

Penilaian Kebijakan Publik Atas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrator Manunggal Satu Atap

Mukhamad Khamim¹, Evy Indriasari
Universitas Pancasakti Tegal

Masuk: 25 Mei 2021; Diterima: 21 Agustus 2022; Terbit: 21 Agustus 2022.

DOI: 10.24905/diktum.v6i2.138

Abstract

This research is a conceptual study to assess the quality of public services. Public Service is a public service carried out by the organizer to improve the quality and guarantee the provision of public services in accordance with the general principles of good government and corporations and to provide protection for every citizen and resident from abuse of authority in the provider of public services, legal arrangements are needed that support it. Public services about motor vehicle taxpayers in the SAMSAT office of Brebes Regency we can take care of it ourselves without being represented by others. Supporting factors and inhibiting factors for Motor Vehicle Taxpayer Services have used an Online system that makes it easier for the public to Extend Motor Vehicle Taxpayers, the environment around the SAMSAT Brebes Office is comfortable and safe which makes people feel comfortable when they are doing motor vehicle taxpayers It is necessary to improve excellent service to the community regarding services for the obligation to pay vehicle taxes and implement the SAMSAT program traveling regularly in places far from reach or in remote rural areas this embodies a commitment to providing the best service for the community.

Keywords : Public Service, Taxpayer, Motor Vehicle

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian konseptual untuk menilai kualitas layanan publik. Pelayanan Publik adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggara pelayanan publik diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Pelayanan publik tentang wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Kabupaten Brebes kita bisa mengurusnya sendiri tanpa diwakilkan oleh orang lain. Faktor pendukung dan faktor prnghambat Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sudah menggunakan sistem Online yang memudahkan masyarakat dalam Perpanjangan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, lingkungan sekitar Kantor SAMSAT Brebes yang nyaman dan aman yang membuat masyarakat menjadi merasa nyaman apabila sedang melakukan wajib pajak kendaraan bermotor Perlu meningkatkan pelayanan secara prima kepada masyarakat mengenai pelayanan kewajiban membayar pajak kendaraan dan melaksanakan program SAMSAT keliling secara rutin terutama di tempat yang jauh dari jangkauan atau di pedesaan terpencil hal ini mewujudkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Wajib Pajak, Kendaraan Bermotor

¹ Corresponding Author:

Mukhamad_khamim@upstegal.ac.id

Pendahuluan

Pelayanan Publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah produk. (Sampara, 2000)

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus tentang surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (persero). (Agung, 2005)

Di Brebes juga telah dibentuk kantor bersama SAMSAT, mobilitas kendaraan bermotor di Brebes terbilang cukup besar. Apalagi dengan adanya kebijakan pencairan kredit kendaraan bermotor yang memudahkan masyarakat untuk melakukan kredit kendaraan bermotor, sehingga makin hari makin banyak masyarakat yang mengambil motor secara kredit tanpa memikirkan cicilan dan bunga setiap bulannya. Seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya meningkat membuat kantor SAMSAT kesulitan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan wajib pajak kendaraan.

Proses pelayanan kendaraan bermotor di kantor SAMSAT terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak kendaraan yang memakai jasa para calo yang sudah menunggu di luar maupun didalam area

SAMSAT. Hal tersebut salah satunya dikarenakan antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak kendaraan.

Permasalahan lain yaitu tentang sarana prasarana di SAMSAT. Mengenai keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana di kantor SAMSAT brebes juga belum diberikan dengan maksimal dalam mendukung proses pelayanan. Misal AC didalam ruangan kantor SAMSAT yang tidak difungsikan dengan baik, hanya sebagian saja AC yang difungsikan didalam ruangan sedangkan mobilitas orang didalam kantor SAMSAT yang ingin bayar pajak kendaraan sangat banyak sehingga menimbulkan hawa yang panas pada saat antri didalam ruangan sangat terasa.

Ketika ada keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan terkait dengan biaya pelayanan yang tidak wajar maka SAMSAT yang kena imbasnya yaitu menimbulkan persepsi negatif masyarakat tentang kepengurusan pajak, karena masyarakat lebih sering memilih diam dan membayar kepada calo daripada melaporkan ketidakwajaran mengenai pelayanan kepada SAMSAT. Maka dari itu pihak SAMSAT mengalami kesulitan untuk menindaklanjuti penyimpangan tersebut. (Ratminto, 2007)

Keberadaan aktifitas atau kegiatan kebijakan publik bukan lahir begitu saja melainkan melalui proses pemikiran rasional dan penalaran yang matang serta memerlukan waktu yang panjang, aparatur sebagai pelaku utama pelayanan publik perlu mengenali dan memahami secara tepat identitas organisasi publik memiliki kemampuan menampilkan hasil kerja dari kantor SAMSAT Kabupaten Brebes agar memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat terutama masyarakat di Kabupaten Brebes.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya menjadi lebih baik. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang

menerima layanan dapat disimpulkan. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa pelayanan kendaraan bermotor yang ada di Kantor SAMSAT Brebes menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga harapan masyarakat dalam memenuhi hak sebagai wajib pajak belum tercapai secara optimal. Hal tersebut mendorong pemerintah Brebes untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang humanis, cepat, tepat, akurat, transparan, profesional dan akuntabel serta seragam dan standar diseluruh Indonesia seiring dengan digulirkannya reformasi birokrasi pelayanan publik.

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab jumlah penunggakan mengalami peningkatan, antara lain kurangnya pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak yang dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak.

Perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pentingnya kepatuhan wajib pajak, pentingnya sosialisasi terhadap masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak. (Patton, 2008)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dasar hukum pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah adalah undang-undang nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2000. Pajak Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan negara kesatuan republik indonesia. Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak yang terutang, termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Hukum pajak adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkan kembali kepada masyarakat melalui kas negara, sehingga hukum pajak tersebut merupakan hukum publik yang mengatur hubungan negara dan orang-orang atau badan-badan hukum yang berkewajiban membayar pajak. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Dasar hukum pajak yang tertinggi adalah pasal 23 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “ Pajak dan Pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang. (Santoso, 2008)

Hukum pajak dibedakan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Hukum pajak materiil memuat ketentuan-ketentuan tentang siapa yang dikenakan pajak dan siapa yang dikecualikan dengan pajak dan berapa harus membayar pajak. Hukum pajak formil memuat ketentuan-ketentuan bagaimana mewujudkan hukum pajak materiil menjadinyata. Hukum pajak materiil adalah hukum pajak yang memuat norma-norma yang menerangkan keadaan-keadaan, perbuatan-perbuatan dan peristiwa-peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, berapa besarnya pajak atau dapat dikatakan pula segala sesuatu tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya hutang pajak dan hubungan hukum antara pemerintah wajib pajak.

Hukum pajak formal adalah Hukum Pajak yang memuat peraturan-peraturan mengenai cara-cara hukum pajak materiil menjadi kenyataan. Undang-Undang Pajak yang termasuk dalam hukum pajak formil yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pada peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan buku yang diterbitkan oleh kepala UPPD SAMSAT Kabupaten Brebes. Menunjang kelancaran kegiatan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor, kepala unit layanan pendapatan daerah provinsi jawa tengah membentuk

tim pemberitahuan kewajiban pajak kendaraan bermotor (TP-KPPKB), dengan tugas sebagai berikut :

1. Pencetakan surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor (SP-KPPKB) dilakukan melalui aplikasi oleh tim pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Pengiriman surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor (SP-KPPKB) dilakukan oleh pegawai dilingkungan BPPD Provinsi Jawa Tengah atau pihak ketiga.
3. Hasil pelaksanaan kegiatan pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor diinput pada aplikasi berupa :
 - a) Pajak kendaraan bermotor status dimiliki.
 - b) Pajak kendaraan bermotor status rusak.
 - c) Pajak kendaraan bermotor status dijual.
 - d) Pajak kendaraan bermotor status tidak diketahui atau sebab lain.
4. Apabila pajak kendaraan bermotor status rusak, dijual, dan tidak diketahui atau sebab lain maka direkomendasikan untuk dilakukan pemblokiran di SAMSAT INDUK oleh Kepala Seksi PKB dan BBNKB.
5. Apabila pajak kendaraan bermotor status dimiliki belum melakukan pembayaran sampai dengan 60 hari setelah diterbitkannya surat Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (SP-KPPKB) pertama maka diterbitkan lagi SP-KPPKB yang kedua.
6. Hasil pengiriman surat pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor (SP-KPPKB) dilaporkan kepada tim dan dilampiri tanda terima pengiriman Surat Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (SP-KPPKB) yang sudah ditandatangani oleh wajib pajak atau keluarga atau pihak yang bertanggung jawab untuk dihimpun dan diarsipkan.

TP-KPPKB melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap bulannya kepada Kepala Badan

Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui Kepala Bidang Pajak Kendaraan Bermotor dengan tembusan Kepala Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan Serta Kepala Bidang Evaluasi dan Pembinaan sesuai format terlampir bersamaan dengan laporan pelaksanaan kegiatan kerja UPPD.

Simpulan

Pelayanan publik tentang wajib pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT Kabupaten Brebes kita bisa mengurusnya sendiri tanpa diwakilkan oleh orang lain, dalam proses pengurusan wajib pajak kendaraan bermotor sudah terdapat prosedur cara-cara wajib kendaraan bermotor yang baik dan benar sehingga memudahkan masyarakat dalam wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Peraturan Gubernur JawaTengah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Faktor pendukung dan Faktor penghambat wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sarana pra sarana dalam wajib pajak kendaraan bermotor sudah memadai sehingga memudahkan masyarakat dalam wajib pajak kendaraan bermotor, lingkungan sekitar Kantor SAMSAT Brebes yang nyaman dan aman yang membuat masyarakat menjadi merasa nyaman apabila sedang melakukan wajib pajak kendaraan bermotor, namun kesadaran masyarakat yang kurang terhadap wajib pajak kendaraan bermotor hal ini yang menjadi permasalahan banyaknya pelanggaran terhadap pajak kendaraan bermotor sehingga tidak banyak dari masyarakat yang melakukan pelanggaran salah satunya pajak kendaraan sudah habis atau mati sampai berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, bagi yang tidak memahami IT sudah terdapat SAMSAT keliling yang mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Daftar Pustaka

Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Patton, P. (2008). *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapatra.

Ratminto. (2007). *Menejemen Pelayanan*. Yogyakarta,: Pustaka Pelajar.

Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.

Santoso, B. R. (2008). *Pengantar ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT Eresco.