

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berubung dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Ibrahim di dalam Hardiansyah (2011:40)

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.

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 kepercayaan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).”

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 17 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. Lervine 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).

### **C. Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Pajak kendaraan bermotor

merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan 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:

1. 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 21 Perseroan, Pajak Dividen (Keuntungan Pemegang Saham dari sebuah Perseroan Terbatas) dan Pajak Rumah Tangga
2. 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:

1. 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.
2. 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 wallet, 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 Badan pendapatan Daerah (Bapenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. 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.

Tarif pajak kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Daerah provinsi Kalimantan Tengah Nomor 7 Tahun 2010 pasal 7 dan 8 tarif PKB ditetapkan yang terdiri atas tingkat kepemilikan kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Tarif pajak kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut.
  - a. Kepemilikan pertama Untuk kendaraan Bermotor pribadi sebesar 1.5% persen;
  - b. Kepemilikan kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif untuk Kepemilikan kedua sebesar 2,0%
  - c. Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
  - d. Kepemilikan keempat sebesar 3 % dan kepemilikan ke lima dan seterusnya sebesar 3,5%
2. 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.
3. Tarif kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat berat ditetapkan sebesar 0,2%.

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.

#### **D. Kerangka Berfikir**

Layaknya seperti pelayanan publik pada umumnya pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pemungutan Pajak Daerah Kota Palangka

Raya 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 Provinsi Kalimantan Tengah 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:

1. Kebutuhan masyarakat/wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Peraturan daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.
3. Pelayanan pajak kendaraan bermotor
  - a. Faktor Internal.
  - b. Faktor Eksternal.
4. Indikator Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.
  - a. Efisiensi
  - b. Efektivitas
  - c. Responsivitas
  - d. Reability

e. Tangible

5. Pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Dari kerangka berfikir diatas maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan iuran/ pajak yang wajib dibayar oleh setiap wajib pajak/ masyarakat Palangka Raya yang memiliki kendaraan bermotor. Pembayaran pajak ini dilakukan setiap satu tahun sekali di SAMSAT Kota Palangka Raya 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 Kebutuhan masyarakat/wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah. Kerangka Berpikir Pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak kendaraan bermotor Indikator Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor: a. Efisiensi b. Efektivitas c. Responsivitas d. Reliability Pelayanan pajak kendaraan bermotor Faktor Eksternal Faktor Internal 29 dan Retribusi daerah dan dijabarkan melalui Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 7 Tahun 2010 yang mengatur tentang pajak daerah. Mengacu pada Perda Nomor 7 Tahun 2010, 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 Provinsi Kalimantan

Tengah 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 Palangka Raya aparat SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Kinerja aparat SAMSAT yang optimal dapat diketahui saat mereka memosisikan 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 Kalimantan Tengah. 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 dan bea balik nama kendaraan bermotor yaitu Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono, 1998:27), memiliki lima dimensi yang meliputi dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty*.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dsb), Perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, indikator untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Dalam penelitian ini, kelima indikator tersebut digunakan penulis sebagai acuan dalam mengukur kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya.