Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Studi Kasus Pelayanan SAMSAT Kecamatan Sikakap Kab. Kepualaun Mentawai

DOSEN PENGAMPU :

INTAN FITRI MEUTIA,S.A.N.,M.A.,Ph.D

DISUSUN OLEH :

ALYA RAHMA (2356041006)

MANDIRI A

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG

2024

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan sumber terbesar bagi penerimaan negara terutama pada anggaran pendapatan dan pengeluaran belanja negara (APBN). Hasil dari pajak tersebut dipergunakan untuk mendanai kebutuhan negara dalam kegiatan pemerintah untuk bertujuan meningkatkan sarana public (Siahaa, 2013). Penerimaan dari sektor perpajakan masih merupakan sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Berlakunya otonomi daerah mendorong pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan aturan penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan pajak daerah tersebut dapat dilihat dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu salah satunya yang berasal dari penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor (undang-undang nomor 28 tahun 2019). Penerimaan dari pajak kendaraan bermotor berpengaruh besar meningkatkan PAD pada suatu daerah seiring bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotornya.

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam mendanai pembangunan daerah. Pembangunan daerah di setiap kabupaten atau kota salah satunya didanai dari pajak kendaraan bermotor, sehingga hal tersebut membuat pemerintah daerah mengoptimalkan pemungutan pajak ini (Dharma, 2014). Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor Samsat untuk melakukan pemungutan pajak kepada kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajakkendaraan bermotor dan meningkatan pendapatan asli daerah.

Kesadaran Wajib Pajak mencerminkan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, terutama membayar pajak. Tuntutan akan peningkatan penerimaanserta perubahan-perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakaukannya reformasi perpajakan (Kowel dkk ,2019). Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memahami kewajibannya. Kesadaran Wajib Pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak (Hardiningsih, 2011).

Pengetahuan Wajib Pajak merupakan semua informasi yang dimiliki Wajib Pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka Wajib Pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan Wajib Pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Kowel dkk, 2019).Fenomena yang peneliti alami bahwa pengetahuan tentang pajak di daerah 3T(Tertinggal, Terluar dan Terdepan) sangatlah memperihatinkan karena tidak ada yang memberikan pengarahan terhadap bagaimana peraturan dan sistem dalam melakukan pembayaran pajak dan bagaimana sanksi bagi pelaku Wajib Pajak yang lalai atau tidak membayar pajak tersebut.

Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan di turuti, ditaati dan dipatuhi. Doran (2009) mengatakan bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban pajaknya untuk menghindari sanksi pajak. Wajib Pajak penting untuk mengetahui saksi-sanksi perpajakan dan mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan serta yang tidak dilakukan (Winerungan, 2013). Agar peraturan perpajakan dipatuhi,maka harus ada saksi para pelanggarnya Wajib Pajakakan memenuhi kewajiban perpaajakannyabila memandang bahwa saksi perepajakanya akan lebih banyak merugikannya. Sanksi perpajakan yang diterima Wajib Pajak adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor.

Fenomena yang peneliti amati di Kepualaun Mentawai bahwa para pelaku Wajib Pajak kendaraan bermotor mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarenakan tidak adanya kantor samsat yang berdiri di Kepualaun Mentawai yang mengakibat setiap pelaku Wajib Pajak harus membayar pajak kendaraan bermotor ke kota terdekat yang mana pelaku Wajib Pajak harus melewati perjalanan dengan kapal laut yang mana bisa menghabiskan waktu perjalanan selama 16 jam serta biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak untuk perjalanan dengan biaya yang lebih tinggi dibanding dengan pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar. Ini salah satu yang mengakibatkan Wajib Pajak lalai dalam membayar pajak sesuai jatuh tempo. Dan walaupun pihak Samsat sudah mempermudah dalam membayar pajak secara online tetapi di daerah 3T terutama di Kecamatan Sikakap masih terkendala dalam penggunaan jaringan internat karena di sana masih belum adanya jaringan internet yang memadai untuk melakukan pembayaran pajak kendaraaan bermotor.

HASIL ANALISIS

Dalam mengaplikasikan teori Resources Allocation Models (RAM) atau Job Characteristics Model (JCM) dalam variasi tugas SAMSAT di daerah-daerah tertinggal, terluar, dan terdepan, kita dapat mempertimbangkan dengan cara mendesain pekerjaan agar memenuhi lima karakteristik utama yang memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan:

1. **Variasi Tugas**

   Di daerah tertinggal, terluar, dan terdepan, tugas SAMSAT mungkin memerlukan pendekatan yang berbeda dan lebih khusus dibandingkan dengan daerah perkotaan atau dengan infrastruktur yang lebih maju. Variasi yang mungkin dibutuhkan termasuk mengadopsi teknologi yang memungkinkan administrasi yang efektif dan mudah diakses. Ini mungkin termasuk penggunaan aplikasi mobile yang membuat pendaftaran, pembayaran pajak kendaraan, dan layanan lainnya lebih mudah.
   Tim atau petugas SAMSAT dikirim secara berkala ke daerah-daerah tersebut untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Ini memungkinkan akses bagi mereka yang tidak dapat dengan mudah mengakses kantor SAMSAT.
   Melaksanakan program penyuluhan dan pendidikan lokal tentang pentingnya membayar pajak kendaraan dan prosedur administratif lainnya. Ini bisa dicapai melalui pertemuan.

2. **Identitas Tugas**

   Tugas yang diberikan kepada petugas SAMSAT membuat mereka merasa bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Mereka menyadari bahwa pekerjaan mereka merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan pembangunan daerah, bukan hanya pekerjaan biasa. Petugas SAMSAT di daerah tertinggal, terluar, dan terdepan menjadi lebih terhubung dengan tujuan organisasi secara keseluruhan dan lebih terlibat dalam memberikan layanan masyarakat yang berkualitas tinggi.

3. **Signifikansi Tugas**

signifikansi tugas, yang dikembangkan oleh Hackman dan Oldham. Menekankan pada signifikansi pekerjaan mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat di daerah-daerah terpencil. Ini dapat dicapai dengan mengkomunikasikan pentingnya peran mereka dalam menjaga kepatuhan pajak kendaraan dan mendukung pembangunan infrastruktur daerah.

4. **Otonomi**

Memberikan tingkat otonomi kepada petugas SAMSAT dalam mengatur jadwal, memilih metode yang paling efektif dalam memberikan layanan, dan mengambil keputusan yang terkait dengan tugas mereka. Otonomi ini memungkinkan mereka merasa bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan meningkatkan motivasi intrinsik. Petugas SAMSAT diberi kebebasan untuk memilih cara terbaik untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, terutama dalam hal penerapan teknologi atau teknik lain yang paling efisien dalam pengelolaan administrasi pajak kendaraan di daerah-daerah terpencil.

5. **Umpan Balik**

Petugas SAMSAT menerima evaluasi rutin dan langsung dari atasan terkait kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Petugas SAMSAT dapat lebih termotivasi dan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka jika mereka menerima umpan balik yang positif dan pengakuan atas kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Umpan balik juga dapat berupa saran untuk perbaikan atau peningkatan kinerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap lima karakteristik pekerjaan, disimpulkan bahwa dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh SAMSAT di daerah-daerah yang tertinggal, terluar, dan terdepan. SAMSAT diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat setempat serta mendukung pembangunan dan kemajuan daerah secara keseluruhan. Dengan memahami tantangan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan wajib pajak, serta peningkatan infrastruktur dan layanan perpajakan di daerah-daerah 3T untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi Kusuma Wardani dan Fikri Juliansya. 2018. Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus SAMSAT Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika,* 15(2): 79-92.

Aswati, W. O., Mas'Ud, A., & Nudi, T. N. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *3*(1), 27-39.

Bachmid, R, L., Santoso, T ., & Zakariya. (2019). Evaluasi Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Samsat. *Jurnal Aset (Akuntansi Riset), 11(1), 1-11*.

Putra, Ketut Jati. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Tabanan. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 557-587.

Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanai* ,6(1), 340-353.

Samudra, A.A. (2016). *Perpajakan Di Indonesia.* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Aristanti Widyaningsih, A. (2011). *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: Alfabeta.

Marsyahrul, Tony. (2004). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Grasindo.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018.* Yogyakarta: Andi.

Pohan, D. C. (2014). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak Dan Bisnis.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.