

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanto, Setyawan D. (2004) Analisis Pengaruh Perilaku Wajib pajak Terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan bangunan di Kabupaten Bojonegoro. Skripsi tidak dipublikasikan. Surabaya. FE Universitas Airlangga.
- Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-Anees. 2007. Filsafat Ilmu Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basri, Yesi Mutiara, dkk. Studi Ketidapatuhan Pajak: Faktor yang Mempengaruhinya (Kasus pada Wajib pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru), Makalah, diakases dari sna.akuntansi.unikal.ac.id pada 2 November 2019.
- Besley, Timothy, Anders Jensen, Torsten Perssonx. 2019. *Norms, Enforcement, and Tax Evasion*. NBER Working Paper. National Bureau of Economic Research, 1050 Massachusetts Ave, Cambridge.
- Blumer, Herbert. 1986. *Symbolic Interactionism Perspective and Method*. London, England: University of California Press, Ltd.
- Cochrane, Glynn. 2018. Max Weber's Vision for Bureaucracy A Casualty of World War I. London: Palgrave Macmillan
- Creswell, W, John. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*. Terjemahan oleh Achmad Pawaid. 2010. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, Janianton. 2011. Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15, Nomor 1, Juli 2011 (1-14) ISSN 1410-4946.
- Djuwita, Ratna, dkk., 2009. Psikologi Sosial. Jakarta: Erlangga.
- Fukuyama, Francis. (2010). *Trust Kebajikan Sosial dan Penciptaan Kemakmuran*. Yogyakarta: Qalam.
- Harinurdin, Erwin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib pajak Badan. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei–Agustus 2009, hlm. 96-104. Volume 16, Nomor 2 ISSN 0854-3844.
- Hallet, Tim dan Marc J. Ventresca. 2006. *Inhabited institutions: Social interactions and organizational forms in Gouldner's Patterns of Industrial Bureaucracy*. Germany: Springer Science+Business Media B.V.

- Johnson, Paul, Doyle. 1986. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern Jilid I* Diterjemahan Robert M.Z.Lawang. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia.
- _____. 1986. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern Jilid II*. Diterjemahan Robert M.Z.Lawang. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia.
- Kadir, Abdul. (2015). Prinsip-Prinsip Dasar Rasionalisasi Birokrasi Max Weber pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Jurnal <http://journal.unhas.ac.id/>. Diakses, 5 November 2019.
- Kevin, Anthony. 2019. Miris! Ternyata *Tax Ratio* Indonesia Terendah di Asia Pasifik dari <https://www.cnbcindonesia.com>, diakses, Rabu, 2 Oktober 2019.
- Kurdi, Imam. 2013. *Persepsi Pasien Dan Keluarga Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr Saiful Anwar Malang*. Masters (S2) Thesis (tidak dipublikasikan). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kusuma, Hendra. (2019). Tingkat Kepatuhan Wajib PKB RI Masih Rendah. Diakses dari <https://finance.detik.com> pada Rabu, 2 September 2019. <https://www.kemenkeu.go.id>.
- Listyana, Rohmaul & Yudi Hartono. 2015. Persepsi dan Sikap Wajib PKB terhadap Penanggalan Jawa dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). Jurnal *Agastya* Vol. No. 1 Januari 2015.
- Miles, Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis Second Edition*. London dan New Delhi. SAGE Publications.
- Mulyanti, Kurniawati dan A.Facrurozi. 2016. Analisis Sikap dan Perilaku Wajib PKB terhadap Pelaksanaan Program Bank Sampah (Studi Kasus Wajib PKB Kelurahan Bahagia Bekasi Utara). Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan "OPTIMAL" Vol.10.No.2. September 2016.
- Noguera, José A, Francisco J. Miguel Quesada, Eduardo Tapia et Toni Llàcer. 2014. Tax Compliance, Rational Choice, and Social Influence: An Agent-Based Model. Jurnal [Cairn.info](http:// Cairn.info) 2014/4 Vol. 55 | pages 765 à 804. ISSN 0035-2969, ISBN 9782724633771. Diakses dari <https://www.cairn.info/> pada 23 Januari 2020.

- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Outhwaite, William (Ed.). 2008. *Ensiklopedi Pemikiran Sosial Modern* (Terjemahan dari *The Blackwell Dictionary of Modern Social Thought* oleh Tri Wibowo B.S Edisi Kedua). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Manan, B. (2002). *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum UII
- Permadi, Tedi, dkk. 2013. Studi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru). *Jurnal Ekonomi* Volume 21, Nomor 2 Juni 2013. Pekanbaru, Riau.
- Poloma, M, Margareta. 2010. *Sosiologi Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- PT. Abitama Karya Konsultan. 2018. Laporan Hasil Penelitian Survei Kepercayaan Wajib PKB terhadap Bapenda Sulsel UPT Pendapatan Makassar II (Dokumen Tidak Dipublikasikan). Makassar: PT PT. Abitama Karya Konsultan dan Bapenda Sulsel.
- Putera, Andri Donnal. (2018). 4 Tahun Jokowi-JK, Penerimaan Pajak Jadi Tulang Punggung Perekonomian dari <https://ekonomi.kompas.com>, diakses Rabu, 2 Oktober 2019.
- Ritzer, George, Douglas J.Goodman.(2004).*Teori Sosiologi Modern Edisi Keenam* (Alih bahasa oleh Alimandan). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sakaria. 2014. Kapital Sosial, Negara dan Pasar: Studi pada Komunitas Pulau-Pulau Kecil (Kasus Komunitas Nelayan di Pulau Barrang Lompo Kota Makassar-Provinsi Sulawesi Selatan. Bogor: Sekolah Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.
- Sarafino, Edward P. 2012. *Applied Behavior Analysis Principles and Procedures for Modifying Behavior*. United State of America: Wiley John Wiley & Sons, Inc.
- Sarwono, Sarlito W. 2010. Pengantar Psikologi Umum. Jakarta: Rajawali Press.
- Sato, Yoshimichi. 2013. *Rational Choice Theory* dalam *Jurnal Sociopedia.Isa*. Diakses Rabu, 18 September 2019.

- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Nina Siti Salmaniah. (2011) *Kajian Tentang Interaksionisme Simbolik*. *Jurnal Ilmu Sosial-Fakultas ISIPOL UMA*. Perspektif/ Volume 4/ Nomor 2/ Oktober 2011.
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Suhardito, Bambang, dan Bambang Sudibyo. (1999). *Pengaruh Faktor-faktor yang melekat pada Wajib pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*, Simposium Nasional Akuntansi, SNA II, 1999.
- Tarjo dan, Tjiptohadi Sawarjuwono. (2005). *Kepercayaan Wajib pajak terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib pajak terhadap Pentingnya Membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi, dan Kepatuhan Wajib pajak*, *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. Volume 3, No. 2. Hal.119-135, 2005.
- Umiarso dan Elbadiansyah. (2014). *Interaksionalisme Simbolik dari Era Klasik Hingga Modern*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Waluyo dan Wirawan. *Perpajakan Indonesia*. Penerbit PT Salemba Empat, Jakarta 2000.
- Weber, Max. 1947. *Max Wever: The Theory of Social and Economic Organization (Translated by A.H.Henderson and Talcott Parsons)*. New York: Oxford University Press.
- Weber, Max. 2019. *Economy and Society A New Translation (Edited and translated by Keith Tribe)*. Cambridge, Massachusetts, London, England: Harvard University Press.
- Wicaksono, Dwiari. 2012. *Pelayanan Kesehatan Komunitas Dalam Perspektif Interaksionisme Simbolik (Studi Kasus Terhadap Kegiatan Posyandu Oleh Kader Kesehatan Di Kelurahan Bubulak, Kecamatan Bogor Barat, Kota Bogor)*. Skripsi (Tidak dipublikasikan). Bandung: Universitas Padjajaran.
- Veeger, K.J. 1986. *Realitas Sosial Refleksi Filsafat Sosial atas Hubungan Individu-Wajib PKB dalam Cakrawala Sejarah Sosiologi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Witteck, Rafael. 2013. *Rational Chice Tehory: Journal on [researchgate.net](https://repository.unpad.ac.id/frontdoor/index/index/year/0000/docId/122452)*.
<https://repository.unpad.ac.id/frontdoor/index/index/year/0000/docId/122452>

BIO DATA



Dr. H. Harmin Hamid, SE, MM, lahir di Makassar tahun 1975. Ayah dari Afifa Beby Zavnura, Muh. Altafazka Putra Harmin dan Muh. Abqary Agil Putra Harmin ini adalah seorang birokrat yang inovatif, pekerja keras dan menuntaskan tugas serta tanggung jawab yang diemban. Sehingga, tidak mengherankan jika suami dari Ibu Fitrianti Haya ini dipercaya mengemban berbagai tugas dan jabatan selama masa karirnya sampai sekarang, di antaranya; Wakil Direktur Keuangan RSUD Labuang Baji (2020-sekarang); Kepala Bagian Keuangan RSKD Dadi (2019-2020); Kepala UPTD Makassar Dispenda Sulsel (2016-2018); Kepala UPTD Wilayah Bone Dispenda Sulsel (2014-2016); Kepala Seksi (Kasi) Evaluasi dan Pelaporan Dinas Pendapatan Daerah (2010 -2014), Kasi Pemantauan dan Pengendalian Dinas Pendapatan Daerah (2007-2010, dan jabatan lainnya. Birokrat yang dikenal cepat dalam mengambil keputusan ini menyadari urgensi peningkatan kapasitas diri dalam berkarir. Oleh karena itu, wajar jika ia menempuh pendidikan sampai menyanggah gelar Doktor dalam Bidang Sosiologi di Universitas Hasanuddin. Selain dalam bidang pendidikan formal, putra dari Ibu Nancy Kamaluddin ini juga telah mengikuti seminar dan pelatihan-pelatihan, antara lain; Seminar Internasional Isu-Isu Pembangunan Sosial Kontemporer di Unhas (2019); *In House Training* “Komunikasi Efektif” di RSKD Dadi (2019); Diklatpim III Badiklat Provinsi Sulsel (2014), Kursus Keuangan Daerah di Unhas (2008), Pembinaan Pengelolaan Administrasi Inventarisasi BM/KN Ditjen Penataan Ruang (2004), Diklat Nasional SAP, Sistem Pemeriksaan dan Laporan Keuangan di PISIP-DWI WARNA (2004) dan lainnya.

I. IDENTITAS DIRI		
Nama Lengkap	:	H. Harmin Hamid, SE.,MM
NIP	:	19750620 200212 1 007
Pangkat/Golongan	:	Pembina/ IVa
Tempat/Tanggal Lahir	:	Ujung Pandang/ 20 Juni 1975
Pendidikan Terakhir	:	S2 Manajemen
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Agama	:	Islam
Suku Bangsa	:	Bugis
Alamat	:	Ji. Mapala Raya No. 4
Status Perkawinan	:	Kawin
Telepon/HP	:	0811425959
Jabatan Saat Ini	:	Kepala Bagian Keuangan
Unit Kerja	:	UPT Rumah Sakit Khusus Daerah Dadi

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Jurusan	Tempat	Thn s/d Thn
S3	Universitas Hasanuddin	Sosiologi	Makassar	2018-Sekarang
S2	Universitas Muslim Indonesia	Manajemen	Makassar	1998-2000
Univ/Inst	Universitas Muslim Indonesia	Ekonomi	Makassar	1993-1998
Diploma	-	-	-	-
SLTA	SMA Nusantara	Ilmu Fisik	Jakarta	1990-1993

2. Pendidikan Informal (Kursus atau Training)

No.	Jenis Kursus /Training	Tempat	Tahun
1	Sosialisasi Pedoman Penyusunan APBD TA. 2020	BPKD	2019
2	Seminar Intemasional Isu-Isu Pembangunan Sosial Kontemporer	Unhas	2019
3	In House Training "Komunikasi Efektir	RSKD Dadi	2019
4	In House Training "Hak dan Kewajiban Pasien & Keluarga"	RSKD Dadi	2019
5	In House Training "Bantuan Hidup Dasar (BHD)"	RSKD Dadi	2018
6	In House Training "PPI Dasar"	RSKD Dadi	2018
7	Diklatpim III	Badiklat Prov SuiSel	2014
8	Kursus Keuangan Daerah	Unhas	2008
9	International Workshop Implementation Strategy for RCH	Unhas	
10	Pembinaan Pengelolaan Administrasi Inventarisasi BM/ KN	Ditjen Penataan Ruang	2004
11	Diklat Nasional SAP, Sistem Pemeriksaan dan Laporan Keuangan	PISIP - DWI WARNA	2004
12	Prajabatan Golongan III	BPSDMA	2003
13	Pengolahan Data Elektronik	PISI Computer	1999

III. RIWAYAT PEKERJAAN

No.	Jabatan	Bln/Thn s/d Bln/Thn	Unit Kerja
1	Kepala Bagian Keuangan	05/2019 - sekarang	RSKD Dadi Prov. SulSel
2	Kepala UPT Pendapatan Wilayah 1 Makassar	03/2018 - 05/2019	Badan Pendapatan Daerah
3	Kepala UPTD Wilayah Makassar	08/2016 - 03/2018	Dinas Pendapatan Daerah
4	Kepala UPTD Wilayah Bone	01/2014 - 08/2016	Dinas Pendapatan Daerah
5	Kasi Evaluasi dan Pelaporan	01/2010 - 01/2014	Dinas Pendapatan Daerah
6.	Kasi Pemantauan dan Pengendalian	05/2007 - 01/2010	Dinas Pendapatan Daerah
7	Staf Evaluasi	04/2005 - 05/2007	Badan Pendapatan Daerah
8	Staf Pengembangan	03/2004 - 04/2005	BKD Enrekang
9	CPNS (Staf Pengembangan)	01/2003 - 03/2004	BKD Enrekang

LAMPIRAN



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : **27171/S.01/PTSP/2019**
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulse

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP PPs UNHAS Makassar Nomor : 11109/UN4.8/PT.01.04/2019 tanggal 30 Desember 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **HARMIN**
Nomor Pokok : **E043181008**
Program Studi : **Sosiologi**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S3)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Disertasi, dengan judul :

" PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 Januari s/d 02 April 2020**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 31 Desember 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip: 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP PPs UNHAS Makassar di Makassar,
2. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 31-12-2019



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231



Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 12 RSDN TGK R2 (Rosdiana)
Usia	:	30 tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Jumlah Anggota Keluarga	:	5
Pekerjaan	:	Pegawai swasta
Penghasilan/bulan	:	3 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat
Kategori	:	Tunggak
Waktu Wawancara	:	Rabu, 19 Mei 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Saya kira betul betul sudah mudah sekalu ternyata belum, masih harus antri lama.
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Saya harus tetap bayar Pak meskipun saya menunggak karena ini kewajiban.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban Pak.
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Membayar itu penting tapi ya lihat juga kondisi ekonomi masyarakat Pak, kalau dirampas kendaraanya, masyarakat pasti melawan Pak.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	“Prosedur masih sulit sehingga minta bantuan orang ain yang urus jadinya lebih cepat. Karena nyatanya kan, kalau saya yang antri pasti lama karena haru antri dari setiap loket. Kalau minta tolong teman ternyata bisa lebih cepat. Saya juga tidak perlu repot-repot. Ya, saya kasi uang ala kadarnya, tidak apa-apa. Dari pada saya menunggu, kan...” (Kasus 12 RSDN TGK R2 waktu wawancara:Rabu, 19 Mei 2020).
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Belum, masih lama
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Mungkin sudh karena teman uruskan, jadi lebih cepat
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Saya kira kalau mau ki sabar dan mengikuti semua prosesnya bisa lebih baik, hanya kalau buru buru ki, nah ini masih agak lama.
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak	Kalau kantor pelayanannya sudh sangat bagus mi ini Pak

	kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	"Itu Pak, masih ada petugas yang melayani dengan kasar sambil melempar berkas dan marah-marah. Ini kan sama sekali tidak menghormati kami Pak. Padahal kami inikan datang memberikan uang kepada negara masa masih ada yang kasar begitu. Katanya ramah-ramah menurut slogannya, eeh, ternyata malah sangat kasar. Ini sudah saya adukan, Pak. Tidak tahu nanti apakah dihukum atau dibiarkan saja. (Infoman Kasus 12 RSDN TGK R2, waktu wawancara: Rabu, 19 Mei 2020).
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Belum saya kira
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Tidak ...saya hanya ada lihat papannya saja
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Ya, tapi sekedar kasi tahu petugasnya saja. Sudah itu saya kasi tahu di kotak saran
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Tidak penting ji kalau tidak bisa juga dihubungi Pak
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian	Tidak tahu

	pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Tidak tahu
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak tahu
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Ya kalau ini, saya tahu Pak, kita bisa laporkan kalau ada petugas yang seenaknya kepada kita.
b Sikap		
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Ya, saya dibantu teman jadi bisa lebih cepat. Mungkin sudah bagus. Kan saya tinggal datang ambil Pak karena teman sudh urus semuanya.
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Ya
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya sudah sesuai hanya saya kasi teman saya uang capek lah...kan dia yang uruskan.
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Sudah sesuai

e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah bagus mi
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Saya kira sudah bagus mi juga
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Saya kira sudah jelas. Hanya saja buru buru jadi tidak bisa menunggu lama.
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya tidak terlalu tahu Pak karena saya dibantu ji
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya kira belum ya semuanya.
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah sesuai
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Saya kira kalau serius mau melaporkan mungkin sudah bagus ya.
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Saya tidak tahu ada bukti pengaduan
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Yang penting itu penyelesaiannya Pak yang harus cepat. Biar ada pejabatnya kalau santai santai ji, tidak ada gunanya jua.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Saya pikir belum karena ada teman saya juga merasa lambat antriannya.

e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Tidak perlu. Yang penting penyelesaiannya.
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Kalau kita tahu itu bagus Pak. Tapi kalau kecil ji jumlahnya baru sulit urusnya percuma juga.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting sekali ini Pak supaya kita tahu kesalahan kita
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Saya minta tolong teman saya yang sudah pengalaman mengurus PKB
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Pokonya saya tidak tahu mi itu Pak. Yang penting teman saya telpon kalau sdh selesai mi saya datang ambilmi bukti pajak ku.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Pokoknya semua teman saya mi yang atur Pak. Saya kasi saja uang yang penting tidak terlaui banyak diminta.
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Selama ini, semua baik ji jadi kalau ada masalah pasti saya telpj teman saya karena dia yang urus semua
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Saya terima beres Pak. Tapi kalau kantornya ini sekarang sudah bagus sekali mi.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya tidak tahu Pak kalau ada petugas yang tidak bagus. Karena saya lihat katanya harus ramah dalam pelayanan.
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan	Pokonya saya cari teman saya waktu saya ada masalah...alhamdulillah, semua sdh selesai mi.

	pajak kendaraan bermotor saat ini ?	
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Pokonya saya minta tolong teman yang sdh pengalaman mi.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Sama Pak semua saya serahkan ke tamn saya
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya saya kira masih ada masalah ya seperti saya bilang tadi itu. Ada petugas yang masih kasar. Makanya saya berhenti urus sendiri. Saya minta tolong teman. Tapi saya sempat ji masukkan di kotak saran juga itu petugas.
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya acuh mi waktu saya sudh kasi masuk pengaduan di kotak saran. Apalagi teman saya siap bantu.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya tidak peduli suratnya Pak. Kan kita semua mau cepat
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya pikir percuma Pak. Karena sampai sekarang saya belum tahu hasilnya pengaduan saya.
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya pasrah saja Pak.
e)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti</i>	Saya tidak ambil bukti laporan, nanti ini malah mempersulit saya.

	<i>tindak lanjut pengaduan pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</i>	
f)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya belum pernah dengar ini konvensasi pak.
g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Ya saya lebih banyak teman saya Pak. Saya sudah tanya bagian informasi tapi saya rasa lama jadi lebih baik saya minta tolong teman saya saja.
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Harsunya semua sudah terbuka Pak.
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Itu petugas yang muka-muka sangar kalau bisa sudah tidak melayani lagi Pak.
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Kalau bisa cukup chatting saja sudah dilayani Pak,
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat	Jangan lagi ada petugas yang kasar-kasar Pak kalau melayani. Kita kan senang kalau sopan sopan.

	membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya tetap bayar PKB ku Pak biarpun menunggak. Saya bayar mi dendanya juga.
6.	Apakah Andat pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Tidak pernah.
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Biasa Pak, teman teman bercanda kalau lihat DD motor saya menunggak.
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Saya percaya teman saya. Jadi saya tidak mau repot Pak.
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Sedikit pak. Yang saya tahu kalau terlambat kita didenda
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Saya kira belum semuanya ya, karena saya masih senang kalau teman saya yang uruskan dari pada saya urus sendiri ki.
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Aturan itu kan namanya ji aturan Pak, kalau tidak sopan petugasnya mana kita nyaman mengurus pajak ta

4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ya karena kewajiban Pak, nanti tambah banyak dendaku.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak juga. Karena banyak juga orang menunggak. Kan yang penting saya tetap mau bayar Pak
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira semua tahu itu kalau ada motor atau mobilnya pasti ada pajaknya
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Ya, selalu ceka batas waktu pembayarannya.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 11 SYM TGK R2 (Syamsul DR)
Usia	:	50 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	6 orang
Pekerjaan	:	Pegawai Swasta
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2 Tunggak
Tempat Wawancara	:	Kantor UPT Maks I
Kategori	:	Tunggak
Waktu Wawancara	:	Rabu, 12 Mei 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Awalnya saya pikir lebih gampang sekali. Ternyata belum semuanya
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	"Saya pikir semua petugas pelayanan di Samsat itu rama-ramah Pak. Ternyata tidak sesuai dengan bayangan saya. Saya lihat petugasnya kurang senyum ketika melayani kita. Bayangan saya itu sudah seperti pegawai bank-bank begitu, Pak. Tapi nyatanya sangat berbeda. Malah tidak ramah." (Informan Kasus 11 SYM TGK R2 waktu wawancara: Rabu, 12 Mei 2020).
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban pak. Jadi biarpun kita didenda kita harus tetap bayar
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Sangat penting Pak. Kalau tidak bayar, kita ditilang terus.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Terlalu banyak loket yang harus dilewati jadi ribet juga
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Karena ribet makanya kita lama antri
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Kalau biaya saya kira sudah sesuai
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	"Hanya mau mengecek jumlah biaya maka harus berpindah pindah. Sistemnya harus diperbaiki. Ini kan bisa saja langsung buka sistemnya sudah bisa diketahui jumlahnya. Tapi nyatanya justru sulit. Waktu itu saya baru persiapan membayar PKB jadi saya mau tanya dulu jumlah biayanya. Malah harus bertanya

		pindah-pindah loket hanya untuk tanya informasi. (Informan Kasus 11 SYM TGK R2 waktu wawancara: Rabu, 12 Mei 2020).
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah sangat nyaman ini Pak
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	“Saya ada pengalaman tidak baik Pak. Waktu itu saya urus kendaraan untuk perpanjangan plat nomor kendaraan. Saya sudah datang dan menunggu lama, tapi petugasnya malah belum datang. Cek fisik kendaraan jadi kelamaan. Tidak disiplin. Petugas lama datang. Ini menyita waktu kami.” (Informan Kasus 11 SYM TGK R2, waktu wawancara: Rabu, 12 Mei 2020).
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Belum
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Ya
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Ya ...tapi tidak tahu hasilnya
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting	Tidak penting karena siapa juga yang mau hubungi dia

	disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Iya, kana da informasinya
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Iya, saya diberitahu kalau saya keberatan saya bisa mengadukan
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Saya tahu tapi saya ragu apakah dilaksanakan atau tidak
b	Sikap	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Prosedurnya harus lebih simple lagi Pak
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Masih lama menurut saya diantrian di setiap loket
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya ini sdh lebuah terbuka ya

d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Ya sudah baik
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Ya sudah ada semua ini. Juga sudah lebih sejuk
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Menurut saya masih ada petugas yang tidak bagus Pak pelayanannya.
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Masih perlu diperbaiki
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum semuanya
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Ya masih ada masalah pengecekan biaya
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah bagus ini
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum, masih lama baru direspon Pak
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Tidak penting ini. Yang penting kalau kita ada masalah segera bantu kami diselesaikan
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Tidak penting kalau juga lambat responnya

d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	belum
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Tidak penting, yang penting penyelesaian masalah yang cepat
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Saya tidak tahu yang ini Pak. Mungkin ada tapi saya tkdk tahu
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting pak. Suapay kita tahu jumlah deda kita berapa
c Perilaku/Tindakan		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Saya masukkan saran di kota saran
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama pak saya masukkan saran
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Juga begitu karena tidak ada cara lain. Kalau saya melapor lama lagi
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau tidak sesuai bukti PKB ku dengan STNK pasti saya laporkan atau saya kembalikan Pak.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ini sudah bagus mi. Apa gunanya lebih bagus temptanya kalau masih ada petugas yang sangar mukanya.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas	Ya itu tadi Pak saya dukan juga di kota saran

	<p>memberi layanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	
g)	<p>Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Saya minta informasi di bagian informasinya, ya sudah bagus itu</p>
2	<p>Akuntabilitas Pelayanan Publik</p>	
a)	<p>Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Yang saya adukan Pak</p>
b)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Selama ini agak ribet saya cek jadi saya tanyakan. Ehh, malah ribet karena harus tanya ke loket lain. Harusnya kan sdh bisa dibagian informasi saja. Katanya sudah internet mi Pak.</p>
c)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya laporkan kalau memang sudah kurang ajar mi Pak. Kalau masih bisa ji kita sabar, ya sabar mi saja. Dari pada rebut.</p>
3	<p>Pengaduan Masyarakat</p>	
a)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya adukan Pak</p>
b)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya tidak ambil bukti pengaduan Pak. ribet</p>
c)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Ya tidak penting ji.</p>
d)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Saya adukan Pak</p>

e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya tidak ambil bukti pengaduan saya. Percuma.</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya tidak tahu kalau ini.</p>
g)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya tanyakan ke petugasnya, pak. Nah ini kan yang masalah kalau terlalu banyak loket jadi lama kita menunggu</p>
B	<p>Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I</p>	
1.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Seharusnya semua sudah terbuka dan pelayanan yang ramah.</p>
2.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Sama Pak harus terbuka, termasuk cepat kasi informasi soal jumlah tagihan kita.</p>
3.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Kalau bisa, semua pengaduan disampaikan ke masyarakat</p>

4.	<p>Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?</p>	<p>Samsat harus patuh pada aturannya sendiri seperti ramah, disiplin, cepat, ya konsistenlah pak.</p>
5.	<p>Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?</p>	<p>Saya tetap bayar PKB saya meskioun terlambat, ini kebetulan ada pengurangan denda.</p>
6.	<p>Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?</p>	<p>Tidak pernah</p>
7.	<p>Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?</p>	<p>Tidak juga karena keluarga mengeti kondisi keuangan saya</p>
8.	<p>Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?</p>	<p>Ya saya harus bertanya kepada petugasnya, kalau sudah sangat tidak nyaman mi baru saya mengadukan</p>
C	<p>Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB</p>	
1.	<p>Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?</p>	<p>Tidak banyak saya tahu, saya tahu kalau terlambat itu didenda.</p>
2.	<p>Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan</p>	<p>Belum semuanya sesuai Pak. Harusnya semua lebih mudah lagi. Katanya dengan sms sdh bisa tahu jumlah tagihan ternyata belum. Jadi harus konsisten itu Samsat Pak</p>
3.	<p>Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur</p>	<p>Saya kita semua aturan itu mau meudahkan masyarakat, iya toh, Pak. Tapi kalau tidak dilakukan kan percuma. Contohnya, katanya mudah</p>

	tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	mengecek jumlah tagihan tapi nyatanya malah sulit seperti saya alami. Mungkin orang lain tidak sulit tapi saya alami sendiri ini
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Kewajiban Pak
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak Pak. Kan kondisi ekonomi kita ini lagi susah.
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira semua tahu pajak itu harus dibayar. Tapi apakah masyarakat sudah ada uang itu yang masalah
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Kasi saja waktu, kalau ada mi uangnya pasti dibayar mi itu Pajak nya ... karena tidak ada itu orang mau didenda Pak. Tapi kondisinya saja yang sulit itu.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 10 SRTK Tgk.R2 (Sartika)
Usia	:	46 tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Jumlah Anggota Keluarga	:	6
Pekerjaan	:	Wiraswast
Penghasilan/bulan	:	4 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2
Tempat Wawancara	:	Rumah Informan
Kategori	:	Tunggal
Waktu Wawancara	:	Rabu, 21 April 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Sudah lebih mudah pelayanannya
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Masih ada yang belum sesuai
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	“Jangan lakukan penyitaan bisa menyengsarakan aktor wajib PKB yang tidak punya uang. Jangan kasi naik denda. Tapi bagaimana kalau di sita, jangan lah disita Pak. Kalau harus disita yang terpaksa harus dibayar. Pastilah semua orang membayar kalau kendaraan disita. Tapi ini tentu memberatkan. Kan yang kita tahu tidak ada penyitaan, kalau sanksi denda yang kita tahu. Makanya ya, kalau didenda itu bisa saja karena memang ada aturannya. (Informan Kasus 10 SRTK R2 waktu, wawancara: Rabu, 21 April 2020).
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Sudah bagus. Hanya masih lambat di loket-loket
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	“Lambat pelayanan, lama di antrian padahal ada loket yang kosong. Harus ketat penerapan nomor antrian. Tidak boleh ada yang diistimewakan supaya tidak nyelong antrian. Pelayanan tidak sesuai dengan nomor antrian. Sudah lama menunggu dan antria. Semua kelengkapan sudah ada. Tapi STNK tidak jadi. Kecewa sekali.” (Informan Kasus 10 SRTK Tgk R2, waktu wawancara: Rabu, 21 April 2020)

c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah bagus
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Belum seluruhnya
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah bagus, hanya perlu dipercepat pelayanan di setiap loket
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	“Ada petugas yang melayani dengan kasar. Petugas itu bahwa melayani sambil melempar berkas dan marah marah. Perilaku ini seharusnya tidak boleh ada lagi di Samsat Pak, khususnya yang melayani langsung ya. Ini kan kita datang bawa uang untuk negara masa masih marah-marah. petugas ini harusnya jangan dibagian pelayanan Pak.” Informasi Kasus 10 SRTK R2 (waktu wawancara: Rabu, 21 April 2020)
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Masih belum seluruhnya karena masih ada aparat yang tidak ramah. Tidak sesuai dengan pelayanan yang baik,
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Ya, ada dipapan pengumumannya.
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah	Pernah tapi tidak jelas penyelesaiannya.

	anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Kalau mau melayani dengan cepat itu penting tapi kalau tidak maka tidak penting
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Harusnya begitu. Tapi setelah saya lakukan ternyata lama juga prosesnya.
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ya tapi ini menyulitkan karena butuh waktu lagi.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak tahu
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Ya tapi saya tidak tahu apakah pernah ada petugas yang diberikan sanksi
b Sikap		
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Ya sudah baik prosedurnya hanya perlu dipercepat waktunya
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Masih agak lambat

c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya sudah sesuai
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Sudah baik
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah baik
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Masih perlu peningkatan agar bisa persikap sopan dan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum, masih ada petugas yang tidak sopan
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Ya sudah sesuai
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah bagus
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Sudah bagus mekanismenya tapi respon nya masih lama
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Masih ribet, harusnya pengaduan langsung direspon seketika

c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Tidak penting, yang penting itu penyelesaiannya
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Masih lambat
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Berguna tapi kalau lambat juga percuma saja
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Saya tidak tahu
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap pelanggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Sangat penting supaya kita bisa tahu salah kita apa
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Prosedur sudah bagus tapi lambat dioket pelayanan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya melaporkan dalam pengaduan
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama juga saya akan lapor kalau tidak sesuai
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya lapor juga Pak, tapi soal kecil saya sabar saja

e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Saya akan usulkan kalau memang perlu.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya cek informasi pembayaran dan cara cara pembayaran
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan yang salah
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Kalau tidak sesuai ketentuan saya laporkan juga
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada petugas yang kasar saya juga laporkan pak
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Mengecek proses pelayanan dan caranya pembayaran
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya tidak ambil bukti pengaduan karena yang penting bagi saya pelayanan yang baik dan ramah juga yang cepat selesai
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada pejabat juga harus ada nomr telponnya. Kalau tidak ada percuma saja karena penyelesaian masalah pasti lambat juga

d)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Saya tanyakan ke petugas kalau tidak beres saya laporkan juga</p>
e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Tidak saya pedulikan pak. Karena yang penting itu penyelesaian masalahnya kan...</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya belum pernah alami yang ini</p>
g)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Menanyakan jumlah denda dan jumlah total pembayaran</p>
B	<p>Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I</p>	
1.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Semua harus terbuka melalui layanan informasi.</p>
2.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Setiap pengaduan harus dijelaskan penyelesaiannya.</p>
3.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat</p>	<p>Harunya pengaduan itu dipermudah. Begitu ada pengaduan, maka tinggal kirim informasi via wa atau apa saja</p>

	pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	kepada yang mengadukan tentang tindak lanjut pengaduannya.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Memberikan sanksi berat kepada petugasnya yang melanggar tapi juga memberikan penghargaan kepada yang sangat baik kerjanya. Kita masyarakat juga bisa mendapat penghargaan jika ada prestasi tidak menunggak.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Tetap membauar pajak kendaraan meskipun menunggak
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Tidak pernah
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Iya pernah.
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Saya melakukan pengaduan
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Saya tahu kalau menunggak didenda Pak. Aya juga tahu bahwa semua petugas harus soapn dalam memberi pelayanan.

2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Belum maksimal, belum ramah pelayannya. Juga belum konsisten menjalankan prosedurnya agar lebih cepat
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Aturan itu semua perlu ditegakan Pak. Buktinya, saya ini membayar PKB saya karena saya mau tidak didenda lagi.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Kewajiban meskipun saya terlambat tapi saya harus tetap bayar PKN saya.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak karena kondisi yang buak kami menunggal
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira semua tahu kalau beli kendaraan sdh dikasi tahu pajaknya kan
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Buat kegiatan kemasyarakatan dengan Samsat.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :
:

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :
:

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 9 TFK TGK R4 (Taufiq)
Usia	:	45
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	5
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Penghasilan/bulan	:	4 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Kantor UPT Mks I
Kategori	:	Tunggak
Waktu Wawancara	:	Rabu, 14 April 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Lebih mudah bayar pajak kendaraan
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Ya semuanya sudah semakin baik.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban toh Pak
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	“Jadi yang penting itu, saya tetap mau bayar pajak, toh, Pak. Jadi kalau didenda mau mi diapa. Karena baru ada uang ini untuk bayar kodong. Ini lagi susah pekerjaan Pak. Ini juga ada teman terlambat bayar pajaknya. Dia juga bayar denda, tapi satu tahun ji itu menunggak. Dia beruntung, katanya dia dapat pemutihan denda pajak. Jadi saya, ya, bayar saja Pak biarpun terlambat ka. Ini kan kewajiban juga.”
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Sudah bagus
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Juga sudah cepat
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Juga sudah sesuai dengan tunggakan saya
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	“Sebenarnya, Pak. Kalau aturannya sudah bagus. Bahkan kita buka di website Bapenda juga bagus. Di jelaskan di medsosnya juga bagus. Katanya pembayaran PKB itu gampang, tidak sulit. Bahkan ada slogan tentang keramahan dan ketepatan waktu. Tapi kenyataannya masih ada petugas yang tidak konsisten menjalankan aturan.

		Seharusnya, setiap ada kebijakan baru harus dicantumkan di papan informasi sehingga kita tidak merasa dibodohi.” (Kasus 9 TFK TGK R4 waktu wawancara: Rabu, 14 April 2020).
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	“Perlu kelengkapan untuk charger hp karena biasanya nasabah ada yang <i>lowbath</i> hpnya. Kalau perlu juga sediakan wifi gratis Pak. Karena biasanya saya lihat, kan ada orang kantor datang membayar, dia perlu online tapi kalau tidak ada quotanya maka pekerjaannya bisa terbengkalai. Jadi anggaplah itu hadiah kepada aktor wajib PKB yang datang membayar pajak.” (Informan Kasus 9 TFK TGK R4 waktu wawancara: Rabu, 14 April 2020).
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	Menurut saya iya.
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Sangat membantu waktu saya tanya bagian informasi. Hanya perlu ditambahkan informasi jika ada perubahan aturan supaya kita tidak bingung.
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Ya ada spanduknya dipasang
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	“Ya, kami sudah adukan Pak. Kenyataannya masih ada petugas yang tidak konsisten menjalankan aturan. Seharusnya, setiap ada kebijakan baru harus dicantumkan di papan informasi sehingga kita tidak merasa dibodohi.”

c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Penting juga Pak supaya bisa dihubungi langsung.
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Ya, saya tahu
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Saya tidak tahu
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Saya tidak tahu
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Ya saya tahu, kan ada aturan pegawai pak
b Sikap		
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Prosedurnya sudah baik
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Sudah baik, yang penting bersedia menunggu antrian
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak	Ya sudah baik

	kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Ya sudah baik
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah nyaman, hanya perlu ditambah tempat charger hp atau laptok, karena ada yang menunggu lama jadi kalau mau kerja atau hpnya lowbath bisa segera dicas
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Saya kira belum semuanya, masih ada yang tidak ramah juga
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Belum semuanya, ada perubahan aturan tapi saya tidak tahu.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Secara umum iya, tapi belum semuanya
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya kira iya
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah sudah akuntabel atau belum ?	Sudah bagus
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Masih lama prosesnya
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Perlu tapi kalau lama itu juga tidak penting
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan	Perlu tapi sertakan dengan telpon dan wa

	elayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum, masih lama
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Penting sekali supaya bisa dicek pengaduannya
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Saya tidak tahu ini pak
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Sangat penting kejelasan sanksi supaya kita tidak bayar lebih
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Saya adukan ke pengaduan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama pak saya adukan juga
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya dukan juga
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada yang tidak sesuai datanya saya pasti kembalikan untuk diperbaiki Pak
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Saya sudah usulkan agar ditambah tempat colokan carger hp atau laptop

f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan petugas yang menurut saya tidak bagus memberikan pelayanan
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya menyarankan agar setiap aturan baru diumumnya dibagikan depan.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan kalau ada kesalahannya
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya juga adukan pak kalau ada yang tidak sesuai
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau tidak sesuai harus dikembalikan ke Samsat. Ini penting karena data kendaraan ada disini
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya menyarankan agar dilakukan informasi berkala tentang perubahan aturan dan syarat syarat jika ada perubahan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya abaikan saja suratnya. Karena saya mengadukan saja
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada telpon pejabat tersebut maka pasti saya telp kalau ada petugasnya yang bermasalah. Ini sebenarnya bagus kalau pejabatnya mau bertanggung jawab
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran	Menunggu balasan.

	<p>elayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	
e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya abaikan saja. Karena saya sudah sampaikan keluhan saya</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya tidak pernah mengalami. Saya juga tidak tahu</p>
g)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya minta kejelasan denda saya ke petugas kalau petugasnya bermasalah ya saya akan adukan</p>
B	<p>Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I</p>	
1.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Semua perubahan aturan serta pelayanan diumumkan dibagian depan informasi</p>
2.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>"Sebenarnya, Pak. Kalau aturannya sudah bagus. Bahkan kita buka di website Bapenda juga bagus. Di jelaskan di medsosnya juga bagus. Katanya pembayaran PKB itu gampang, tidak sulit. Bahkan ada slogan tentang keramahan dan ketepatan waktu. Tapi kenyataannya masih ada petugas yang tidak konsisten menjalankan aturan. Seharusnya, setiap ada kebijakan baru harus dicantumkan di papan</p>

		informasi sehingga kita tidak merasa dibodohi.” (Kasus 9 TFK TGK R4 waktu wawancara: Rabu, 14 April 2020).
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Harusnya diproses lebih cepat.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Keringanan denda.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Tetap membayar PKB
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Tidak pernah
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	pernah
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Melaporkan melalui pengaduan
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	

1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	sedikit
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Umumnya sudah bagus tapi belum semuanya
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Belum terbuka dan belum ditegakkan dengan seharusnya, misalnya, petugas harus ramah dan terbuka, ini belum maksimal
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ini kewajiban pak jadi biar menunggak harus tetap bayar pajak
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira kita semua tahu
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Harus sering cek waktu pajaknya

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 8 MST Tgk R4 (H.Mustari)
Usia	:	54 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	6 orang
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Penghasilan/bulan	:	4 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Kantor UPT Makassar 1
Kategori	:	Tunggal
Waktu Wawancara	:	Kamis, 26 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Saya pikir sudah baik semua sesuai iklan-iklannya, mudah dan gampang mi,
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Sebagian besar memang sudah bagus.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Karena ini kewajiban jadi harus dibayar supaya tidak bertumpuk denda. Supaya tidak ditilang.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Sudah bagus hanya ada masalah sistem saya kira
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Masih agak lama bagi saya karena waktu saya urus ada masalah pembayaran dobel malah saya harus cek ke kantor pusatnya untuk selesaikan.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	"Transaksi saya dobel Pak. Data pembayaran saya masuk dua kali. Padahal harusnya kan hanya satu kali. Eh, saya malah dialihkan ke Pettarani padahal semua berkas sudah lengkap. Saya kecewa sekali. Karena katanya sudah pakai sistem online, Pak. Masa saya harus ke Kantor Samsat di Pettarani lagi. Tapi karena tidak ada cara lain, terpaksa saya urus di sana Pak. Ya, saya sangat kecewa karena ternyata sistemnya tidak online keseluruhan. Padahal promosinya sudah online semua. (Informan Kasus 8 MST Tgk R4 waktu wawancara: Kamis, 26 Februari 2020).
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda	"Itu juga masalah Pak, ada ketidakadilan. Ada teman saya belum bayar pajak, motornya. Tapi

	<p>saat ini sesuai dengan harapan Anda ?</p>	<p>dia sudah jual. Jadi bagaimana itu Pak, dia tidak ditagih mi. Tapi STNK motornya masih atas nama dia. Ya, dia jual motornya melalui online. Memang lengkap suratnya tapi masih namanya semua. Bagaimana mi itu. Padahal kalau kita ini harus tetap bayar pajak ta karena kita tidak jual kendaraanta.” Informan Kasus 8 MST Tgk R4 (wawancara: Kamis, 26 Februari 2020).</p>
e)	<p>Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?</p>	<p>Sudah bagus, hanya belum terkoneksi secara langsung ke semua kantor Samsat jadi kalau ada masalah tidak bisa langsung diselesaikan</p>
f)	<p>Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?</p>	<p>Khusus bagian operatornya saya kira belum maksimal kerjanya</p>
g)	<p>Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?</p>	<p>Ya, tapi ada yang tidak sesuai, misalnya sistem semua sudah online, tapi ternyata ketika saya ada masalah masih harus manual</p>
3 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	<p>Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?</p>	<p>Ya saya tahu</p>
b)	<p>Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan</p>	<p>Ya saya mengajukan keberatan. Tapi hanya sampai dipetugasnya saja, repot melakukan pengaduan lagi padahal sistemnya tidak terhubung.</p>
c)	<p>Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting</p>	<p>Tidak penting kalau hanya dipsang saja. Yang penting apa yang dia lakukan untuk bantu kita</p>

	disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Ya, tapi bagi saya lama waktu penyelesaian masalahnya.
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ya, tapi ini jadi ribet lagi.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak ... saya tidak tahu
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Ya jelas, kana da semua aturan kepegawaiannya Pak
b	Sikap	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Sebagain besar sudah lumayan tapi konekesi sistemnya belum maksimal
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Belum maksimal
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Belum maksimal karena jika ada biaya dobel masih sulit ngurusnya.

d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Sudah bagus
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah bagus seperti yang kami lihat ini semua sudah lebih nyaman.
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Khusus dibagian pembayaran saya kira dia harus tahu menggunakan sistemnya supaya tidak perlu ada pelayanan manual
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum semuanya, tapi secara umum sudah lebih baik
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum baik
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah bagus
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum karena masih lambat memberikan respon penyelesaian masalah
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Justru ini yang bisa memberatkan juga karena data pelapor akan ketahuan, bisa dipersulit juga
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Penting asalkan mau melayani dengan cepat

d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum, saya alami harus menunggu dan ke kantor pusatnya
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Tidak penting karena hanya seremonial saja, tetap lama, kita buuth cepat
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Ini penting, Pak. Jangan ada dirugikan masyarakat. Meskipun jumlahnya kecil.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap pelanggaran yang diadakan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Sangat penting dan harus terbuka supaya tidak ada lagi pungli.
c Perilaku/Tindakan		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Menanyakan kepada petugas dan melaporkan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama saya komunikasikan dulu baru laor kalau perlu
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama melapor juga
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan kembalikan kalau tidak sesuai
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Saya memberi masukan saja supaya loketnya diperbanyak supaya tidak lama antri
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas	Saya laporkan

	pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya sudah tanya semua informasinya tapi karena ada masalah saya laporkan
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan juga kalau tidak ada penyelesaian
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Sama Pak. Saya sudah laporkan kan
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Jadi kalau misalnya bukti PKB tidak sesuai saya pasti tanyakan kalau tidak selesai baru lapor ke atasannya
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Mengecek jumlah pembayaran
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya abaikan karena ternyata lama prosesnya
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya mau hubungi dengan telepn jika ada nama pejabat dan telponnya untuk selesaikan pengaduan dengan cepat.
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ya menunggu berdasarkan arahan, tapi lama juga dan tidak jelas penyelesaiannya

e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Kalau sangat mendesak saya akan laporkan jika sudah saya merugikan saya. Bukti pelaporan itu penting kalau memang masalah kita besar.</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya belum minta kompensasi saya hanya minta agar pembayaran saya tidak dobel</p>
g)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya akan laporkan semua bentuk pelanggaran</p>
B	<p>Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I</p>	
1.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Seharusnya sudah full online dan terbuka Pak. Janga lagi ada sistem yang tidak terkoneksi kasihan kami ini masyarakat.</p>
2.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Ya semua petugas Samsat harus konsisten menegakkan aturannya.</p>
3.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Harusnya lebih mudah dan penanganannya cepat. Kalau soal pelanggaran etika kesopanan itu harusnya ditegur langsung.</p>

4.	<p>Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?</p>	<p>Memberikan hadiah bagi kepada wajib pajak yang tidak pernah menunggak. Kalau tunggakan sdh banyak bisa diberikan keringanan. Ini sudah berjalan sebenarnya, seperti penghapusan denda pajak.</p>
5.	<p>Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?</p>	<p>Saya harus tetap bayar pajak saja</p>
6.	<p>Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?</p>	<p>Tidak pernah</p>
7.	<p>Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?</p>	<p>Iya, karena pajak saya menunggak, orang tau takut kalau saya ditilang.</p>
8.	<p>Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?</p>	<p>Ya kita harus berani mengadukan kepada atasannya</p>
<p>C</p> <p>Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB</p>		
1.	<p>Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?</p>	<p>Sedikit saja</p>
2.	<p>Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan</p>	<p>Belum baik koneksi jaringannya sehingga masih lebih baik bayar manual.</p>
3.	<p>Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur</p>	<p>Aturan harusnya ditegakkan dengan benar oleh aparat Samsat. Kan sudah ada aturan pelayanannya Pak.</p>

	tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Kewajiban
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak, hanya repot kalau ditilang.
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/berdomisili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira iya Pak, karena semua mau bayar pajak yang ada kendaraannya ya..memang masih ada menunggak tapi itu kan karena sesuai barangkali dengan kondisinya
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Ya perlu buat kegiatan bersama Samsat, misalnya mengajak sosialisasi.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 7 NRM Tgk R4 (Nurmiati, SE)
Usia	:	43 tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Jumlah Anggota Keluarga	:	6 orang
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Rumah Informan
Kategori	:	Tunggal
Waktu Wawancara	:	Rabu, 25 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Sudah sangat mudah
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Ada yang saya tidak setuju karena tidak sesuai dengan seharusnya
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	<p>“Ya, saya tahu Pak, ini kewajiban. Saya juga tahu kalau saya didenda kalau terlambat membayar PKB. Tapi ini, kondisi usaha saya, ya usaha rental mobil Pak, ini kurang pelanggan Pak. Jadi ya, terpaksa ada kendaraan yang terlambat saya bayar PKB nya. Tapi yang lainnya, masih ada satu lagi kendaraan di rumah Pak. Itu saya rentalkan, tidak pernah ji menunggak pajaknya.”</p>
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	<p>“Tahu kalau menunggak didenda. Juga tahu kalau kewajiban. Tapi belum ada uang saat harus bayar PKB. Jadi terpaksa tunda. Inikan saya ada usaha rental Pak. Kalau mobil yang satu lunas pajaknya. Hanya ini menunggak karena ada kebutuhan lain yang mendedak. (Informan Kasus 7 NRM Tgk R4 wawancara: Rabu, 25 Februari 2020).</p> <p>“Janglah disita kendarannya Pak, Kan tidak semua orang itu menunggak karena sengaja tapi biasanya ada kondisi tertentu. Misalnya lagi ada kebutuhan yang bersamaan dengan pembayaran pajak. Kalau kendaraan disita, wah kita semua takut Pak, bisa-bisa tidak ada lagi orang yang beli mobil.” (Informan Kasus 7 NRM Tgk R4, wawancara: Rabu, 25 Februari 2020).</p>
2	Transparansi Pelayanan Publik	

a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Sudah baik karena sdh ada ruang tunggu yang nyaman, sudah jelas loket loketnya yang harus ditempati menghadap sesuai kebutuhan
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Waktunya sudh cepat menurut saya dibandingkan dulu dulu itu pak.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	"Sebaiknya ada bukti pembayaran setiap stransaksi pada setiap loket. Sehingga tidak ada kecurigaan pembayaran biaya tambahan. Ini kan ada indikasi bahwa pembayaran kita tidak masuk ke kas negara kalau tidak ada catatan pada tanda terima atau bukti pembayaran. (Informan Kasus 7 NRM Tgk R4, waktu wawancara: Rabu, 25 Februari 2020).
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Secara umum sudah baik hanya menurut saya perlu terbuka lagi soal bukti bukti pembayaran, meskipun jumlahnya sedikit.
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudh bagus
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	"Seharunya, kalau petugasnya berkompeten, dia pasti tahu bahwa jumlah pembayaran wajib pajak lebih Pak. Masa uang kembalian tidak diberikan kepada saya. Ini kan artinya tidak tahu menghitung. Ya, bisa juga uang kecil yang lebih tidak dikembalikan karena ada niat tidak baik. Padahal sekecil apapun pengembalian harus dikebalikan ke pembayar pajak." (Informan Kasus 7 NRM Tgk R4 waktu wawancara: Rabu, 25 Februari 2020).
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat	Belum maksimal tapi secara umum sudah lumayan baik

	Anda membayar pajak kendaraan ?	
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Saya tahu
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Pernah, iya saya mau diberi bukti pengaduan tapi, apa pentingnya, saya kan hanya mau semua pembayaran ada buktinya termasuk mengembalikan uang saya sesuai jumlah yang tercantum dikuitansi bukti pembayaran.
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Penting Pak. Tapi pejabatnya harus bersedia ditelpon juga untuk menerima pengaduan.
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Ya, harusnya begitu. Tapi menurut saya masih lama itu respon pengaduannya Pak
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ya, tapi kan kita tidak punya waktu untuk mengecek lagi. Harusnya, Samsat yang mengerti setiap keluhan masyarakat.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Iya, tapi saya belum pernah menuntut kompensasi
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan	Iya, makanya saya mengadukan Pak.

	jika mereka melakukan penggaran yang diadakan ? Jelaskan	
b	Sikap	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Kalau prosedur sudah oke pak
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Waktu juga oke
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Nah ini yang masalah, masih ada tidak transparan
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Produk sudah bagus
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah bagus semua ini Pak
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Ini juga saya kira perlu ditingkatkan supaya petugasnya ramah-ramah, jangan marah-marah kalau ditanya.
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Jelas.
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Masih ada yang belum, khususnya tempat pembayaran
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum terbuka

c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah sudah akuntabel atau belum ?	Sudah bagus.
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum cepat responnya
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Masih formal saja.
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Jika pejabatnya mau dihubungi untuk selesaikan pengaduan masyarakat saya pikir itu bagus.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Penting sebenarnya kalau masalahnya memang besar.
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Penting sekali ini Pak.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diajukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting sekali supaya kita tahu jumlah pembayaran kita
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Yang salah saya adukan, yang sudah baik, ya dilanjutkan saja.

b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau lambat saya akan tanyakan ke petugasnya
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini sudah saya tanyakan. Malah jawabannya tidak jelas
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan laporkan kalau tidak sesuai dengan buktinya.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Saya akan usulkan Pak perbaikan kalau memang ada yang penting. Tapi sekarang sudah bagus saya kira
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Itu tadi Pak saya sudah adukan
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya mendatangi bagian informasi untuk menanyakan apa apa yang harus saya lakukan
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Yang baik saya tidak laporkan. Kalau yang masih kurang baik saya laporkan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya laporkan
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya pasti keberatan kalau tidak sesuai
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya selalu cek informasi pajak kendaraan saya Pak.

b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan ambil bukti pengaduan kalau sudah sangat memberatkan saya.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan hubungi pejabatnya
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya mengecek pengaduan saya. Meskipun tidak jelas juga informasinya.
e)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama Pak saya akan mengecek terus pengaduan saya
f)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya belum pernah melakukan ini
g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan cek terus juga Pak
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	

1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Harus diberikan bukti semua pembayaran sesuai dengan jumlahnya pak
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	<p>"Kalau saya lihat, Pak. Sebenarnya, ini Samsat sudah semakin baik dibanding dulu-dulu. Lebih banyak pegawai yang sopan dan ramah-rama. Pelayanan ini sekarang sudah lebih baik dan cepat. Tapi memang masih ada juga yang perlu diperbaiki. Misalnya, kejujuran dan keterbukaan. Kalau ada uang kembalian biarpun kecil, ya kasikanlah kepada wajib pajaknya. Jadi ini saya kira Pak, hanya perlu tegas pimpinannya. Itu ada semuami petunjuknya di bagian depan. Itu kan baik sekali mi. Hanya perlu konsisten saja laksanakan, itu pasti sudah baik mi. (informan Kasus 7 NRM Tgk R4, wawancara: Rabu, 25 Februari 2020</p>
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Responnya harus lebih cepat dan terbuka langkah langkah yang diambil pimpinannya
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Konsisten menegakkan aturan juga kepada pegawainya yang bermasalah. Kalau bisa Samsat memberikan juga hadiah atau penghargaan kepada masyarakat yang sudah banyak membayar pajak kendarannya.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya tetap membayar pajak saya meskipun terlambat
6.	Apakah Andat pernah menegur keluarga atau teman dekat yang	"Iya, Pak. Saya sering diingatkan oleh keluarga, juga kadang oleh supir saya bahwa pajak kendaraan sudah jatuh tempo atau didenda.

	terlambat membayar pajak kendaraan ?	Ada juga tetangga. Hanya memang kondisinya, kalau ada uang ya, langsung dibayar. Tapi kalau lagi sepi pelanggan dan tidak ada uang, ya, terpaksa menunggu. (Kasus 7 NRM Tgk R4, wawancara: Rabu, 25 Februari 2020)
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Biasa juga diingatkan
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Melakukan pengaduan
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Aturan sudah baik saya kira
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Belum sesuai Pak. Karena ada kendaraan yang juga tidak bayar pajak mi. "Itu, tetangga saya Pak, tidak bayar pajak mi motornya. Katanya motornya sudah tuami jadi tidak perlu bayar pajak lagi. Jadi kita tidak tahu apakah memang ada batas waktu dimana kendaraan tidak perlu mi dibayar pajaknya. Ini kan juga masalah Pak. Memang tetangga saya ada ji motor lainnya. Juga ada mobilnya. Tapi ada motornya sudah tidak bayar pajak. Ini kan butuh informasi juga Pak. (informan Kasus 7 NRM Tgk R4, wawancara: Rabu, 25 Februari 2020).

3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Aturan menurut saya sudah bagus tinggal pelaksanaannya saja harus konsisten Pak.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Kewajiban pak
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Kadang juga ada rasa malu. Tapi ya tergantung kondisi kan
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/berdomisili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Kalau ada kendaraan harusnya sudah tahu kalau itu wajib pajaknya. Tapi memang perlu dijelaskan apakah ada batas waktu usia kendaraan yang boleh tidak bayar pajak
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Kita perlu saling mengingatkan

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 6 HKM Patuh R2 (Abd. Hakim)
Usia	:	55 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	5
Pekerjaan	:	PNS
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat
Kategori	:	Patuh
Waktu Wawancara	:	Selasa, 24 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Ya saya kira lebih mudah ya
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Saya agak kecewa juga karena saya tidak tahu syarat-syaratnya harus bawa macam-macam.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Supaya tidak sembunyi kalau ada sweeping Pak. Kan repot itu kalau kita harus menghindari petugas terus.
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Kita semua tahu, pajak itu kewajiban. Tapi jangan lakukan penyitaan. Karena ada alasan orang menunggak.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Umumnua sdah baik
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Ya sudah lebih cepat hanya saya ada masalah syaratnya, jadi terkendala disitu, kalau ada tetangga saya tidak ada masalah. Dia lebih cepat selesai
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Saya kira sudh sesuai
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Belum semuanya. Ini harusnya syaratnya dimudahkan.
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah bagus
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesauai dengan kemampuannya ?	Masih perlu perbaikan dalam memberi informasi syarat-syaratnya
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai	"Persyaratan tidak jelas. Harus ada BPKB padahal di STNK sudah nama sendiri. Jadi harus bolak balik ambil berkas. Seharusnya ada informasi

	dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	secara terbuka melalui website atau media sosial tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi. Ini, nanti saya tiba di kantor Samsat baru tahun syaratnya. Ini kan mereportkan karena harus pulang lagi lengkapi berkas. Untuk rumah saya dekat, coab jauh kan ini mempersulit saya, Pak. Tapi ya, karena ini kewajiban jadi mau diapa Pak. Saya harus urus kelengkapan berkas dan segera membayar. (Informan Kasus 6 HKM Patuh R2 wawancara: Selasa, 24 Februari 2020)
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Iya, saya tahu.
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Iya, ini saya mengadu waktu persyaratan masih sulit, tapi kantanya menang begutu aturannya, jadi ya saya harus menerimanya ya.
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Tidak penting kalau saya. Karena tidak ada itu pejabat yang selalu mamu ditelpon Pak. Yang penting penyelesaiannya.
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Saya tidak pernah tahu, Pak, apakah pengaduan saya ditindak lanjut atau tidak. Apakah petugas yang saya adukan ditindak atau dihukum juga tidak ada pemberitahuan. Padahal kami kan ada nomor telepon Pak, kami juga membuka media sosial Bapenda juga tidak informasi tentang pengaduan kami. Jadi ya, kayaknya percuma juga kita mengadu. (Informan Kasus 6 HKM Patuh R2)

		wawancara: Selasa, 24 Februari 2020).
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ya, ini yang sulit karena kita bisa juga diintimidasi petugas lain kalau ketahuan kita yang lapor.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak tahu.
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Iya, kan ada aturan kepegawaian Pak.
b	Sikap	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Keseluruhan sudah baik tapi khusus persyaratan perlu dimudahkan jika sdh ada keterangan pendukung
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Ya sdh kalau semua persyaratan dipenuhi ya
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya saya kira sudah ya
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Ya saya kira ini sudah bagus. Maksudnya seperti bukti PKB dan STNK ka ? kalau ini sudah bagus.
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Iya, ini sudah bagus Pak.

f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Saya kira iya. Hanya perlu lebih ramah lagi
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Ya, ini saya agak masalah karena saya tidak lihat pengumumannya.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya kira sudah bagus.
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Ya juga sudah baguslah
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Iya ini sudah bagus juga
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Ini yang saya belum tahu betul.
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Tidak perlu sebenarnya, kecuali misalnya kasusnya besar misalnya beda data kendaraan ini harus ada buktinya nanti dikira kendaraan curian pak.
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Tidak penting kalau hanya formalitas saja.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Sudah yang penting penuhi dulu syarat syaratnya
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Yang penting itu perbaikannya Pak, kalau buktinya, itu kan memperlambat saja.

f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Kalau ada ini lebih bagus Pak. Yang penting jangan dipersulit.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap pelanggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting sekali ini supaya kalau diumumkan diwebsitenya kan ketahuan yang mana pengaduan yang diselesaikan dan bagaimana caranya selesaikan
c Perilaku/Tindakan		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Saya komunikasikan dengan petugasnya.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya begitu, saya tanyakan ke petugasnya
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau tidak sesuai dengan kuitansi saya pasti saya laporkan
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada cacatnya, itu kuitansi atau pkb saya kembalikan.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya kalau ini saya tidak bisa apa apa Pak. Cukup pemerintah saja yang tahu tempat yang nyaman bagi masyarakat.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya saya komunikasikan dengan petugasnya dulu
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ya, saya tidak melihat informasi persyaratan saya jadi saya ada masalah.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		

a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada salah saya tanya petugasnya
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Sama, saya tanyakan ke petugas
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau saya tanya petugas tapi tidak direspon saya akan adukan ke atasannya.
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya saya kira ada masalah yang bisa segera diatasi ada juga yang butuh proses panjang ya. Jadi kalau memang sangat merugikan masyarakat itu harus dilaporkan tapi selama masih bisa diselesaikan jalan keluarnya itu lebih baik, tidak perlu ada lapor-lapor. Jadi petugas juga harus mengerti keluhan masyarakat.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya bukti ini memang penting kalau masalahnya besar, misalnya ada masyarakat yang merasa dirugikan, dia bisa menuntut.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau saya jangan formalitas saja. Yang penting itu penyelesaian masalahnya.
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya akan tanyakan ke petugas
e)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau agak lama dan sulit, saya abaikan saja. Apalagi kalau masalah kecil saja ya.

f)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau memang ada ini harus transparan. Kapan dan aa syaratnya masyarakat bisa dapat konvensasi. Kalau misalnya uang sediki baru lama diurus ini juga bohong namanya. Jadi semua hrus jelas
g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap penggaran pelayanan yang diadakan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan minta penjelasan dari petugasnya
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Yang harus komitmen menegakkan aturan pelayanan. Jangan persulit masyarakat
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Harus transparan diumumkan melalui media Samsat atau media Pemda. Tapi sistemnya harus bagus, jangan lambat kalau diakses.
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Yang bagus itu, komunikasikan dulu dengan baik ke petugasnya, kalau memang merasa dirugikan, bisa dilaporkan ke atasannya.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Ya, itu Pak harus permudah masyarakat. Komitmen menjalankan aturan pelayanan yang baik, ramah, sopan, terbuka., jangan ada pungli. Intinya harus komitmen lah

5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya masih belum tanya ke orang lain. Kalau anak saya ya saya biasa kasi ingat supaya jangan didenda
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Ya, anak saya, saya ingatkan dia
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Tidak pernah
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Ya itu tadi, saya konfirmasi dulu ke putugasnya kalau tidak bisa selesai, saya akan laporkan juga.
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Sedikit saya tahu, khususnya kalau menunggak didenda
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Saya kira belum seratus persen. Tapi sekarang sudah lebih bagus
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	“Ya, kalau saya, ini tinggal konsisten saja melaksanakan semua ketentuannya, Pak. Ini kan sekarang sudah lebih baik dan lebih mudah. Kalau semua pegawai di sini, semuanya ya, termasuk polisi dan asuransi sudah konsisten menjalankan aturan, saya kira tidak ada mi masalah yang keluhkan

		wajib pajak. Itu saja, Pak.” (informan Kasus 6 HKM Patuh R2 (wawancara: Selasa, 24 Februari 2020).
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Kewajiban Pak, jangan didenda.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Ya tentu saja malu masa pegawai menunggak. Lagi pula kalau menunggak kita repot sendiri Pak
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/berdomisili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira iya, khususnya kendaraan pribadi ya. Kalau yang kendaraan lama saya tidak tahu karena ada juga mobil pete pete di dekat rumah tidak pernah saya lihat diurus pajaknya, karena mobil tua barangkali.
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Ya, paling tidak mengingatkan keluarga supaya tidak kena sanksi denda

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 5 MHS Patuh R2 (Drs. Muchlis)
Usia	:	58 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	5
Pekerjaan	:	PNS
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat UPT MKS I
Kategori	:	Patuh PKB
Waktu Wawancara	:	Kamis, 12 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Sangat bagus dan mudah
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	"Ini sudah berubah Pak. Pelayanan pembayaran PKB sekarang lebih baik. Petugasnya juga saya rasa lebih ramah. Dulu banyak calo-calo, Pak. Sekarang alhamdulillah sudah tidak ada. Mungkin ada tapi saya tidak tahu. Karena saya langsung bayar ini tidak ada kendala."
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban ini Pak. Wajib dibayar kalau tidak nanti kena sanksi denda
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	"Ini motor saya Pak, sejak saya beli lima tahun mi, saya tidak pernah menunggak. Ini sudah ganti DD, Pak. Alhamdulillah, saya tidak pernah menunggak. Ini STNK nya, coba kita lihat. Kan, kita sendiri yang rugi kalau terlanmbat membayar pajak, Pak. Jadi haris diusahakan supaya tidak menunggak. Kan kita di denda kalau menunggak. (Informan Kasus 5 MHS Patuh R2, wawancara: Kamis, 12 Februari 2020). Kalau jelas pelanggarannya kalau menunggak ya bisa disita.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	"Ini kan, kami sudah ketahui informasinya Pak. Bahwa semua bukti kepemilikan kendaraan harus dibawah karena ini kelengkapan persyaratan. Informasi ini saya dapat sebelumnya Pak. Ini kan, saya bayar pajak tiap tahun, jadi ya tahulah syarat-syaratnya." Informan Kasus 5 MHS Patuh R2 (wawancara, Kamis, 12 Februari 2020).

b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Ya sdh baguslah. Hanya perlu lebih cepat lagi ya
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah tdak ada masalah kalau saya
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Ya sdh bagus. Tentu jangan puas..masih harus dipercepat lagi
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah bagus
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	Pasti sudah sesuai Pak. Karena tidak mungkin dia ditugaskan kalau dia tidak mampu nanti malah merusak
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Ya sdh sesuai, yang penting urus sendiri ya pajaknya
3 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Tahu
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Belum pernah
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting	Tentu ini penting Pak. Tapu harus konsisten pejabatnya, kalau dihubungi

	disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	segera respon jangan tunggu berhari hari. Ini sama saja bohongi masyarakat
d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Harusnya begitu Pak, tapi saya belum pernah
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Tidak tahu..
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Tidak tahu
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Ya tahu. Kan ada mekanisme pengaduannya di pasang di kantor Samsat itu.
b	Sikap	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Secara umum iya sdh bagus
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Ya, juga sudh bagus, hanya antriannya kalau bisa dipercepat prosesnya.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Saya kira iya sudh sesuai.

d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Iya sudah bagus
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah lebih bagus. Ini kan saya sdh lama selalu bayar PKB kan Pak, memang sdh lebih baguslah dari sebelumnya
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Saya kira iya, hanya masih perlu lebuah ramah juga
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya kira sudah ya. Mereka kan sdh diseleksi Pak.
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Ya sudah. Kalau saya. Kalau yang lain tidak tahu ya.
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah sudah akuntabel atau belum ?	Sudah baguslah.
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Sdh bagus ada dipengumumannya.
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Saya tidak tahu kalau ada formulirnya. Kalau bisa dipermudah saja. Karena masyarakat kan malas mengadu kalau sulit juga
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Penting dicantumkan, supaa bisa juga dilapor kalau tidak merespon pengaduan masyarakat

d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Sudah lebih cepat dari sebelumnya
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Penting. Tapi yang paling penting itu penyelesaian masalahnya Pak
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Ya, harus ini Pak, tapi harus dipermudah prosesnya.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadakan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting sekali supaya tahu apa kesalahan kita. Jangan kita tidak salah tapi kena sanksi. Kalau menunggak pajak ya pastilah disanksi
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Kalau saya, saya ikuti aturannya saja pak.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya, menerima sesuai prosedurnya. Saya tidak suka rebut Pak, jadi pegawai Samsat yang harus mengerti kondisi masyarakat yang datang pak.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan laprkan juga kalau tidak sesuai. Saya minta penjelsanlah kalau ada biaya tambahan misalnya
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau misalnya tanda bukti PKB saya rusak atau robek ya saya harus kembalikan, minta diganti karena bisa dikira palsu. Kita bisa sulit lagi kalau ditilang
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya menerima saja kondisinya Pak, tapi sekarang sudh lebih baguslah. Sudh tidak kepansan.

f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada yang salah mungkin saya laporkan ya, tapi selama ini saya tidak menemui masalah berarti. Paling masih lama di antrian
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya pertama tama datang ke bagian informasi ya..dari sana saya baru datangi loket loketnya
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau saya mungkin saya laporkan supaya lebih bagus lagi pelayanannya
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Kalau ada tidak sesuai kita harus berani sampaikan, kalau beda-beda seribu dua ribu saya kira ya bisa dimaklumi.
c)	Apa yang anda lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya lapor kalau ada catatnya. Bahaya kalau rusak pkbnya, bisa dikira bodong nanti.
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Yang sdh bagus karena ada pengumumannya dipasang, saya hanya tidak tahu apakah cepat dilayani kalau mengadu karena saya masih bagus bagus saja
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Itu bagus supaya kita bisa cek akalau ada pelanggaran pegawai Samsat ya.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini juga penting, tapi jangan hanya formalitas saja.
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran	Setiap pengaduan harus jelas waktu dan cara penyelesaiannya. Supaya masyarakat bisa merasa puas. Kalau

	<p>pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>lambat, percuma mengadu. Masyarakat bisa tidak percaya juga</p>
e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Semua transaksi harus ada buktinya, termasuk pengaduan, supaya bisa ditindak sesuai aturannya Pak. Jadi jangan hanya ke masyarakat aturannya kan juga ada aturan dan kode etika pegawainya, patuhi saja semua</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon pemberian kompensasi bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Masyarakat harus laprkan kalau merasa dirugikan ya. Kta harus berani melaporkan.</p>
g)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon kejelasan sanksi terhadap penggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Ya meminta kejelasan kalau ada yang saya pikir tidak sesuai</p>
B	<p>Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I</p>	
1.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Patuhi aturannya secara konsisten.</p>
2.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?</p>	<p>Umumnya setiap pengaduan ke masyarakat melalui medianya Samsat, harus terbuka ya.</p>
3.	<p>Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan</p>	<p>Harusnya pengaduan dipermudah. Tidak perlu formal. Kan nanti diumumkan hasilnya. Kalau masyarakat mengadu baru tidak jelas pengaduannya diselesaikan atau</p>

	pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	hanya seremoni saja itu tidak ada gunanya. Jadi harus konsistenlah
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Ya harus konsisten sesuai janji janji pelayanannya.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya bayar PKB saya tepat waktu
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Biasa juga
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Tidak pernah
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Harus saya adukan Pak. Nanti kita dirugikan
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Iya. Tapi tidak semuanya ya
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Menurut saya sdh, hanya harus ada perbaikan perbaikan soal kesopanan

3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Kalau aturannya semua dilaksanakan pasti sdh bagus Pak. Itu intinya.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ya PKB itu kewajiban Pak. Janga lagi mau ditilang kalau ada swiping.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Ya pastilah merasa malau ya.
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya rasa semua orang tahu kalau ada kendaraan harus bayar pajaknya
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Ya memang kita belum saling mengingatkan. Ini kan masih dianggap urusan pribadi-pribadi.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 4 JMY Patuh (Jimmy)
Usia	:	45 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	6
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Penghasilan/bulan	:	5 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 2
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat UPT MKS I
Kategori	:	Patuh PKB
Waktu Wawancara	:	Rabu, 11 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Katanya sdh bagus dan mudah
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Ya sebagian besar sdh baik
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	Kewajiban Pak.
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Penting dan wajib dibayar tepat waktu. Tapi jangan langsung disita kendaraanya kalau menunggak. Kalau yang sengaja melanggar misalnya melakukan penjualan atau tidak melapor itu bisa disita.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Sudah bagus. Hanya perlu lebih cepat lagi.
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Karena sistem masalah jadinya lama juga baru selesai, jadi perlu tegaskan waktu penyelesaian
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Biaya tidak ada masalah
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	"Sistim tidak bisa baca STNK padahal kendaraan saya beli dengan cas di dialer. Katanya ada persoalan pendataan kendaraan dengan dialer. Padahal kendaraan saya sudah satu tahun Pak. Masa datanya bermasalah sehingga tidak bisa dibaca oleh sistem Samsat. Jadi kita harus buang waktu urus lagi dengan dialer segala. (Informan Kasus 4 JMY Patuh R2 waktu, wawancara: Rabu, 11 Februari 2020)
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak	Sdh bagus. Hanya sistemnya harus terkoneksi semua. Ini kayaknya belum

	kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	Masih ada yang belum karena mungkin petugasnya baru dibagian sistem
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Ya, saya dapat informasi tapi saya masih kecewa karena semua sudah harus lebih cepat.
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Iya...
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Pernah waktu stnk saya tidak bisa dibaca sistemnya.
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Saya tidak diberi hanya disuruh ke Pettarani.
d)	Apakah Anda mengetahui bawa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Tidak tahu. Karena itu saya rasa percuma. Harusnya, semua kendala diselesaikan segera.
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ya tahu. Tapi sebenarnya lebih baik kalau biar melalui media wa atau sms saja. Nanti malah merepotkan masyarakat lagi

f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Iya, tapi saya kira ini tidak akan terjadi karena lama prosesnya pasti.
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadakan ? Jelaskan	Ya, harusnya ada pengawasan ketat.
b Sikap		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Belum secara keseluruhan. Tapi umumnya sdh baik, saya kira sistemnya harus ditingkatkan kecepatan dan koneksinya dengan semua diealer.
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Belum karena sistem masalah
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya, ini relatif ya. Kalau saya biaya tdk ada masalah
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Kalau bentuk cetakan STNK dan PKB bukti saya kira sudah bagus
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah lebih nyaman
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Menurut saya belum di bagian operator sistemnya.

g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Masih ada masalah. Tapi keseluruhan sudah bagus saya kira. Perlu tingkatkan sistemnya
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Saya kira sudah ya
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Iya sdh
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum karena masih lama penyelesaiannya
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Iya, sudah baik. Tapi masih terlalu rumit
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Yang penting itu penyelesaian masalahnya. Untuk apa ada namanya kalau jawabannya sama saja, sabar...
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum masih lambat
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Yang penting itu perubahannya Pak supaya lebih baik.
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak	Boleh kan ini ada aturannya, tapi saya kira ini lama juga ya. Orang mau cepat sekarang pak

	kendaraan penting atau tidak penting ?	
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap pelanggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Sangat penting
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Adukan saja kalau ada yang salah
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya diadukan.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama harus diaporkan
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Sama juga itu, pokoknya lapr kalau ada salah.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya bisa usulkan saja kalau masih ada yang kurang nyaman.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya usulkan agar bagian sistemnya dilatih lagi.
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ya saya kira sudah bagus informasinya. Hanya ya sistemnya. Jadi kalau sistemnya sudah bagus maka informasinya bisa juga lebih bagus
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya laporkan waktu itu bahwa sistemnya tidak baca data kendaraan saya.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya	Ya saya kira semua harus sesuai dengan kutansinya ya

	<p>elayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	
c)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Kalau ada cacat buktinya harus diganti karena itu bisa dianggap palsu.</p>
3	<p>Pengaduan Masyarakat</p>	
a)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya mengadukan berdasarkan mekanismenya</p>
b)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya ambil surat nya. Tapi yang penting itu pengumuman penyelesaian masalahnya harus lebih cepat.</p>
c)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Percuma ada nama pejabat kalau formalitas saja</p>
d)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Kita semua harus lapor ya kalau lambat. Jangan takut</p>
e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Sebaiknya, semua laporan itu online semua supaya kita bisa lihat informasi tentang pengaduan kita</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya kira kalau memang benar ya kita harus urus kalau kita dirugikan.</p>

g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadakan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Saya minta terus informasinya, tapi memang sitemnya yang masih belum terhubung jadi masih ada masalah
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Semua harus diumumkan di websitenya.
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Ya sama, kalau memang mau terbuka maka semua harus online informasinya.
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Harusnya dipermudah, misalnya via chat wa atau sms atau media sosial.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Konsistensi penegakan aturan pelayanan yang ramah dan terbuka. Penting juga memberikan hadiah kepada wajib pajak dan juga kepada petugas Samsat yang terbaik kinerjanya.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya biaya juga kasi ingat teman-teman kalau misalnya ada penghapusan denda pajak.
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Hanya bercanda-canda saja biasanya. Itu un kalau ada penghapusan denda kendaraan

7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Tidak pernah
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Saya laporkan. Harusnya ada yang khusus menangani pengaduan secara cepat
C		
Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB		
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Iya tahu.
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Belum semuanya, tapi sudah lebih baik. Hanya sistemnya harus segera dihubungkan dengan semua dialer kendaraan
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Aturannya sdh bagus hanya penting untuk dilaksanakan secara disiplin, konsisten.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ya, tidak mau didenda. Tidak mau ditilang.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Tidak juga, tapi saya tidak pernah menunggak
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa	Sepertinya semua tahu kalau punya kendaraan harus bayar pajak kendaraan.

	penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Kalau perlu masyarakat mendorong agar mekanisme pengaduan bisa secara online dan diumumkan cara perbaikan yang sdh dilakukan.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa : :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara : :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 3 FHR Patuh R4 (Drs. Fahri)
Usia	:	59 Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	4
Pekerjaan	:	PNS
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat UPT MKS I
Kategori	:	Taat PKB
Waktu Wawancara	:	Kamis, 6 Februari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Sudah lebih mudah dari tahun tahun sebelumnya.
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Prosedur dan sistemnya sudah lebih baik. Ini harus kita akui. Tapi secara umum juga masih terdapat hambatan-hambatan.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	"Itu kan, kalau kita membeli kendaraan, memang harus kita patuh. Karena aturannya bilang begitu, Pak. Kalau bisa beli kendaraan masa tidak bisa bayar pajaknya. Inikan lucu, Pak. Saya kira semua tahu bahwa kalau ada kita punya kendaraan, kita garus bayar pajaknya. Ini kan tanggung jawab kita sebagai pemilik kendaran. Jadi, ya harus dibayar, Pak, pajaknya. (FHR Patuh R4 (wawancara: Kamis, 6 Februari 2020).
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Penting sekali, Pak. Ini wajib dibayar. Kalau menunggak sudah lama dan sesuai ketentuan, bisa disita itu.
2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Kalau kelengkapan yang dibutuhkan sudah jelas. Tapi soal waktu masih perlu dipercepat lagi.
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Perlu dipercepat lagi penyelesaiannya. Tapi sudah mending dari tahun-tahun lalu. Yang sdh agak cepat sejak 5 tahun terakhir lah.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Belum sesuai karena masih ada biaya yang belum jelas bukti penerimaannya, belum masih dalam bukti penerimaan setoran.
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda	Belum maksimal, masih ada beberapa yang harusnya bisa lebih cepat dan lebih terbuka yang harus dilakukan. Ini butuh konsistensi dari Samsat lah.

	saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Semua stafnya harus patuh pada pelayanan yang baik.
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Lumayan. Sdh lebih baik dari tahun-tahun dulu. Sekarang sudah canggih ya..
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	"Petugas terkesan tidak senang memberi pelayanan. Tidak ramah. Kalau petugas itu senang maka dia pasti memberi kesan rama. Dia tersenyum dan menyapa dengan baik. Ini tidak Pak. Maka kalau saya, petugas seperti ini harusnya dipindahkan dari bagian pelayanan." (Informan Kasus 3 FHR Patuh R4, waktu wawancara: Kamis, 6 Februari 2020).
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Belum seluruhnya sesuai.
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Iya tahu, kan ada di spanduknya.
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Pernah. Saya malah adukan ke loket pengaduannya. Juga ada kasi masuk saran di kotak saran.
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Penting. Tapi waktu saya mengadu belum ketahuan nama siapa yang tangani.

d)	Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Iya tahu. Tapi itu belum terbuka betul informasinya tentang pengaduan, khususnya ya.
e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Ini masalahnya, karena saya tidak melapor resmi dan tidak ada bukti.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Iya tahu juga pak. Tapi ini belum pernah saya lakukan.
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Iya, tapi ini juga belum pernah ketahuan apa dan bagaimana sanksi yang diberikan kepada petugas yang kita adukan itu.
b Sikap		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Masih perlu ditingkatkan, terutama keterbukaan ya.
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Lumayan cepat. Tapi harusnya bisa lebih cepat lagi.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Belum sesuai. Karena masih ada biaya yang belum ada bukti tagihannya.
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Iya, kalau tanda PKB yang sdh baguslah.

e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah lebih nyaman.
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Umumnya saya lihat sudah baik-baik ya. Cuma, maaf ya Pak. Ini masih ada petugas yang belum terbuka soal berapa biaya cek fisik kendaraan misalnya. Belum dicatat dibkti PKB.
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Umumnya sudah, tapi masih ada yang perlu diperbaiki,
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum.
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah. Ini kan jelas. Kalau kita ambil PKB kita semua sdh ketahuan disitu. Termasuk kita bisa tahu kalau ada yang tidak masuk pembayarannya.
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Informasinya sudah ada dan bagus. Tapi penyelesaian pengaduan kita beluk jelas.
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Ini juga belum konsisten. Karena kami tidak bukti pengaduan. Kan kita juga buru butu Pak, jadi kalau harus buat pengaduan resmi segala itu makan waktu lagi.
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Yang saya alami belum Pak.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak	Belum

	kendaraan sudah tepat atau belum ?	
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Penting sekali.
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Ini penting sekali juga Pak. Kan masyarakat jangan dirugikan lah.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadakan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Sangat penting Pak. Karena kita tidak bisa berdebat terus. Ini kan capek. Harusnya semua sudah jelas menurut aturan lah Pak.
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Waktu saya ada masalah itu, ya saya mengadukan, khususnya masukkan di kota saran ya.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya antri saja Pak.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini yang saya keluhkan. Karena ada biaya meskipun kecil yang tidak masuk dalam bukti di PKB.
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Syukurnya saya belum pernah bermasalah tentang produknya ya. Misalnya bukti PKB saya.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya, kalau ini sih. Samsat bisa tahu kebutuhan masyarakat lah. Tapi sekarang sudah bagus, sudah tertib. Meskipun masih kadang ada antrian yang lama.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Ya itu tadi saya laporkan Pak.

	g) Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ya, saya terima saja informasinya. Tapi memang sudah lebih bagus. Hanya ya, itu masih ada yang harus diperbaiki.
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
	a) Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya masukkan saran.
	b) Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ini yang saya adukan dulu kan Pak.
	c) Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Yang kalau saya belum berbuat apa apa disini. Tapi kalau ada masalah asti saya adukan.
3	Pengaduan Masyarakat	
	a) Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya membuka informasi di websitenya, tapi ini kadang-kadang ya. Yang jelas ada informasi yang sudah dipasang. Juga ada bagian khusus informanya. Jadi ini sdh baguslah.
	b) Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini saya kira yang harus diperbaiki Pak. Kalau bisa dicantumkan nama pejabat yang tangani kasus dan apa sanksinya diberikan kepada petugas yang melanggar.
	c) Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Jika ini ada ya lebih bagus Pak. Kalau perlu langsung berikan kontakannya kepada wajib pajak yang merasa dirugikan.
	d) Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya laporkan kalau ada salah.
	e) Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i>	Saya mengadukan juga kan Pak.

	pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	
f)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini menarik Pak, Tapi jangan dipersulit. Kesannya kan, urus pengaduan saja sulit bagaimana dengan kompensasinya.
g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Saya sudah lapor kan Pak. Tapi tidak tahu hasilnya. Jadi ya pasrah saja kita.
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Yang semua harus terbuka berdasarkan undang-undang Pak, termasuk memberikan nama dan nomor telepon pejabat atau email yang bisa dihubungi untuk pengaduan. Tapi harus dijaga kerahasiaan pelapor Pak.
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Semua pembayaran harus masuk dalam bukti tahunan PKB dan dicantumkan di PKB itu.
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Konsistensi menjalankan aturan Pak. Kan sudah jelas semua aturannya. Harusnya, semua pengaduan langsung dipublikasikan ke masyarakat dan langkah-langkah yang dilakukan untuk penegakan sanksi kepada petugas Samsat yang melanggar.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat	Terbuka, memberi pelayanan prima, terutama etika kesopanan dan keterbukaan.

	membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Ya, mencontohkan. Saya harus bayar pajak kendaraan saya lebih dulu baru kasi tahu orang.
6.	Apakah Andat pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	“Saya ingatkan juga kepada keluarga dan tetangga kalau ada pajak kendaraan mereka jatuh tempo. Ya, hanya mengingatkan saja Pak, siapa tahu dia lupa. Kan, bisa diingatkan. Daripada didenda, kan rugi juga. Dananya kan bisa digunakan untuk keperluan lain dari pada dipakai bayar denda. (Informan Kasus 3 FHR Patuh R4, waktu wawancara: Kamis, 6 Februari 2020).
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Kalau menegur tidak pernah saya lakukan. Kalau mengingatkan waktu jatuh tempo PKB, iya, pernah.
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Ya Tadi saya sdh bilang kan..saya sudh mengadukan masalah yang saya hadapi. Tapi soal responnya saya tidak tahu. Ini masalahnya.
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Iya, Pak, tapi tidak semua ya.
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada	Belum semuanya sesuai. Tapi lebih banyak yang sdh sesuai.

	saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Yang penting tegakkan saja aturan secara konsisten Pak. Maka bisa baik semuanya. Ini kan kesannya, aturan hanya berlaku kepada masyarakat saja.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ya, ini keajaiban Pak. Jadi harus dibayar supaya tidak kena sanksi denda.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Kalu malu sih, tidak ya. Karena ada juga orang menunggak. Cuma kan rugi kalau menunggak.
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/berdomisili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Tentulah pak. Tentu tidak semua merasa penting, tapi saya rasa semua orang yang punya kendaraan harus bayar pajak kan Pak.
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Ya, kita harus saling mengingatkan. Tapi memang harus dengan cara yang sopan ya, misalnya bercanda-canda menyampaikan.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus 2 NRN Patuh R4 (Kurnia)
Usia	:	40 tahun
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Jumlah Anggota Keluarga	:	6
Pekerjaan	:	PNS
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat UPT MKS I
Kategori	:	Taat PKB
Waktu Wawancara	:	Kamis, 29 Januari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
a)	Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	Saya pikir semua pelayanan PKB sudah semakin baik.
b)	Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Sudah lebih dari sebelumnya. Tapi belum maksimal karena masih terdapat keluhan-keluhan. Jadi harus ada perbaikan-perbaikan dari Samsat sendiri.
c)	Apa alasan anda membayar PKB ?	<p>“Membayar tepat waktu karena takut denda, Pak. Inikan sudah kita tahu semua, kalau kita beli kendaraan pasti ada pajaknya. Kan besar itu dendanya, kalau tudak salah lebih dua persen. Jadi harus diusahakan Pak. Sayang kalau dikenai denda, kan dana ada yang terbuang percuma. Padahal masih banyak yang harus dibiayai. (Kasus 2 NRN Patuh R4 wawancara:Kamis, 29 Januari 2020).</p> <p>“Terus terang Pak. Saya ini membayar pajak tepat waktu, tidak menunggak karena saya tidak mau didenda. Membayar tepat waktu karena takut denda. Saya kira kita sebenarnya tidak ada yang mau menunggak. Kalau menunggak ya itu tadi kita masti didenda. Kita kan rugi. Jadi memang harus kita usahakan agar kita tidak didenda. Kalau perlu ya irit-irit pengeluaran agar kita tidak didenda. Masa bisa beli mobil tapi tidak bayar pajak tepat waktu. Ini kan tidak logis Pak.”</p>
d)	Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Tapi saya tidak setuju kalau langsung disita kendaraannya. Karena tidak semua orang sengaja melanggar aturan Pak. Ini sangat penting Pak.
2	Transparansi Pelayanan Publik	

a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Rata-rata sudah baik. Cuma saya ada masalah STNK karena lebih lama. Itu juga Pak petugas masih ada yang belum ramah.
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	"Sudah dua hari datang, tapi STNK belum jadi. Terlalu lama sehingga buang buang waktu. Ini, kan tidak perlu terjadi. Ini saya urus PKB sekalian urus perpanjangn STNK, atau plat kendaraan. Tapi malah menunggu samai dua hari. Ini kan keterlaluhan. Padahal sudah ada slogan pelayanan cepat. Waduh, benar-benar kecewa saya. (Informan Kasus 2 NRN Patuh R4 waktu wawancara: Kamis, 29 Januari 2020).
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Ya, sudah sesuai dengan data kendaraan.
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Mekanisme berbelit belit harus masuk ke satu loket lalu ke loket lainnya lagi. Apakah tidak bisa satu loket saja, Pak. Nanti ada mekanisme yang mengatur perjalanan berkas kami itu. Kalau kami yang antar terus, itu kan berbelit-belit. Ribet, Pak. Kita harus menunggu di setiap loket yang kita lalui. Jadi harusnya cepat malah menjadi lambat. (Informan Kasus 2 NRN Patuh R4 (wawancara: Kamis, 29 Januari 2020).
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Kalau sarana dan prasarananya sudah baik.
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	"Saya pernah mengalami Pak. Itu ada petugas yang masih kasar. Pada bagian penetapan, orangnya tidak ramah. Bahkan ketika saya bertanya, lama baru di jawab. Baru, seperti membentak, dia bilang lengkap mikah berkasta. Padahal saya hanya bertanya dulu Pak. Sebenarnya sudah lengka mi semua berkasku. Jadi, mekanisme berbelit-belit. Kita harus harus

		masuk ke satu loket lalu ke loket lainnya lagi. Ribet, Pak. Harusnya satu loket saja, kita sudah bisa mendapatkan informasi yang cepat. Tapi ini kita malah terkesan dipimpong begitu, Pak” Informan Kasus 2 NRN Patuh R4 waktu wawancara: Kamis, 29 Januari 2020 mengatakan
	g) Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Belum seluruhnya sesuai. Karena masih ada yang lama selesai. Harusnya sdh cepat semua.
3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
	a) Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	Iya. Ada juga dipajang di kantor Samsat Pak.
	b) Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	Pernah. Itu saya adukan pelayanan yang kurang baik.
	c) Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Penting. Tapi ini saya tidak yakin ada pejabat yang mau paling formalitas saja Pak.
	d) Apakah Anda mengetahui bahwa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Iya, itu ada mekanisme pengaduannya.
	e) Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan	Iya. tapi saya tidak dapat waktu mengadukan masalah saya.

	terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Iya, tapi saya tidak pernah pikir ini. Yang penting cepat ki selesai Pak.
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Iya, tapi kami tidak pernah tahu sanksi apa yang diberikan.
b Sikap		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Sudah lumayan baik. Tapi ada hal tertentu yang harus diperbaiki.
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Masih lambat
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Ya, sdh sesuai.
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Iya sudah baik.
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah sangat baik lah
f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Sebagian belum baik Pak.

g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah jelas.
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum semua Pak. Sudah ada yang baik. Tapi juga masih perlu perbaikan perbaikan
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Iya, sdh.
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sebagia sudah.
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum baik. Harusnya biar nama samara saja sdh bisa pengaduan. Ini terlalu formal
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum terlalu formal
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum juga. Saya tidak dapat namanya.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum. Kami malah tidak tahu bentuk penyelesaiannya.
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Sangat penting
f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak	Ini harus dilakukan supaya masyarakat tidak dirugikan. Tapi kalau berbelit belit masyarakat pasti malas urus pak...

	kendaraan penting atau tidak penting ?	
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Penting sekali
c	Perilaku/Tindakan	
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Mengadukan yang masih tidak baik pelayanannya.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya adukan juga ini Pak, kasus saya lama baru selesai.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Kalau ada lebih sedikit saya ikhlaskan. Tapi kalau saya ya sudah sesuailah.
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya adukan Pak. Tapi kita memang masih agak sulit ya mengadu
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya kalau ada masalah saya akan kas tahu petugasnya.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya sdh laporkan juga itu petugas.
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Ya, kami hanya maklum saja kalau tidak sesuai yang penting saya sudah adukan.
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya akan laporkan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya	Sama , saya akan lapor kalau tidak sesuai dengan pembayaran saya.

	<p>elayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	
c)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya sdh kasi tahu melalui pengaduan supaya lebih terbuka kepada masyarakat.</p>
3	<p>Pengaduan Masyarakat</p>	
a)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Saya sudh lakukan pengaduan, hanya sdh malas cek hasilnya. Masih lama ditunggu.</p>
b)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Masih formal sekali. Jadi saya tida terlalu peduli mi</p>
c)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Penting, tapi apakah berguna ? ini masih masalah. Karena tidak ada petugas yang mau ditelpon terus.</p>
d)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?</p>	<p>Saya sdh laporkan ke melalui kotak saran. Saya belum tahu kalau bisa lapor ke Ombusman juga.</p>
e)	<p>Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Ya saya lihat ji saja yang penting saya sdh lapor mi</p>
f)	<p>Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?</p>	<p>Mungkin kalau perusahaan bisa ya Pak, tapi saya tidak tahu kalau probadi ya. Tentu saja ini bagus.</p>

g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap penggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Sanksi kepada petugas juga harus ada laporannya kepada publik sesuai pegaduan.
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Ya, semua petugas harus terbuka, disiplin, sopan. Pokoknya jalankan saja aturan nya secara konsisten, jangan pilih kasih Pak
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	"Sebenarnya, Pak. Pemberian penghargaan dan sanksi itu, harusnya juga diberikan kepada pegawai Samsat yang berdasarkan prestasi mereka. Kan, mereka juga ada kendraan. Keluarganya juga ada kendaraan. Kalau kerjanya bagus, sopan ki, jujurki, terbuka ki. Itu juga membuat kita senang datang membayar PKB ta." (Kasus 2 NRN Patuh R4, wawancara: Kamis, 29 Januari 2020).
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Seharusnya, pengaduan, biar informal saja, misalnya melalui media sosial atau WA. Masalahnya pengaduannya resmi sekali Pak. Jadi kita biasa hanya marah-marah saja.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	"Kita sadar ji Pak bahwa kalau melanggar atau terlambat membayar pajak, kita bisa didenda. Tapi kalau kita datang mi bayar pajak, harusnya semua aparat Samsat juga senang hati menyambut dan melayani kami. Jadi kita harus sama-sama menagakkan aturan. Jangan ada

		<p>aparatus Samsat yang arogan atau ada juga tidak mengembalikan uang lebih yang dinilai kecil. Ini kan semua membuat kita tidak nyaman. Jadi kalau mau bagus, ya, sama-samalah. Wajib pajak harus taat aturan tapi aparat juga harus menjalankan aturan pelayanan yang ramah, baik, jujur dan terbuka begitu Pak.</p> <p>Juga kalau bisa berikan hadiah atau penghargaan kepada wajib pajak yang tidak menunggak. Kalau petugas bagus kerjanya maka juga bisa diberikan penghargaan.</p>
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Saya bayar Pak. Itu sdh contoh bagus
6.	Apakah Anda pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Tidak Pak. Itu kan urusannya.
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Juga tidak pernah
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Ya, seharusnya masyarakat semua berani melaporkan kalau ada petugas yang tidak sopan. Tapi sebagian kita kan masih takut-takut Pak.
C	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	

1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Iya. Tapi tidak semuanya.
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Belum karena masih ada sebagian yang tidak sesuai harapan seperti disiplin dan kesopanan
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Aturannya sudah bagus Pak. Tapi pelaksanaannya yang masih belum maksimal semua.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ini kan kewajiban Pak, jadi harus bayar tepat waktu. Nanti kita didenda.
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	Ya, ada rasa malu, tapi kalau malu sekali tidak. Tapi saya tdk pernah menunggak
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/bermosili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira iya, tapi pasti ada juga yang biasa-biasa saja. Ini kan urusan pribadi Pak
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Saling mengingatkan saja kalau misalnya ada pemutihan denda bisa kita ingatkan teman-teman.

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun untuk memperoleh data penelitian disertasi.

Seluruh data informan dan informasi bersifat rahasia dan dilindungi. Seluruh data dan informasi ini untuk kepentingan penelitian disertasi.

Judul Penelitian : **PERILAKU SOSIAL WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MERESPON PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**

Nama Peneliti : HARMIN

Nomor Induk Mahasiswa : :

Tujuan Penelitian : Penyelesaian tugas disertasi

Tempat dan Waktu Wawancara : :

I. Identitas Informan

Kode Informan	:	Kasus I GFR Patuh R4 (Gafur)
Usia	:	37 tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Jumlah Anggota Keluarga	:	4
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Penghasilan/bulan	:	6 jutaan
Pemilik Jenis Kendaraan	:	Roda 4
Tempat Wawancara	:	Kantor Samsat UPT MKS I
Kategori	:	Taat PKB
Waktu Wawancara	:	Kamis, 22 Januari 2020

II. Pertanyaan

Petunjuk:

Jawablah pertanyaan berikut dengan jujur tanpa ada tekanan. Jawaban Anda bersifat rahasia dan tidak berpengaruh secara hukum dengan Anda.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
A	Persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I untuk peningkatan ketaatan pajak PKB	
a	Persepsi	

1	Alasan melakukan pembayaran PKB	
	a) Bagaimana penilaian Anda tentang pelayanan pembayaran PKB sebelum anda melakukan pembayaran ?	"Kita tidak bisa membayar PKB kalau kelengkapan persyaratan belum terpenuhi, Pak. Bahkan jika nama di STNK tidak sesuai maka ada persyaratan lain yang harus dipenuhi, misalnya ada keterangan atau penjelasan dari pemilik pertama jika kendaraan kita sudah tangan kedua. Jadi semua aturan kami penuhi Pak. Saya juga tidak pernah menunggak pajaknya." Informan Kasus I GFR Patuh R4 (wawancara: Kamis, 22 Januari 2020).
	b) Bagaimana penilaian Anda setelah anda membayar langsung PKB Anda ?	Ada yang sesuai dengan pikiran saya. Tapi kenyataannya masih ada sebagian kecil yang tidak sesuai. Ya seperti bukti-bukti pembayaran di PKB
	c) Apa alasan anda membayar PKB ?	Pembayaran PKB kan kewajiban, Pak. Jadi tidak bisa ditolak. Ini kita tahu semua mi. Apalagi ada undang-undangnya ini Pak. Juga ada tertera di bukti pajak di STNK juga ada itu, Pak. PKB itu selalu satu paket dengan STNK, Pak. Jadi kita pasti tahu kalau kendaraan itu dikenai pajak." Kasus I GFR Patuh R4 (wawancara: Kamis, 22 Januari 2020)
	d) Apa pentingnya membayar PKB bagi Anda? Bagaimana kalau kendaraan disita karena menunggak ?	Kalau itu aturan, bisa saja disita Pak, Tapi ya, kalau masih bisa bayar jangan disita. "Kita tida bisa membayar PKB kalau kelengkapan persyaratan belum terpenuhi, Pak. Bahkan jika nama di STNK tidak sesuai maka ada persyaratan lain yang harus dipenuhi, misalnya ada keterangan atau penjelasan dari pemilik pertama jika kendaraan kita sudah tangan kedua. Jadi semua aturan kami penuhi Pak. Saya juga tidak pernah menunggak pajaknya." Informan Kasus I GFR Patuh R4 (wawancara: Kamis, 22 Januari 2020).

2	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Makassar I saat ini ? Jelaskan	Yang umumnya sdh banyak yang lebih baik. Seperti syarat-syaratnya sdh jelas. Namun masih ada yang tidak transparan seperti ada biaya cek fisik kendaraan yang tdk jelas buktinya biayanya.
b)	Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan saat ini ? Jelaskan	Sudah semakin cepat Pak.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan Anda saat ini sudah sesuai dengan harapan Anda ?	“Biaya cek fisik tidak masuk dalam tagihan. Ada kesan ada biaya tambahan. Ini kan semua tidak sesuai dengan slogannya, Pak. Bahwa kita datang dengan senyum dan kembali dengan senyum. Ini kita datang dengan senyum malah pulang dengan kecewa dan kusut. Memang biayanya tidak seberapa. Tapi tidak masuk dalam bukti pembayaran Pak.” (Informan Kasus I GFR Patuh R4, waktu wawancara: Kamis, 22 Januari 2020).
d)	Apakah seluruh proses pelayanan produk pelayanan dan bukti pajak kendaraan Anda saat ini sesuai dengan harapan Anda ?	Belum seluruhnya, terutama keterbukaan ya.
e)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Samsat atau tempat Anda membayar pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda ?	Sudah bagus dan lebih nyaman .
f)	Apakah petugas yang pemberi pelayanan pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan kemampuannya ?	Kayaknya sudah sesuai kecuali biasa di bagian cek kendaraan, itu cek fisik kenaraan Pak.
g)	Apakah informasi yang Anda dapat dari Samsat tentang layanan pembayaran pajak kendaraan Anda sudah sesuai dengan harapan Anda saat Anda membayar pajak kendaraan ?	Sebagian besar sesuai.

3	Akuntabilitas Pelayanan Publik	
a)	Apakah Anda mengetahui bahwa ada informasi dan mekanisme pengaduan jika Anda keberatan terhadap pelayanan pembayaran kendaraan di Samsat ?	"Saya sudah diadukan melalui kotak pengaduan, Pak. Tapi pengaduan saya tentang kelebihan uang pembayaran tapi tidak dikembalikan ke saya itu tidak saya tahu responnya. Maksud saya, harusnya petugas seperti itu tidak boleh lagi dipercaya menangani pembayaran. Karena dia tidak jujur Pak. Saya yakin bukan hanya saya yang mengalami kasu ini. Coba pikir ki berapa banyak orang bayar dan tidak dikembalikan uang kecilnya. Ini kan sudah korupsi juga Pak." (Informan Kasus I GFR Patuh R4, waktu wawancara: Kamis, 22 Januari 2020).
b)	Apakah Anda pernah keberatan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat ? Jika pernah apakah anda mendapat surat/formulir bukti pengaduan ? Jelaskan	"...Ya, semoga pengaduan kami bisa ditindak lanjuti oleh aparat yang bertugas mengawasi pegawai Samsat itu Pak. Supaya pegawai itu sadar Pak. Supaya dia tidak lagi mengulang perbuatannya. Kan sudah ada aturannya Pak bagaimana petugas pelayanan itu berfungsi, jalankan saja aturan itu, Insya Allah, akan baik ji itu pasti. Jadi pejabat di atasnya harus menegur kalau perlu pindahkan pegawai yang tidak bisa tersenyum itu, Pak." (Informan Kasus I GFR Patuh R4, wawancara: Kamis, 22 Januari 2020).
c)	Apakah nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan penting disampaikan kepada wajib pajak yang keberatan ?	Penting. Tapi sampai sekarang saya belum tahu pejabat yang menangani pengaduan saya.
d)	Apakah Anda mengetahui bawa waktu penyelesaian pengaduan bagi wajib pajak yang keberatan harus dijelaskan kepada wajib pajak ?	Iya, saya tahu. Tapi saya tidak diberitahu.

e)	Apakah Anda mengetahui bahwa harus ada bukti tindak lanjut pengaduan jika ada wajib pajak yang keberatan terhadap pelayanan pajak kendaraan ?	Iya, tapi untuk melapor resmi, butuh waktu lagu. Saya ikhlas saja ini Pak.
f)	Apakah Anda mengetahui bahwa jika Anda dirugikan dari pelayanan pajak kendaraan maka Anda berhak mendapatkan kompensasi atau pengganti kerugian Anda ?	Iya, tapi ini informasinya tidak pernah saya dengar ada masyarakat yang diganti rugi karena kesalahan Samsat.
g)	Apakah anda mengetahui bahwa ada sanksi bagi petugas/pelaksana pelayanan jika mereka melakukan penggaran yang diadukan ? Jelaskan	Iya.
b Sikap		
1	Transparansi Pelayanan Publik	
a)	Apakah prosedur pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau masih buruk ?	Sudah baik sebagian besarnya ya, tapi masih ada yang harus diperbaiki, misalnya kesopanan dan keterbukaan, khususnya petugas di layanan cek fisik kendaraan.
b)	Apakah waktu penyelesaian pelayanan pajak kendaraan sudah cepat atau masih lambat ?	Sudah lumayan cepat.
c)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah sesuai dengan kualitas layanan pajak kendaraan atau belum sesuai (mahal) ?	Belum sesuai karena masih ada yang belum tercatat di bukti PKB.
d)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Kalau bentuk cetakan fisik PKB, Sudah baik.
e)	Apakah sarana dan prasarana tempat membayar pajak kendaraan sudah lengkap dan nyaman atau belum ?	Sudah baik

f)	Apakah kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan sudah baik atau buruk ?	Sudah baik, kecuali di bagian cek fisik itu masih perlu diperbaiki Pak.
g)	Apakah informasi layanan pajak kendaraan sudah jelas atau belum ?	Sudah.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		
a)	Apakah kinerja pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Umumnya sudah baik saya lihat kecuali yang itu tadi Pak yang saya adukan itu
b)	Apakah biaya pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Belum
c)	Apakah produk pelayanan pajak kendaraan sudah akuntabel atau belum ?	Sudah baik
3 Pengaduan Masyarakat		
a)	Apakah informasi dan mekanisme pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum masih terkesan formal. Karena pengaduan dikotak saran kita tidak tahu hasilnya.
b)	Apakah surat/formulir bukti pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Mungkin sudah baik, tapi kan kalau formal, itu berbelit belit lagi.
c)	Apakah pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah baik atau belum ?	Belum jelas bagi saya.
d)	Apakah waktu penyelesaian pengaduan pelayanan pajak kendaraan sudah tepat atau belum ?	Belum
e)	Apakah pemberian bukti tindak lanjut pengaduan pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Sangat penting. Bisa juga kirim via wa saja Pak supaya lebih mudah

f)	Apakah pemberian kompensasi kepada wajib pajak yang terbukti dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran pelayanan pajak kendaraan penting atau tidak penting ?	Ini penting supaya masyarakat tidak rugi. Tapi belum pernah ada saya dengar informasinya ya.
g)	Apakah kejelasan sanksi terhadap penggaran yang diadukan oleh wajib pajak penting atau tidak penting ?	Jelas
c Perilaku/Tindakan		
1 Transparansi Pelayanan Publik		
a)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon prosedur pelayanan yang ada saat ini ?	Mengadukan yang salah melalui kotak saran.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon waktu penyelesaian layanan pajak kendaraan saat ini ?	Hanya menunggu saja. Kalau diurus kan buang waktu lagi pak
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon biaya pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Itu tadi, saya adukan.
d)	Apa yang ada lakukan dalam merespon produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Belum pernah saya alami yang ini. Semua baik kalau bukti pKB nya.
e)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon sarana dan prasarana pelayanan pajak kendaraan saat ini.	Ya sudah baik lah. Saya menerima saja tapi memang sudah nyamanlah.
f)	Apa yang ada lakukan dalam merespon kompetensi petugas pemberi layanan pajak kendaraan saat ini ?	Mengadukan kalau ada yang salah
g)	Apa yang Anda lakukan terhadap informasi layanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Mengecek informasi di bagian informasinya.
2 Akuntabilitas Pelayanan Publik		

a)	Apa yang Anda lakukan terkait akuntabilitas kinerja pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Saya melaporkan kalau saya dirugikan
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon akuntabilitas biaya pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Saya sdh laporkan, Cuma tidak tahu hasilnya.
c)	Apa yang ada lakukan dalam merespon akuntabilitas produk pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Belum pernah saya alami yang salah cetak ya
3	Pengaduan Masyarakat	
a)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan informasi dan mekanisme pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Melaporkan via kota saran.
b)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>ketersediaan surat surat/formulir bukti pengaduan</i> pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini terlalu formal Pak. Jadi malah menyusahkan karena bisa juga kita malah diintimidasi lagi.
c)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pencantuman nama pejabat yang menangani penyelesaian pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Harusnya ada nama yang bersangkutan. Tapi nama pelapr harunya dirahasiakan atau bisa inisial saja.
d)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>waktu penyelesaian pengaduan</i> atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan bermotor saat ini ?	Waktunya sdh lumayan cepat Pak. Jadi tinggal saya menunggu antrian saya.
e)	Apa yang ada lakukan dalam merespon <i>ketersediaan bukti tindak lanjut pengaduan</i> pelanggaran pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	Ini yang saya tidak mau tunggu. Karena bisa lama.
f)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>pemberian kompensasi</i> bagi wajib pajak	Kalau ada tentu bagus Pak. Semoga saja ada ya

	yang mengalami kerugian atas pelanggaran pelayanan pajak kendaraan oleh petugas pelayanan pajak kendaraan saat ini ?	
g)	Apa yang Anda lakukan dalam merespon <i>kejelasan sanksi</i> terhadap pelanggaran pelayanan yang diadukan oleh wajib pajak kendaraan saat ini ?	Saya pernah membuka informasi di website Bapenda tapi tidak ada informasi tentang sanksi-sanksi.
B	Strategi mendorong perubahan persepsi, sikap dan perilaku wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dari tidak taat pajak menjadi taat pajak berdasarkan aspek pelayanan (PKB) di SAMSAT Makassar I	
1.	Bagaimana seharusnya bentuk transparansi pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Konsisten menegakkan aturan yang ada.
2.	Bagaimana seharusnya bentuk akuntabilitas atau pertanggungjawaban publik terkait pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Mengutamakan keterbukaan dan kesesuaian dengan bukti-bukti pembayaran.
3.	Bagaimana seharusnya bentuk pelaksanaan pengaduan masyarakat jika terdapat pelanggaran atau kekeliruan dalam yang dilakukan pelaksana pelayanan pajak kendaraan menurut Anda ?	Sebaiknya, palapor bisa menggunakan inisial saja. Karena bisa saja masyarakat korban dua kali kalau data pribadinya tidak dilindungi.
4.	Apa yang seharusnya dilakukan oleh Samsat agar Anda dapat membayar pajak kendaraan tepat waktu ?	Transparan, jujur dan sopan.
5.	Secara individu, apa yang dapat Anda lakukan agar keluarga atau teman Anda dapat membayar pajak tepat waktu ?	Ya saya selalu bayar PKB tepat waktu pak. Contoh saya kasi lihat.

6.	Apakah Andat pernah menegur keluarga atau teman dekat yang terlambat membayar pajak kendaraan ?	Biasa juga kalau lagi ngobrol biasa, tidak serius. Kan semua orang sudah tahulah Pak
7.	Sebaliknya, apakah Anda pernah ditegur atau diperingatkan oleh keluarga karena Anda terlambat membayar pajak ?	Tidak. Saya memang selalu cek PKB saya.
8.	Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan pelayanan pajak kendaraan yang dilakukan oleh Samsat, apa yang harus Anda lakukan ? Apakah melakukan pengaduan atau membiarkan saja ?	Saya laporkan. Kalau saya sangat dirugikan mungkin saya lapor dengan serius. Kalau masalah kecil ya paling saya mengadu di kota saran saja.
C		
	Sinkronisasi antara pola perilaku sosial wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan kebijakan pelayanan PKB di SAMSAT Makassar I untuk meningkatkan ketaatan membayar PKB	
1.	Apakah anda mengetahui peraturan tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor ?	Iya,tahu.
2.	Apakah pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ada saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada ? Jelaskan	Belum semuanya, tapi umumnya sudah bagus.
3.	Jelaskan pendapat Anda tentang aturan yang mengatur tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor !	Butuh konsistensi menegakkan aturan, khususnya dalam pelayanan.
4.	Jelaskan alasan Anda membayar pajak kendaraan tepat waktu (<i>tidak membayar pajak tepat waktu bagi informan yang menunggak pajak</i>)	Ini kewajiban
5.	Apakah anda merasa malu jika terlambat membayar pajak	Tidak. Tapi saya berusaha untuk bayar PKB saya tepat waktu.

	kendaraan (khusus bagi informan pengunggak pajak)	
6.	Apakah masyarakat di tempat Anda tinggal/berdomisili merasa penting untuk membayar pajak tepat waktu ?	Saya kira iya.
7.	Apa yang seharusnya dilakukan masyarakat agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dianggap penting menurut Anda ?	Harus menjadikan PKB nya penting. Supaya tidak didenda.

DOKUMENTASI









