinilai efisien.

Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna layanan. Subarsono (dalam Dwiyanto,2008:148) mengemukakan responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan.

Reliabilitas merupakan indikator/ukuran pelayanan publik yang berorientasi pada proses. Jadi dalam hal ini *reliability* melihat bagaimana keakuratan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan (Ratminto dan Atik,2010:178-183).

Tangible merupakan indikator pelayanan publik yang berorientasi pada hasil. Penggunaan Indikator ini melihat kelengkapan fasilitas yang dimiliki untuk menunjang kinerja pelayanan publik dan apakah infrastruktur pendukung telah memenuhi standar kualitas pelayanan (Ratminto,2010:178-183).

2. Pajak Kendaraan Bermotor

Di era otonomi daerah seperti sekarang, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri termasuk dalam pengurusan pajak. Begitu juga dengan pengurusan pajak kendaraan bermotor yang termasuk kedalam pajak daerah sekarang ini sudah diatur oleh masing-masing pemerintah daerah.

Soemitro (dalam Wirawan, 2007:5) menjelaskan pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan Djafar (2011:30) mengemukakan bahwa pajak adalah perikatan oleh wajib pajak dengan Negara tanpa kontra-prestasi secara langsung dan bersifat memaksa sehingga penagihannya dapat dipaksakan.

Kansil (1986: 325-326) membagi dan menggolongkan jenis pajak sebagai berikut:

- a. Pajak langsung ialah pajak-pajak yang harus dipikul sendiri oleh si wajib pajak dan tidak dilimpahkan kepada orang lain. Pajak langsung dikenakan seorang berulang-ulang pada waktu-waktu tertentu misalnya tiap tahun atau bulan, yang ditagih dengan suatu ketetapan pajak. Contoh pajak langsung antara lain: Pajak Penghasilan, Pajak Gaji Dan Upah, Pajak Kekayaan, Pajak

Perseroan, Pajak Dividen (Keuntungan Pemegang Saham dari sebuah Perseroan Terbatas) dan Pajak Rumah Tangga.

- b. Pajak tidak langsung adalah pajak-pajak yang pada akhirnya dapat menaikkan harga, karena pada akhirnya ditanggung oleh pembeli, dan pajak tersebut baru terhutang jika terjadi hal-hal yang menyebabkan terhutang pajak. Contohnya : Pajak Penjualan, Pajak Pembangunan, Bea Materai, Bea Warisan Dan Bea Balik Nama.

Djafar (2011:33-34) menggolongkan pajak menjadi pajak pusat dan pajak daerah sebagai berikut:

- a. Pajak pusat adalah pajak yang diadakan oleh pemerintah pusat serta penagihannya dilakukan oleh pejabat pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak pusat. Objek pajak pusat relatif tidak terbatas, pusat harus teliti dalam menentukan objek pajak yang dapat dikenakan pajak. Pajak yang tergolong sebagai pajak pusat antara lain pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa, pajak penjualan atas barang mewah, bea materai, bea masuk dan cukai.
- b. Pajak daerah adalah pajak yang diadakan oleh pemerintah daerah serta penagihannya dilakukan oleh pejabat pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak daerah. Objek pajak daerah terbatas jumlahnya karena objek yang telah menjadi objek pajak pusat tidak boleh digunakan oleh daerah. Selanjutnya pajak daerah terbagi menjadi pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota. Pajak daerah provinsi sebagai kewenangan daerah provinsi untuk ditetapkan dalam bentuk peraturan daerah adalah sebagai berikut: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Kemudian pajak daerah kabupaten/kota sebagai kewenangan kabupaten/kota untuk ditetapkan dalam bentuk peraturan daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Dari berbagai uraian diatas dapat diketahui bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk pajak daerah provinsi yang pemungutannya dilakukan oleh pejabat daerah provinsi yang bertugas mengelola pajak.

Ahmad Yani (2004:45-46) menjelaskan bahwa pajak daerah adalah iuran wajib yang dikenakan pada orang/pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Selain itu pajak daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan Wirawan (2007:20) menjelaskan bahwa pajak daerah merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya sehari-hari dilakukan oleh Dinas pendapatan Daerah (Dipenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Djafar (2011: 51) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Djafar (2011:99) juga menjelaskan bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Djafar (2011:99-100) mengemukakan berikut termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor berdasarkan pajak kendaraan bermotor:

- a. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat;
- b. Kendaraan bermotor yang dioperasikan diair dengan ukuran isi kotor lima *gross tonnage* sampai dengan tujuh *gross tonnage*.

Adapun kendaraan yang dikecualikan dari kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

- a. Kereta api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata diperlukan untuk keperluan pertahanan dan kamanan negara;
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dari lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan peraturan daerah.

Djafar (2011:155-156) menjabarkan tarif pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 6 yang terdiri atas tingkat kepemilikan kendaraan bermotor sebagai berikut:

- a. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut.
 - 1) Kepemilikan pertama paling rendah sebesar satu persen dan paling tinggi sebesar dua persen;
 - 2) Kepemilikan kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar dua persen dan paling tinggi sebesar sepuluh persen. Pajak progresif untuk kepemilikan kedua dan seterusnya dibedakan menjadi kendaraan roda kurang dari empat dan kendaraan roda empat atau lebih.
- b. Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah sebesar nol koma lima persen dan paling tinggi sebesar satu persen.
- c. Tarif kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat berat ditetapkan paling rendah sebesar nol koma satu persen dan paling tinggi sebesar nol koma dua persen.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk pajak langsung yang pemungutannya dilakukan setiap

satu tahun sekali dan dipungut berdasarkan peraturan yang berlaku. Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak daerah lebih tepatnya pajak provinsi yang subjek pajak dan wajib pajaknya adalah orang yang memiliki kendaraan bermotor. Besar tarif pajak kendaraan bermotor dipungut berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

Selain mencakup pajak kendaraan bermotor itu sendiri pajak kendaraan bermotor juga mencakup pajak/bea balik nama kendaraan bermotor. Djafar (2011:52) menjelaskan bahwa bea balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha. Pajak/bea balik nama kendaraan bermotor tergolong sebagai pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam pihak yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Lebih lanjut dijelaskan bahwa subjek bea balik nama kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor dimana subjek bea balik nama kendaraan bermotor berubah menjadi wajib bea balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor yang dapat dikenakan pajak.

Sedangkan objek bea balik nama kendaraan bermotor (dalam Djafar, 2011: 100-101) merupakan penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor. Dijelaskan lebih lanjut bahwa secara yuridis penyerahan kepemilikan

kendaraan bermotor dapat terjadi karena adanya jual beli, tukar menukar, hibah, hibah wasiat, waris, hadiah, penguasaan kendaraan bermotor melebihi dua belas bulan lamanya, pemasukan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk digunakan secara tetap di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa bea balik nama kendaraan bermotor juga merupakan pajak kendaraan bermotor yang juga termasuk dalam pajak daerah provinsi. Pajak balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak akibat dari adanya jual beli, tukar menukar, hibah, wasiat, waris dan hadiah. Jadi seseorang menjadi wajib pajak balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor.

B. Penelitian Relevan

- a. Penelitian Zainal Arifin Mochtar dan Hasrul Halili tahun 2009 yang berjudul “Tingkat Integritas Instansi Pelayanan BPN dan SAMSAT di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa untuk hasil pengukuran tingkat integritas untuk kantor Badan Pertanahan Negara (BPN) di wilayah Provinsi DIY 5,28 dan untuk kantor SAMSAT yang ada di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah 5,02. Artinya dengan indeks pengukuran yang dipakai dan ditentukan oleh peneliti maka tingkat integritas pelayanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta nilainya masih cukup. Kata cukup ini berarti masih jauh dari nilai baik dan sangat baik. Hal ini dipicu dari beberapa temuan di lapangan yang menunjukkan belum diterapkannya standar integritas pelayanan publik yang maksimal. Standar integritas pelayanan publik yang

dipakai antara lain proses pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian pembiayaan dengan papan informasi atau bukti pembayaran, diskriminasi proses pengurusan jasa, kelengkapan sarana dan prasarana.

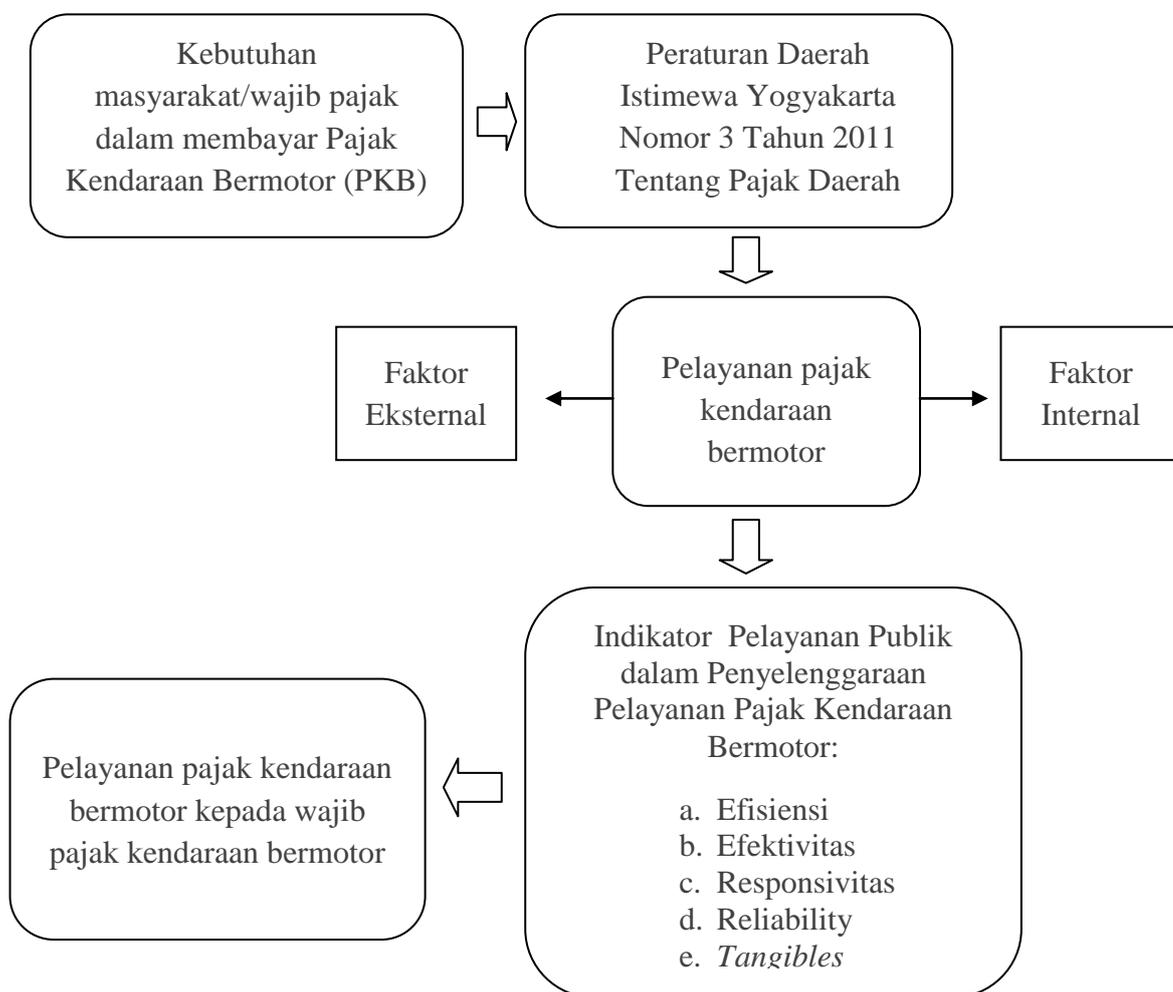
- b. Penelitian Razaki Persada pada tahun 2011 yang berjudul Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam. Hasil penelitiannya hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: faktor *tangible* yang meliputi penyediaan loket-loket, ruang tunggu, dan petugas pelayanan cukup memadai, faktor *responsiveness* yang meliputi respon petugas pelayanan pada keluhan, kritikan dan kesulitan penerima layanan kurang baik karena itu belum memenuhi harapan para penerima layanan. Respon petugas pelayanan pada kesulitan penerima layanan dianggap kurang, faktor *assurance* yang meliputi kemampuan petugas, kelancaran teknis dan ketepatan waktu pelayanan cukup baik, faktor *emphaty* yang meliputi kesiapan petugas, perhatian petugas dan kepedulian petugas pelayanan cukup baik., faktor *reliability* yang meliputi keandalan individu petugas, keandalan unit-unit pelayanan, dan keandalan organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam cukup baik.

C. Kerangka Berfikir

Layaknya seperti pelayanan publik pada umumnya pelayanan publik di Kantor SAMSAT juga tidak luput dari perhatian terkait pelayanan yang diberikan. Permasalahan pelayanan publik yang masih sering ditemui seperti

praktik percaloan, prosedur berbelit-belit, masalah ketepatan waktu, kelengkapan sarana dan prasarana yang ada.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang tidak diiringi dengan peningkatan sumber daya dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat menjadikan pelayanan kurang optimal. Selain itu, pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu sumber terbesar bagi pendapatan asli daerah DIY juga mempengaruhi bagaimana seharusnya pemberian pelayanan kepada wajib pajak yang sudah memenuhi kewajibannya. Ukuran keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dilihat dari kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat disusun sebuah kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dari kerangka berfikir diatas maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pajak Kendaraan Bemotor merupakan iuran/ pajak yang wajib dibayar oleh setiap wajib pajak/ masyarakat Yogyakarta yang memiliki kendaraan bermotor. Pembayaran pajak ini dilakukan setiap satu tahun sekali di SAMSAT Kota Yogyakarta atau disebut sebagai pengesahan ulang tahunan. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dipungut berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah

dan Retribusi daerah dan dijabarkan melalui Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 yang mengatur tentang pajak daerah. Mengacu pada Perda Nomor 3 Tahun 2011, terdapat beberapa ketentuan dalam penyelenggaraan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Mulai dari jenis kendaraan bermotor yang dikenai pajak, besarnya tarif pajak yang ditetapkan sesuai jenis kendaraan bermotor, serta pemungutan pajak berdasar tarif progresif yang berlaku bagi kepemilikan kendaraan bermotor lebih dari satu.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu instansi pelayanan pemerintah daerah Kota Yogyakarta yang bertatap muka langsung dengan pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang bertatap muka langsung dengan masyarakat membutuhkan perhatian lebih terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Yogyakarta aparat SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Kinerja aparat SAMSAT yang optimal dapat diketahui saat mereka memposisikan masyarakat sebagai subjek yang harus dilayani dengan baik. Seperti diketahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat merupakan salah satu penyumbang terbesar bagi pembangunan Daerah Provinsi Yogyakarta. Sehingga kewajiban yang harus dipikul oleh wajib pajak harus seimbang dengan pelayanan yang diterimanya ketika memenuhi kewajiban tersebut.

Dasar penyelenggaraan pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta Keputusan MenPan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik masih sering dipertanyakan. Masih banyaknya permasalahan terkait pelayanan publik baik dari sisi internal maupun eksternal. Dari sisi internal, masing sering dijumpainya alur pelayanan yang panjang/ berbelit-belit, waktu pelayanan tidak akurat, aparat kurang ramah karena merasa posisinya lebih tinggi dari pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan, fasilitas kurang memadai, serta keterbatasan informasi terkait pelayanan yang ada. Sedangkan dari sisi eksternal yaitu masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam mewujudkan budaya pelayanan yang baik. Masih banyaknya praktik percaloan, budaya masyarakat yang ingin serba cepat instan dan kurang taat hukum, kurangnya *social control* merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik. Berbagai permasalahan tersebut dapat mengganggu jalannya aktivitas pelayanan publik seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor bila tidak segera dilakukan perbaikan. Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dibutuhkan sinergi dari berbagai pihak yaitu dari pemerintah, instansi terkait dan juga masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Berdasarkan uraian pada kajian teori dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan lima indikator terkait standar operasional pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas, *reliability*, dan *tangible*.

Efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor diketahui dengan membandingkan hasil *input* dan *output* pelayanan. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan/wajib pajak dapat merasa puas serta dapat diketahui hemat tidaknya penggunaan sumber daya (waktu dan tenaga) dalam proses pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan indikator yang diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh tujuan sesuai visi misi dan target dapat dicapai. Sehingga dapat diketahui apakah pelayanan diberikan tepat sasaran sehingga dapat dilihat baik tidaknya kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Responsivitas yang dimaksud dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan daya tanggap aparat dalam mengenali kebutuhan serta aspirasi, keluhan dan tuntutan masyarakat sebagai wajib pajak untuk mendapat pelayanan yang berkualitas.

Reliability dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mengetahui apakah waktu dan hasil pelayanan yang diberikan akurat sesuai dengan yang seharusnya atau tidak.

Tangible berhubungan dengan lengkap atau tidaknya sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Kota Yogyakarta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dengan sarana dan prasarana yang memadai maka kinerja pelayanan juga diharapkan semakin meningkat.

D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa visi dan misi SAMSAT Kota Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta ditinjau dari indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, *reliability*, dan *tangible*?
4. Apa saja faktor internal dan eksternal yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor?
5. Apa saja faktor internal dan eksternal yang menghambat penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor?