

SKRIPSI
AKUNTABILITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA MAKASSAR



OLEH :

MUHAMMAD ARIMANSYAH AMRAN

E051201030

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
AKUNTABILITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:
MUHAMMAD ARIMANSYAH AMRAN
E051 201 030

Yang telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I

Dr. H. Subardiman Syamsu, M.Si.

NIP. 119680411 200012 1001

Pembimbing II

Saharuddin S.IP., M.Si

NIP. 19960403 2022 04 3 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

NIP. 19640727 199103 1001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Arimansyah Amran
NIM : E051201030

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**“AKUNTABILITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 11 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Arimansyah Amran

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. H.A.M, Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.

4. Bapak Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si. selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Saharuddin S.IP., M.Si. selaku kakak tingkat dan juga sebagai Pembimbing II yang senantiasa mendorong, mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan benar.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Pimpinan dan pegawai Kantor SAMSAT Kota Makassar yang sudah membantu dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Superhero dan panutanku, Ayahanda Ir. HM. Amran Aminullah. MM. Beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Pintu surgaku, Ibunda Hj. Jannati. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi

semangat, motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

11. Untuk kakakku, Muh. Arfandy Amran, S.H, M.H dan Sitti Aisyah Nurramadani Amran, S.Ked. Terima kasih sudah menjadi pendorong sekaligus penyemangat penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Saskia Villary Wongkar yang selalu setia ada mendampingi, menyemangati, menemani, mensupport, dan memberikan dukungan dalam doa untuk proses penyelesaian skripsi ini.
13. Fitri Aulia Rahmadani sebagai partner seperjuangan yang selalu membantu, menyemangati, menemani, mensupport, dan memberikan dukungan baik dalam bentuk moril ataupun materil untuk proses penyelesaian skripsi ini.
14. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
15. Teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Iran, Reza, Kak Fuad, Nirmala, Afdhal, Safna, Muti, Santi, Kemal, Nadifah dll yang selalu mensupport, memberikan nasehat, doa dan harapan penulis selama penyusunan skripsi ini.

16. Teman-teman organisasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) yang selalu menyemangati dan mendampingi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
17. Untuk diriku sendiri terima kasih sudah berjuang sejauh dan sekuat ini karena setiap jerih payahmu akan terbayar lunas setelah wisuda, meski sangat banyak hambatan dan rintangan yang membuatmu lelah bahkan saat kaki mu tak mampu melangkah tapi selalu ada orang-orang di lingkunganmu yang selalu memberi support, penulis sangat bangga kepada diri sendiri ini karena tangguh untuk berada di titik ini. Proud of me.
18. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua.
Aamiin

Makassar, 11 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Akuntabilitas.....	11
2.1.1 Pengertian Akuntabilitas	11
2.1.2 Aspek-Aspek Akuntabilitas	15
2.1.3 Indikator Akuntabilitas	18
2.1.4 Kebijakan Akuntabilitas Publik.....	20
2.2 Konsep Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.....	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan	23
2.2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	28
2.2.3 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	34
2.3 Konsep Pelayanan Publik	36
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	36
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik	40
2.4 Kerangka Pikir	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan & Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	47

3.3	Informan Penelitian	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1	Pengamatan (<i>Observasi</i>)	48
3.4.2	Wawancara (<i>Interview</i>).....	48
3.4.3	Dokumentasi	49
3.5	Jenis & Sumber Data	49
3.6	Analisis Data	50
3.7	Fokus Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Kota Makassar	58
4.1.1	Gambaran Umum Kota Makassar	58
4.1.2	Gambaran Umum Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar	64
4.2	Pembahasan.....	85
4.2.1	Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor	88
4.2.1.1	Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan Dengan Standar Prosedur Pelaksanaan	94
4.2.1.2	Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.	104
4.2.1.3	Adanya output dan outcome yang terukur	108
4.2.2	Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Akuntabilitas Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.....	113
4.2.2.1	Sumber Daya Manusia (SDM).....	114
4.2.2.2	Sarana dan Prasarana.....	119
4.2.2.3	Kurang Disiplinnya Masyarakat Dalam Mematuhi Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	124
4.2.2.4	Jaringan Internet.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		128
5.1	Kesimpulan	128
5.2	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		133

LAMPIRAN-LAMPIRAN	137
-------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Luas Wilayah Kota Makassar.....	60
Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Makassar.....	62
Tabel 4.3: Sebaran dan Kepadatan Penduduk Kota Makassar.....	63
Tabel 4.4: Jumlah ASN Berdasarkan Golongan.....	82
Tabel 4.5: Jumlah ASN Berdasarkan Jabatan.....	82
Tabel 4.6: Jumlah Wajib Pajak Yang Terdaftar Pada KANTOR SAMSAT MKS I.....	83
Tabel 4.7: Outlet Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.....	83
Tabel 4.8: Total Jumlah Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022-2023.....	109
Tabel 4.9: Sumber Daya Aparatur Berdasarkan Pendidikan.....	115
Tabel 4.10: Tahun Masuk Aparatur SAMSAT Kota Makassar.....	115
Tabel 4.11: Pelatihan Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).....	117
Tabel 4.12: Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Penunjang Pelayanan....	120
Tabel 4.13: Jenis Jaringan Internet dan Kecepatan.....	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar.....	6
Gambar 2.1: Kerangka Pikir.....	46
Gambar 4.1: Kantor Samsat Kota Makassar.....	67
Gambar 4.2: Struktur Organisasi.....	69
Gambar 4.3: Standar Prosedur Pelayanan Kantor SAMSAT Kota Makassar.....	96

ABSTRAK

Muhammad Arimansyah Amran, Nomor Induk Mahasiswa E051201030, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: “**Analisis Akuntabilitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar**”, dibawah bimbingan Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si dan Saharuddin S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.

Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif agar diketahui keberadaan yang sebenarnya, pada akhirnya kesimpulan yang didapat dengan hasil yang sesuai dengan prosedur pelayanan pada sistem Pelayanan SAMSAT Kota Makassar bisa diketahui dan menjadi pembelajaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar yang diberikan kepada masyarakat mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor masih menggunakan sistem tatap muka secara langsung di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar karena kendaraan perlu di cek fisik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu : a. Sumber Daya Manusia b. Saran dan Prasarana c. Kurang Disiplinnya Masyarakat Dalam Mematuhi Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor d. Jaringan Internet

Kata Kunci : Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Standar Operasional Prosedur (SOP)

ABSTRACT

Muhammad Arimansyah Amran, Student Identification Number E051201030, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: "**Accountability of Motor Vehicle Tax Services in Makassar City**", under the guidance of Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si and Saharuddin S.IP., M.Si.

This research aims to describe the accountability of motor vehicle tax service procedures in making motor vehicle number signs in the Makassar City One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT).

The research method used is a qualitative descriptive research type so that the true existence is known, in the end the conclusions obtained with results that are in accordance with service procedures in the Makassar City SAMSAT Service system can be known and become learning.

The results of this research show that motor vehicle tax services in the Makassar City One-Stop Single Administration System (SAMSAT) provided to the public refer to Standard Operating Procedures (SOP). In making motor vehicle number signs, we still use a face-to-face system at the Makassar City One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office because vehicles need to be physically checked. The influencing factors are: a. Human Resources b. Suggestions and Infrastructure c. Lack of Public Discipline in Complying With Motor Vehicle Tax Service Procedures d. Internet Network

Keywords: *Service, Motor Vehicle Tax, Standard Operating Procedures (SOP)*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntabilitas (*accountability*) merupakan dasar dari semua proses pemerintahan dan keefektifan proses tersebut bergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi guna terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*).

Dalam Perpres RI Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyebutkan pada pasal 1 bahwa perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah secara periodik.

Namun, dalam pasal 1 PERMENPAN Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

menyebutkan bahwa pertanggungjawaban dan peningkatan instansi pemerintah melalui implementasi sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Akuntabilitas dalam pelayanan publik memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek keterbukaan, kemudahan dalam pemberian pelayanan, ketersediaan sarana, empati/daya tangkap, rasa aman dan nyaman.

Untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, akuntabilitas administrasi publik atau birokrasi publik yang memadai merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tanggung jawab (*accountability*), kepekaan pejabat untuk memahami dan merespon kebutuhan publik, serta ketersediaan informasi antara yang memerintah dan yang diperintah merupakan kriteria yang paling tepat untuk mengukur administrasi publik yang demokratis, khususnya pada suatu administrasi publik atau birokrasi publik yang melayani masyarakat dalam bidang perpajakan kendaraan bermotor. Hal tersebut dikarenakan perpajakan kendaraan bermotor merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa otonomi daerah merupakan kekuasaan suatu daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat atas prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat

menurut peraturan daerah. Dana pembangunan daerah bersumber dari penerimaan pajak daerah, pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah provinsi yang dipungut dan dikelola oleh dinas pendapatan daerah Provinsi Sulawesi-Selatan yang memiliki unit pelaksana teknis daerah (UPTD) di setiap kabupaten/kota yang ada di Sulawesi-Selatan UPTD tersebut berkantor di kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT).

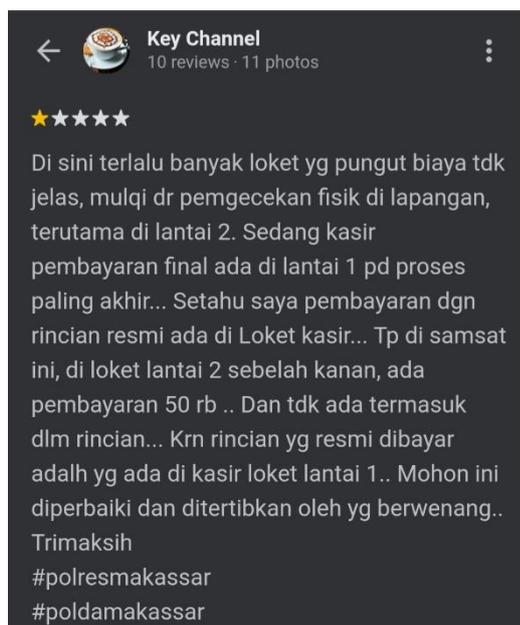
Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berbasis pada aktivitas layanan pengurusan surat kendaraan bermotor. Penanganan layanan ini melibatkan tiga instansi yang terkait yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Polisi Daerah (Polda), dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Daerah bertugas untuk menangani penyeteroran pendapatan asli daerah, pihak polisi daerah bertugas untuk menangani registrasi keabsahan kepemilikan kendaraan dan Jasa Raharja menangani registrasi asuransi yang berkaitan dengan kecelakaan pada klien. Ketiga instansi ini bergabung dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk memberikan layanan kepada publik.

Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diatur dalam peraturan Presiden No 5 tahun 2015 tentang registrasi identifikasi (regident) sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor. Adapun Pasal 1 ayat 1,2 dan 3 berbunyi: 1). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. 2). Kendaraan Bermotor yang selanjutnya yang disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel. 3). Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha dalam Menyelenggarakan Samsat.

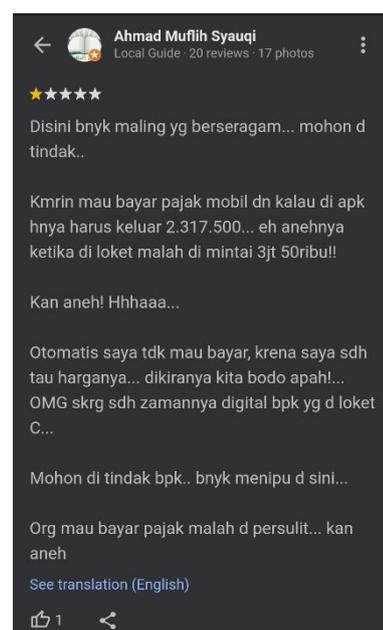
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar mempunyai visi dan misi yang sama dengan SAMSAT pusat, yakni visinya adalah “terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Dan misinya yaitu “meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan keamanan dan kenyamanan/keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan

pendapatan negara/perbaikan kualitas sdm aparatur”. SAMSAT juga berfungsi untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor.

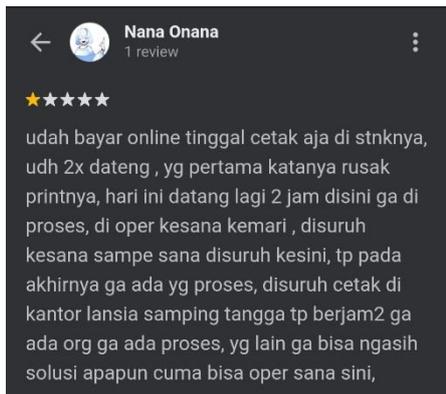
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat kota Makassar. Salah satu kapasitas dalam menunjang pelayanan yang baik adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran seberapa tingkat ukuran pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).



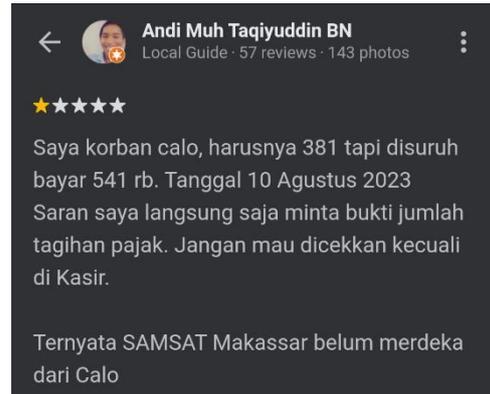
(a)



(b)



(c)



(d)

Gambar 1.1 Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Makassar Tahun 2022

Keterangan: (a) Pelanggan yang dibuat berbelit-belit (b) Pelanggan yang dibuat mahal pembiayaannya (c) Pelanggan yang dibuat lama dalam proses pelayanannya (d) Pelanggan yang resah terhadap praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme)

Berdasarkan gambar di atas, yang berhasil dilansir dalam ulasan website samsat kota makassar pada tahun 2022 diketahui bahwa masalah yang sering terjadi disebabkan oleh minim dan kurang maksimalnya usaha pemerintah dalam pelayanan administrasi masyarakat, karena masih banyak ditemukan masyarakat yang mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT baik dari segi pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, mahal biaya yang dikeluarkannya, serta masih maraknya praktik KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Dari berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas pada pelayanan kantor SAMSAT Kota Makassar masih begitu rendah, karena tidak adanya keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilihat dari acuan pelayanan yang dipergunakan oleh aparat birokrasi dari kantor SAMSAT Kota Makassar yang kurang memberikan kemudahan dan rasa akuntabel yang tinggi kepada masyarakat untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor atau TNKB. Selain itu, masalah yang sering terjadi di kantor SAMSAT Kota Makassar adalah kekurangan kesiapan mengenai pelayanan. Hal ini terkait dengan sering terjadinya minus surplus sarana dan prasarana pembuatan plat kendaraan bermotor. Masalah ini tentunya akan sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan dan pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan terhadap kewenangan instansi yang ada di Kantor Samsat Kota Makassar yang terkenal dengan pelayanan yang cukup cepat.

Maka dari itu, sangat dibutuhkan suatu tanggung jawab (*accountability*) terhadap pelayanan publik yang mampu merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Perlu pemahaman pengetahuan atas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan prosedur pelayanan pajak kendaraan secara efektif terutama bagi aparat kantor SAMSAT Kota Makasaar. Mengacu pada masalah ini

dapat dilihat bahwa akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Kota Makassar perlu dibenahi agar tidak menjadi kehancuran suatu birokrasi di Kota Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul yaitu “**Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat dalam

pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT Kota Makassar.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang akuntabilitas prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar, serta menambah referensi perpustakaan dan sumber bacaan di lingkungan FISIP UNHAS khususnya pada Departemen Ilmu Pemerintahan.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan kemajuan ilmu, khususnya kajian ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan di Kota Makassar.

3. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan sistem pelayanan khususnya di kantor SAMSAT Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Akuntabilitas

2.1.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai suatu konsep etika yang lebih dikenal dalam ruang lingkup administrasi publik dan pemerintahan yang mempunyai arti yang kadang digunakan secara sinonim dengan konsep yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*), yang dapat dipersalahkan (*blamewortiness*), dan yang mempunyai ketidakbebasan (*liability*), termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik.

Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyelenggara kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggung-jawaban terhadap hasil dan kinerjanya. Kinerja pemerintah dan aparatnya adalah kualitas produk dan pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.

Pada prinsipnya, akuntabilitas sektor publik adalah kepada masyarakat, dengan indikator pada hasil produk dan pelayanan publik (*output*) yang dicapai sesuai target. Melalui pelayanan publik yang berkualitas akan dicapai hasil manfaat (*outcomes*) pembangunan pada perubahan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Secara sederhana, akuntabilitas merujuk pada hubungan otoritatif dimana seseorang diberi hak resmi untuk menuntut penjelasan orang lain yaitu, memberi penjelasan tentang tindakannya atau hukuman diberikan pada pihak kedua yang tergantung pada apakah tindakan itu sesuai dengan keinginan pihak pertama. Dengan kata lain, bahwa seseorang menunjukkan akuntabilitas berarti akan dikenai sanksi menurut aturan otoritatif, keputusan, atau kriteria yang ditetapkan orang lain.

Gray et al. (2006) yang berhasil dikutip oleh (Prasetio, 2017) mengemukakan bahwa hak masyarakat atau kelompok dalam masyarakat yang timbul karena adanya hubungan antara organisasi dan masyarakat yang disebut akuntabilitas. Pada sisi lain akuntabilitas merupakan hak dan kewajiban organisasi.¹

¹ Januar Eko Prasetio, *Tazkiyatun Nafs: Kajian Teoritis Konsep Akuntabilitas*, Volume 1, Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan, 2017, hal. 21.

Menurut Mashaw (2006) dan Trow (1996) yang berhasil dikutip oleh (Prasetio, 2017) mengemukakan bahwa Akuntabilitas merupakan konsep mengenai perilaku untuk mengawasi pihak lain, untuk menilai apakah mereka telah memenuhi tanggung jawab mereka, dan untuk menerapkan sanksi jika mereka ini belum memenuhi tanggung jawab. Kewajiban untuk memberikan laporan kepada orang lain, untuk menjawab berbagai pertanyaan tentang bagaimana berbagai sumber daya telah digunakan dan apa dampaknya.²

Salah satu prinsip utama dan sangat penting dalam mewujudkan *governance* adalah akuntabilitas. Dalam kehidupan dunia birokrasi pemerintah, akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang digunakan untuk menjelaskan dan memperlihatkan pencapaian misi organisasi. Secara eksistensi, organisasi birokrasi pemerintah dirancang untuk memenuhi kepentingan publik, dan karena itu masalah pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pemerintah kepada publik menjadi fokus dari akuntabilitas publik. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati

² Januar Eko Prasetio, *Tazkiyatun Nafs: Kajian Teoritis Konsep Akuntabilitas*, Volume 1, Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan, 2017, hal. 20.

oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama.

Akuntabilitas birokrasi sering kali digunakan sebagai mekanisme dalam mengelola agen publik. Fungsi mekanisme akuntabilitas birokrasi melingkupi hubungan formal dan terorganisasi antara atasan dan bawahan dengan perlu mengikuti ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi serta adanya pengawasan dan standarisasi kejelasan regulasi yang akan dilaksanakan. Akuntabilitas legal terkait dengan eksistensi mekanisme hukum atau secara spesifik mengembangkan kebijakan seperti undang-undang yang dapat dimanfaatkan oleh publik untuk menentang kebijakan birokrasi dan perilaku pejabat publik. Mekanisme akuntabilitas legal ini terjadi disebabkan peningkatan interaksi antar publik dengan agen-agen pemerintah dan dampak disfungsi dari kerahasiaan dalam institusi pemerintahan dalam rangka efisiensi dan efektivitasnya. Dapat dikatakan bahwa para pejabat publik dan agen publik dapat memberikan pertanggungjawaban secara politik kepada masyarakat, disamping masyarakat juga dapat mengkritisi pejabat politik atau aktor politik.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan suatu keadaan/kewajiban yang

dapat dipertanggungjawabkan oleh seseorang atas tindakan yang dilakukan, melaporkan, menyajikan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak yang memberikan amanah/publik.

2.1.2 Aspek-Aspek Akuntabilitas

Menurut Malik Imron (2005:24) yang berhasil dikutip oleh (Prof. DR. H. A. Rusdiana, 2018) mengemukakan bahwa ada 5 aspek yang perlu dipahami berkaitan dengan akuntabilitas, diantaranya:³

a. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan

Akuntabilitas adalah komunikasi dua arah atau sebagaimana yang diterangkan oleh *Auditor General Of British Columbia* “ yaitu merupakan sebuah kontrak antara dua pihak ”

b. Akuntabilitas Berorientasi Hasil

Dalam stuktur organisasi sektor swasta dan publik saat ini akuntabilitas tidak melihat kepada input ataupun output melainkan kepada outcome.

³ Rusdiana A dkk, *Akuntabilitas Kinerja dan Pelaporan Penelitian*, Edisi Pertama (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung: 2018), Hal. 21.

c. Akuntabilitas memerlukan pelaporan

Pelaporan adalah tulang punggung dari akuntabilitas karena akuntabilitas itu tidak ada artinya jika tidak ada konsekuensi. Kata kunci yang digunakan dalam mendiskusikan dan mendefinisikan akuntabilitas adalah tanggung jawab. Tanggung jawab itu mengindikasikan kewajiban dan kewajiban datang bersama konsekuensi.

d. Akuntabilitas meningkatkan kinerja

Tujuan dari akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja, bukan untuk mencari kesalahan dan memberikan hukuman.

Dalam akuntabilitas publik terdapat beberapa hal yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik yang terdiri atas beberapa dimensi. Menurut Elwood yang berhasil dikutip oleh (Prof. DR. H. A. Rusdiana, 2018), mengelompokkan 5 dimensi akuntabilitas, yaitu:⁴

a. Akuntabilitas hukum dan kejujuran

Akuntabilitas hukum berkaitan dengan dilaksanakannya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi,

⁴ Rusdiana A dkk, *Akuntabilitas Kinerja dan Pelaporan Penelitian*, Edisi Pertama (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung: 2018), Hal. 23.

sedangkan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya adanya praktik organisasi yang sehat.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, sedangkan akuntabilitas hukum berkaitan dengan jaminan kepatuhan terhadap hukum.

b. Akuntabilitas manajerial

Akuntabilitas manajerial diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*) adalah pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.

c. Akuntabilitas program

Akuntabilitas program diartikan bahwa program-program organisasi merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Dalam hal ini lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.

d. Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan dalam hal ini lembaga publik harus mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut dan mengapa kebijakan itu dilakukan. Akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah atas kebijakan yang telah diambil.

e. Akuntabilitas financial

Akuntabilitas *financial* merupakan pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan dana publik (*public money*) secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas *financial* ini tentu sangat penting karena menjadi sorotan utama masyarakat. Akuntabilitas ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja financial organisasi pihak luar.

2.1.3 Indikator Akuntabilitas

Menurut Mifta Thoha (Syah, 2014) salah satu wujud dari akuntabilitas adalah agar semua produk hukum dan kebijakan yang menyangkut kehidupan rakyat banyak harus diupayakan dan didasarkan atas undang-undang. Peraturan Perundang-

undangan dijadikan sebagai salah satu indikator dalam mengukur proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan produk hukum yang berupa undang-undang ini, rakyat mempunyai akses untuk mengatur dan mengendalikannya.⁵

Menurut Jeff & Shah (Syah, 2014) mengemukakan pendapat bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengatur akuntabilitas, yaitu meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, timbulnya kesadaran masyarakat, meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan dan kepentingan masyarakat, dan berkurangnya kasus-kasus KKN.⁶

Indikator yang digunakan BAPPENAS (Syah, 2014) untuk mengukur akuntabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.
- b. Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.
- c. Adanya *output* dan *outcome* yang terukur.

Adapun perangkat pendukung indikator akuntabilitas, yaitu :

⁵ Baso Alam Syah, *Akuntabilitas dan Transparansi Kinerja Sektor Publik*, 2017, Hal. 3.

⁶ Baso Alam Syah, *Akuntabilitas dan Transparansi Kinerja Sektor Publik*, 2017, Hal. 3.

- a. Adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dalam penyelenggaraan kewenangan/pelaksanaan kebijakan.
- b. Mekanisme pertanggungjawaban.
- c. Laporan tahunan.
- d. Laporan pertanggungjawaban
- e. Sistem pemantauan kinerja penyelenggara negara
- f. Mekanisme reward and punishment.

2.1.4 Kebijakan Akuntabilitas Publik

Menurut Herdiana (Desrinelti, 2021) mengemukakan pendapat bahwa kebijakan merupakan sebuah rangkaian aktivitas, aksi, sikap, rencana program dan keputusan yang dilakukan oleh para aktor (pihak terkait) sebagai upaya dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.⁷

Lebih lanjut, Iskandar (Desrinelti, 2021) menjelaskan sebuah kebijakan merupakan hal yang penting dalam mencapai suatu tujuan pada organisasi. Kebijakan terdiri dari dua aspek yaitu (a) Kebijakan merupakan sebuah bentuk respon mengenai kejadian yang terjadi untuk menghasilkan harmonisasi dari pihak yang berkepentingan, menciptakan intensif atas perilaku pihak yang mendapatkan perlakuan yang

⁷ Desrinelti, *Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan*, Vol. 6, Jurnal Riset Tindakan Indonesia, 2021, Hal. 3.

tidak rasional atas kerja bersama, (b) Kebijakan merupakan sebuah praktik sosial. Kebijakan bukanlah hal yang bersifat tunggal maupun terisolir.⁸

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga sebagai bentuk dalam memecahkan permasalahan dengan menggunakan prasarana tertentu dan dalam waktu yang telah ditentukan. Sebuah kebijakan bersifat fundamental. Hal ini dikarenakan kebijakan dapat dijadikan pedoman dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Menurut Jabbra dan Dwivedi (Maani, 2009) mengemukakan pendapat bahwa akuntabilitas publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan kebijakan pemerintahan. Ia diperlukan karena aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya pertama kepada publik dan kedua kepada organisasi tempat kerjanya. Dengan akuntabilitas publik setiap aparat harus dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap untuk menilai kinerjanya baik yang dilakukan oleh masyarakat, organisasi/instansi kerjanya, kelompok pengguna

⁸ Desrinelti, *Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan*, Vol. 6, Jurnal Riset Tindakan Indonesia, 2021, Hal. 3.

pelayanannya, maupun profesinya. Tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.⁹

Akuntabilitas seringkali dikatakan sebagai upaya operasional dari *responsibility* dan oleh karena itu keduanya punya keterkaitan. Setiap aparat birokrasi harus bertanggungjawab (*responsible*) atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar, mengelolanya secara profesional, dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya. Aparat birokrasi diharapkan dapat bekerja dengan jujur, penuh semangat, dan dapat melaksanakan tugasnya atas dasar keahlian dan sesuai dengan standar profesionalnya. Sebagai suatu kebijakan strategis, akuntabilitas harus dapat diimplementasikan untuk menjamin terciptanya kepatuhan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai sesuai dengan standar yang telah diterimanya dan sebagai sarana untuk meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan dan wewenang

⁹ Karjuni Dt. Maani, *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*, Vol. 8, Jurnal Demokrasi, 2009, Hal. 47.

Dengan demikian kebijakan strategis akan menuntun suatu organisasi untuk menyusun strategi yang berorientasi pada hasil melalui optimalisasi kapabilitas dan sumber daya yang dimiliki, berorientasi ke masa depan, dengan maksud untuk memungkinkan suatu organisasi dapat memberikan komitmen pada kegiatan di masa mendatang, organisasi dapat memberikan pelayanan prima dengan tujuan memperhitungkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu fakta penentu keberhasilan organisasi.

2.2 Konsep Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2006:16-17) yang berhasil di kutip oleh (Dr.Muhammad Sawir, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Membahas tentang pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*).¹⁰

Menurut Tanjung dan Hajar (Widanti, 2022) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas kelompok orang

¹⁰ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Edisi Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama: 2020), Hal. 83.

dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai bagian dari proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh sebab itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹¹

Adapun karakteristik pelayanan yang menjadi tolak ukur di mata masyarakat menurut Moenir (1995:33) yang berhasil di kutip oleh (Dr.Muhammad Sawir, 2020) sebagai berikut.¹²

- a) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
- b) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.

¹¹ Ni Putu Tirka Widanti, *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*, Vol. 3, Jurnal Abdimas Peradaban, 2022, Hal. 76.

¹² Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*, Edisi Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama: 2020), Hal. 90.

- c) *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
- d) *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- e) *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Adapun kriteria mengenai pelayanan masyarakat yang baik adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kriteria ini diartikan sebagai prosedur/tatacara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu mengenai prosedur/tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Dalam hal ini prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, sehingga dalam hal ini proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

b. Ekonomis

Berdasarkan kriteria ekonomis pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan hal sebagai berikut:

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Keadilan dan Merata

Kriteria ini dapat diartikan sebagai cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

d. Ketepatan Waktu

Dengan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa menjadi dasar bagi setiap organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang nyata sebagai tindakan langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dan langsung atas pelayanan yang diberikan.

2.2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Rachmat Sumitro (Irsan, 2022) mengemukakan pendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang).¹³

Adapun unsur-unsur pokok dalam defenisi pajak adalah :

- a. Iuran /pungutan
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
- c. Pajak dapat dipaksakan
- d. Tidak menerima kontraprestasi
- e. Untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah

Di dalam Negara Republik Indonesia jenis pajak terbagi menjadi dua jenis yaitu: (i) Pajak Pusat; dan (ii) Pajak Daerah. Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah.

Berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaan, ada beberapa pungutan lain yang dipungut oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pungutan tersebut antara lain:

1. Retribusi

¹³ Muhammad Irsan, *Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*, Vol. 1, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 2022, Hal. 268.

Retribusi adalah pembayaran rakyat untuk negara sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan jasa-jasa yang disediakan oleh negara. Pembayar retribusi menerima kontraprestasi secara langsung dari negara. Retribusi lebih banyak diberlakukan di pemerintah daerah.

Retribusi terdiri atas 3 golongan, yaitu:

- a. Retribusi Jasa Umum, yaitu retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah (PEMDA) untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.
- b. Retribusi Jasa Usaha, yaitu retribusi atas jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta.
- c. Retribusi Perizinan Tertentu, yaitu retribusi atas kegiatan tertentu pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

2. Sumbangan

Sumbangan adalah pembayaran dari golongan rakyat tertentu kepada negara. Sumbangan kontraprestasinya dapat ditunjukkan secara langsung kepada golongan tertentu tersebut.

Adapun teori yang memberikan pembenaran kepada negara untuk berhak memungut pajak kepada rakyat, sebagaimana yang disampaikan oleh Brotodiaharjo (1993) yang berhasil dikutip oleh (Prof. Dr. Abdul Halim, 2020) yaitu:¹⁴

1) Teori Asuransi

Negara bertugas melindungi orang dan/atau warganya dengan segala kepentingannya, yaitu keselamatan dan keamanan jiwa dan harta bendanya. Oleh sebab itu, pembayaran pajak dianggap atau disamakan dengan pembayaran premi karena mendapat jaminan perlindungan dari negara.

2) Teori Kepentingan

Teori ini menekankan pembebanan pajak pada penduduk seluruhnya harus didasarkan atas kepentingan

¹⁴ Abdul Halim dkk, *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, Dan Studi Kasus*, Edisi 3 (Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat: 2020), Hal. 4.

orang masing-masing dalam tugas negara/pemerintah (yang bermanfaat baginya), termasuk juga perlindungan atas jiwa orang-orang itu serta harta bendanya. Pembayaran pajak dihubungkan dengan kepentingan orang-orang tersebut terhadap negara, maka semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, semakin besar pajak yang harus dibayar.

3) Teori Daya Pikul

Teori daya pikul mengandung suatu kesimpulan bahwa dasar keadilan dalam pemungutan pajak adalah terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Untuk memenuhi kepentingan tersebut dibutuhkan adanya biaya yang harus dipikul oleh warga dalam bentuk pajak. Hal yang menjadi pokok pangkal teori ini adalah asas pajak, yaitu tekanan pajak itu haruslah sama beratnya untuk setiap orang. Pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul seseorang dan untuk mengukur daya pikul dapat dilihat dari penghasilan, kekayaan, dan besarnya pengeluaran seseorang dan memperhatikan besar kecilnya jumlah tanggungan keluarga.

4) Teori Bakti

Teori ini didasarkan pada paham organisasi negara yang mengajarkan bahwa negara sebagai organisasi yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan kepentingan umum. Negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak dan rakyat harus membayar pajak sebagai tanda baktinya terhadap negara. Dengan demikian, dasar hukum pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negara.

5) Teori Asas Daya Beli

Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak, yaitu mengambil daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara, kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan untuk membawa ke arah tertentu, yaitu kesejahteraan. Jadi, penyelenggaraan kepentingan masyarakat inilah yang dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak, bukan kepentingan individu, bukan pula kepentingan negara, melainkan kepentingan-kepentingan masyarakat yang meliputi keduanya.

Menurut Siahaan (Irsan, 2022) mengemukakan pendapat bahwa pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dapat dikatakan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi peraturan pemerintahan daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah guna melaksanakan pembangunan, penyelenggaraan pemerintah daerah untuk pelayanan masyarakat.¹⁵

Dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan

¹⁵ Muhammad Irsan, *Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*, Vol. 1, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 2022, Hal. 268.

bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat.

2.2.3 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT sendiri berada di tiap masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota. Untuk pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Samsat sendiri yaitu:

- a. Pembayaran pajak kendaraan pertahun
- b. Pembayaran pajak dan STNK 5 tahun
- c. Mutasi kendaraan masuk dan pindah luar daerah
- d. Balik nama, ganti warna dan rubah nomor polisi (nopol) kendaraan
- e. STNK hilang
- f. Cek fisik dan cek fisik bantuan
- g. Pembayaran pajak pertahun secara online khusus wilayah Sulsel

SAMSAT ini memiliki tujuan menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, disebutkan pada pasal 2 yaitu bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemda bersikap statis dalam memberikan layanan karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, unsur ini merupakan orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan, unsur ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) yang berhasil dikutip oleh (Dr. Hardiyansyah, M.Si, 2018) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi

pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam Upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Dalam pelayanan publik berupaya sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada publik karena pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri tetapi juga untuk melayani publik serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota publik yang mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berceritakan berbelit-belit lambat, mahal, dan melelahkan.

¹⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Penerbit Gava Media: 2018), Hal. 15.

Kecenderungan seperti itu terjadi dikarenakan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Secara yuridis, penyelenggaraan pelayanan publik telah memiliki peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di Indonesia, yaitu dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Perundang-undangan lainnya yang terkait, seperti : Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah

Daerah, dan berbagai peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi pemerintah (birokrat), sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah kepuasan pelanggan, untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml et al. (1990) yang diberhasil dikutip oleh (Dr. Hardiyansyah, M.Si, 2018) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:¹⁷

a) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi;

¹⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Penerbit Gava Media: 2018), Hal. 75.

- b) *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

j) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

Menurut Tjiptono (1997) yang berhasil dikutip oleh (Dr. Hardiyansyah, M.Si, 2018) mengemukakan pendapat bahwa dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan,

membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat.¹⁸

Adapun beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) yang berhasil dikutip oleh (Dr. Hardiyansyah, M.Si, 2018) menjelaskan ada beberapa indikator antara lain meliputi:¹⁹

- a. Kesederhanaan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya/tarif pelayanan

¹⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Penerbit Gava Media: 2018), Hal. 60.

¹⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Penerbit Gava Media: 2018), Hal. 66.

dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

- c. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, artinya segala yang berkaitan atau hubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, yaitu (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; (b)

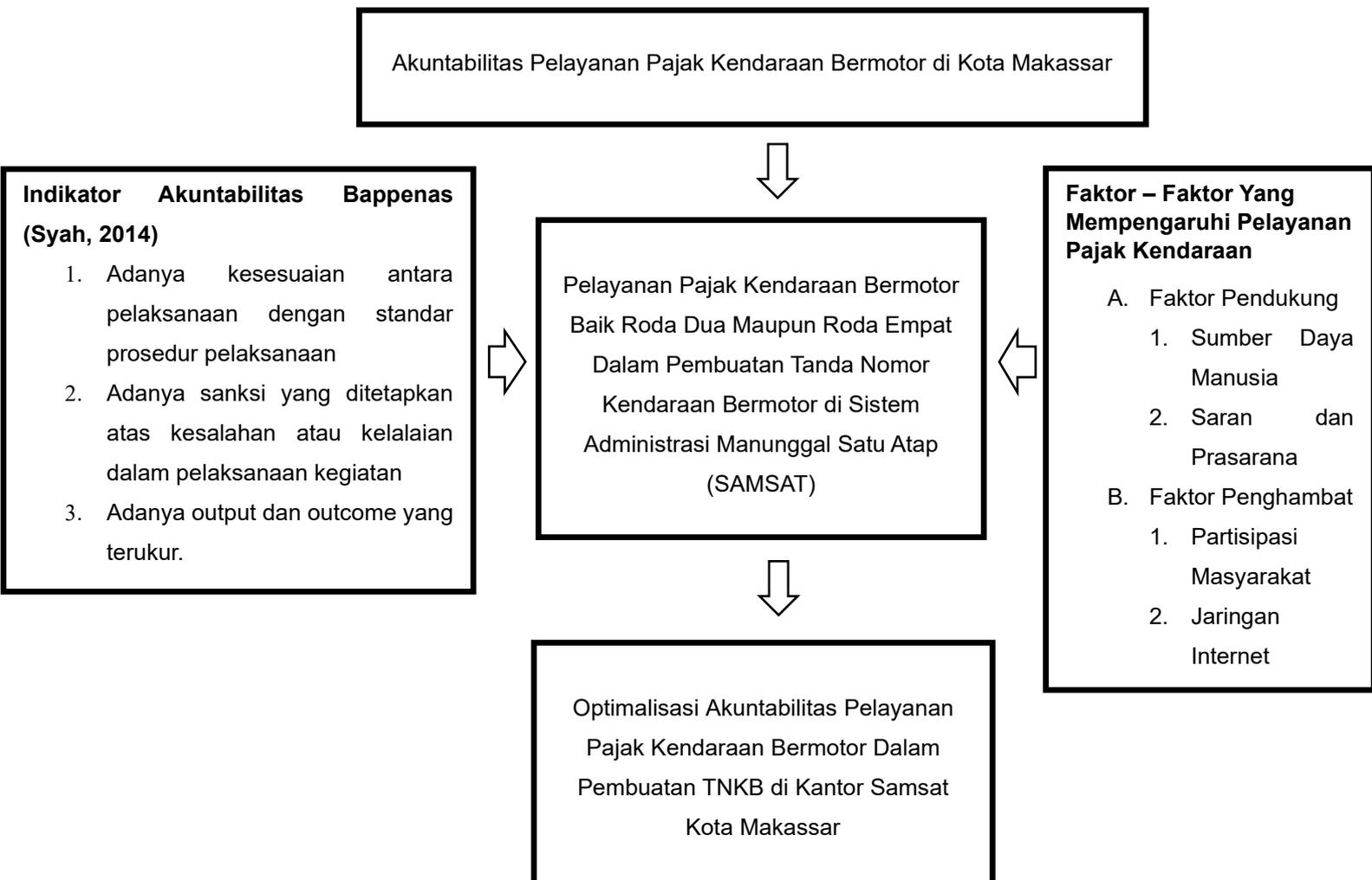
- kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - h. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
 - i. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi: a) jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak; b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata); c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat; d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang mampu

memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dan kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

2.4 Kerangka Pikir

Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas mengenai “Akuntabilitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar”, dapat dilihat pada kerangka pikir dibawah ini:



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir