



REFORMASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DI KOTA BANJARMASIN

Muhammad Riyandi Firdaus*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
KodePos 70123 Telp/Fax (0526) 2022484

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) setelah adanya reformasi pelayanan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Di Kota Banjarmasin serta mengetahui langkah strategis yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang mana pendekatan penelitiannya dilakukan secara kualitatif serta teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin sudah baik. Masyarakat sangat terbantu dan menyambut baik dengan hadirnya reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin ini. Langkah strategis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin ini adalah dengan menghadirkan 3 (tiga) pelayanan baru, yaitu SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar. Ini semua dilakukan agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang mudah, efektif dan efisien dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) sehingga masyarakat merasa mudah dan tidak terganggu oleh kehadiran calo.

Dengan hadirnya reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin ini diharapkan kepada masyarakat untuk selalu taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) nya karena Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah menyediakan pelayanan baru untuk masyarakat sehingga tidak ada alasan lagi bagi masyarakat untuk malas atau tidak membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) nya.

Kata Kunci : *Reformasi, Pelayanan*



SERVICE REFORM OF MOTOR VEHICLE PAYMENT TAX ON THE DEPARTMENT OF REGIONAL REVENUE OF SOUTH KALIMANTAN IN THE CITY OF BANJARMASIN

ABSTRACT

This study aims to determine the tax service of motor vehicles (PKB) after the service reform by the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in Banjarmasin City and to know the strategic steps undertaken by the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in the reform of vehicle tax payment service (PKB) in City of Banjarmasin. The research method used in this research is descriptive qualitative, the research approach is qualitative and the data collection technique is done by observation, interview and documentation.

The results of this study indicate that the implementation of taxpayer payment service reform (PKB) at the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in Banjarmasin is good. The community is very helpful and welcomed by the presence of reform of vehicle tax payment service (PKB) by the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in Banjarmasin City. The strategic step of Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in the reform of tax payment service of vehicle (PKB) in Banjarmasin City is by presenting 3 (three) new service, that is SAMSAT Corner, SAMSAT Round Car and SAMSAT Pemput Antar. This is done so that people can enjoy easy, effective and efficient service in paying motor vehicle tax (PKB) so that people feel easy and not disturbed by the presence of brokers.

With the presence of the reform of vehicle tax payment service (PKB) at the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province in Banjarmasin City is expected to the community to always obey in paying motor vehicle tax (PKB) because the Regional Revenue Service of South Kalimantan Province has provided new services for the community so there is no excuse for the community to be lazy or not pay motor vehicle tax (PKB) it.

Keywords : *Reform, Service*



PENDAHULUAN

Pembaharuan administrasi merupakan salah satu determinan penting dalam sistem administrasi publik yang berperan melakukan proses transformasi nilai yang terarah pada pencapaian tujuan pemerintahan. Dalam perkembangan dinamika kehidupan politik pemerintahan dewasa ini, disadari baik secara internal maupun eksternal kehidupan dunia birokrasi pemerintah terdapat isu sentral yang menjadi perhatian publik, yaitu perlunya reformasi birokrasi publik dalam pengelolaan pemerintahan.

Osborne (dalam Sinambela, 2006) mengatakan bahwa reformasi administrasi adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintahan secara fundamental untuk

meningkatkan efektifitas, efisiensi, adaptif dan kemampuan mereka (pemerintah) dalam melakukan inovasi. Urgensi reformasi berkaitan dengan adanya tuntutan akan pengelolaan pemerintahan, khususnya birokrasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat (*services*), membuat kebijakan bagi kepentingan masyarakat (*regulation*) dan mengupayakan pemberdayaan (*empowerment*). Melalui reformasi, masyarakat akan dapat mengetahui sejauh mana kinerja birokrasi pemerintah disamping masyarakat di letakkan pada kedudukan yang sesungguhnya, yaitu sebagai pemilik pemerintahan.

Reformasi pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut dimensi yang sangat



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

luas dan kompleks dengan tujuan yang sangat jelas yaitu meningkatkan pelayanan administrasi dari birokrasi pemerintahan. Salah satu fokus reformasi pelayanan publik adalah perubahan prosedur pelaksanaan birokrasi yang akhirnya akan menimbulkan adanya perubahan, pengembangan serta prosedur dari pelayanan itu sendiri.

Reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Kondisi dan perkembangan masyarakat saat ini semakin dinamis, sehingga mereka sadar mengenai apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain itu masyarakat juga semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Sehubungan dengan itu, banyaknya keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor bersama SAMSAT yang terletak di jalan Ahmad Yani Km. 5,8 Kota Banjarmasin, membuat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang bekerjasama dengan Direktorat Lalu Lintas Polda Kalsel

dan PT. Jasa Raharja melakukan reformasi

pelayanan dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) kepada masyarakat, khususnya bagi warga Banjarmasin yaitu SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar.

Tujuan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan melakukan reformasi pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu berlama-lama dalam proses pembayaran tersebut. Dan juga untuk mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD) yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama dan Pajak Bahan Bakar kendaraan bermotor dan Pajak Air Permukaan merupakan sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Pelayanan yang panjang, prosedur pelayanan publik yang rumit dan melelahkan dan ketidakpastian pelayanan yang amat tinggi telah menumbuhkan penjual jasa perantara dalam praktik

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

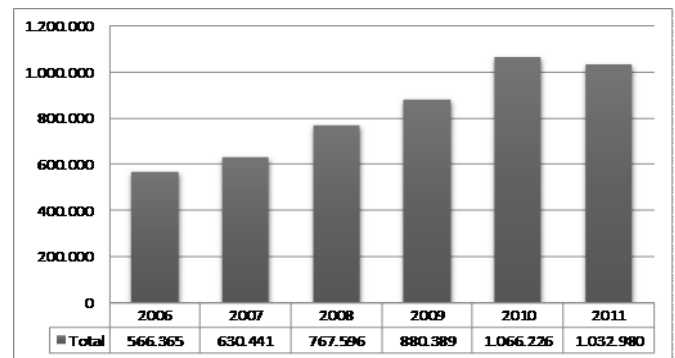
penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Banjarmasin. Di hampir semua birokrasi pelayanan dengan mudah dijumpai penjual jasa (calo) yang menghubungkan para pengguna dengan pejabat birokrasi. Besarnya angka pengguna jasa perantara di berbagai jenis pelayanan birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa praktik pelayanan birokrasi pemerintah sudah dapat diikuti secara wajar oleh warganya. Kerugian yang dibayar oleh warga pengguna ketika berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah cenderung lebih besar daripada yang harus ditanggungnya ketika menggunakan jasa perantara.

Tabel 1.1
Perbedaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Sebelum Reformasi Pelayanan dan Setelah Reformasi Pelayanan

Aspek	Waktu Penyelesaian	Percaloan	Loket Pelayanan	Biaya
Pelayanan Pembayaran PKB Sebelum Reformasi Pelayanan	1 Jam	Ada	3 Counter Pelayanan	Tergantung jenis Kendaraan Bermotor
Pelayanan Pembayaran PKB Setelah Reformasi Pelayanan	5 Menit	Tidak Ada	1 Counter Pelayanan	Tergantung jenis Kendaraan Bermotor

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, 2012

Gambar 1.1
Grafik Data Realisasi Kendaraan Bermotor Provinsi Kalimantan Selatan



Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, 2012

Dari data jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat dari tahun ke tahun (terlihat dari grafik diatas) menunjukkan memang sangat perlunya reformasi pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan Banjarmasin pada khususnya, sesuai dengan motto layanannya yaitu *“Mengutamakan Kepuasan Masyarakat”*.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan reformasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin ?
2. Apa saja langkah strategis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>
(PKB) di Kota Banjarmasin ?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) setelah adanya reformasi pelayanan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Di Kota Banjarmasin serta mengetahui langkah strategis yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam reformasi pelayanan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Reformasi Pelayanan Publik

Osborne (dalam Sinambela, 2006) mengatakan bahwa reformasi administrasi adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintahan secara fundamental untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, adaptif dan kemampuan mereka (pemerintah) dalam melakukan inovasi.

Islamy (2001) mengatakan bahwa reformasi pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan kenegaraan secara total dan fundamental karena merupakan upaya yang perlu dilakukan untuk mencari dan menemukan format baru dalam rangka menyempurnakan kualitasnya.

Urgensi reformasi berkaitan dengan adanya tuntutan akan pengelolaan pemerintahan, khususnya birokrasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat (*services*), membuat kebijakan bagi kepentingan masyarakat (*regulation*) dan mengupayakan pemberdayaan (*empowerment*). Melalui reformasi, masyarakat akan dapat mengetahui sejauh mana kinerja birokrasi pemerintah disamping masyarakat di letakkan pada kedudukan yang sesungguhnya, yaitu sebagai pemilik pemerintahan.

Pada hakikatnya, reformasi pelayanan publik menyangkut dimensi yang sangat luas dan kompleks dengan tujuan yang sangat jelas yaitu meningkatkan pelayanan administrasi dari birokrasi pemerintahan.

Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Selain itu Moenir (2008) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Artinya setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, dimana pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan batin dari penerima layanan (Sinambela, 2008).

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya Pelayanan yaitu ada kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- d. Produk Pelayanan yaitu hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana yaitu penyediaan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yaitu harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang baik

METODE PENELITIAN

Pendekatan Dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam

penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami suatu fenomena serta untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui (Strauss dan Corbin, 2003). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan dan memahami gejala-gejala yang terjadi di lapangan secara rinci mengenai reformasi pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer yaitu data yang secara langsung diperoleh dari kegiatan/peristiwa dengan informasi melalui wawancara dan observasi serta data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya melalui peraturan-peraturan, buku, dokumen dan bahan-bahan tertulis lainnya. Penelitian ini mengambil data di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, SAMSAT Corner Duta Mall dan Mobil SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pajak Satuan Pelayanan 1 (Satu) Atap Pajak Kendaraan BBNKB (Bea Balik Nama



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Kendaraan Bermotor) dan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), Kasubbag Program Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan Masyarakat yang melakukan pelayanan pembayaran PKN.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang di gunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah menurut Miles dan Huberman (dalam Idrus, 2009) yang disebut sebagai model interaktif yang terdiri dari 4 (empat) taha yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan yaitu pengumpulan data, reduks data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Reformasi Pelayanan Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Di Kota Banjarmasin

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah melakukan reformasi pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

Pelaksanaan reformasi pelayanan tersebut tergambar (deskriptif) dari adanya sebuah perubahan dalam prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk

pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan dengan satu tujuan utama yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Ini terlihat dari 3 (tiga) *counter* baru yang dihadirkan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendarana bermotor (PKB) yaitu SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar.

Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Osborne dalam Sinambela (2006) yang mengatakan reformasi administrasi adalah transformasi sistem dan organisasi pemerintahan secara fundamental untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, adaptif dan kemampuan mereka melakukan inovasi.

Efektifitas Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin ini terlihat dari cakupan *prosedur pelayanan* yang diberikan tidak memerlukan berbagai macam persyaratan. Hal tersebut dibuktikan melalui perbedaan pelayanan yang diberikan pada kantor

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

bersama SAMSAT di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dengan pelayanan yang diberikan di SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dimana cukup dalam 1 (satu) tempat pelayanan maka pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dapat dilakukan. Apabila di Kantor bersama SAMSAT, maka lokasi tempat pembayaran pun terbagi-bagi dengan berbagai konter. Selain itu pula pada proses SAMSAT Jemput antar, prosedur pelayanan dilakukan cukup hanya menghubungi operator yang bertugas, maka pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dapat dilakukan dengan petugas dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mendatangi masyarakat yang akan melakukan pembayaran.

Hal ini menjadi sebuah bukti bahwa terjadi sebuah *transformasi sistem*, dimana dibalik sistem yang sebelum ada reformasi pelayanan terbilang rumit, maka ketika ada nya reformasi pelayanan yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sistem yang diberikan terlampaui nyaman serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

Efisiensi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota

Banjarmasin ini terlihat dari *waktu penyelesaian pelayanan*. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang sebelum adanya reformasi pelayanan memerlukan waktu penyelesaian hampir memakan waktu 1 (satu) jam / 60 menit, setelah adanya reformasi pelayanan

yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan hanya memerlukan waktu 5 (lima) menit. Artinya hal tersebut merupakan sebuah efisiensi waktu yang tadinya memerlukan waktu lama dapat di pangkas menjadi cepat sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Transformasi organisasi secara fundamental Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terlihat dari *sarana dan prasarana* yang telah disediakan. Sistem organisasi yang terjadi perubahan secara fundamental dengan menghadirkan 3 (tiga) pelayanan baru yaitu SAMSAT Corner, SAMSAT Jemput Antar dan Mobil SAMSAT Keliling menunjukkan keterkaitan sarana dan prasarana yang disediakan. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek sarana dan prasarana yang disediakan seperti loket pelayanan sebelum adanya reformasi

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan berjumlah 3 (tiga), sedangkan setelah adanya reformasi pelayanan berjumlah 1 (satu). Ini sangat memungkinkan dalam mempercepat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dimana terjadi pemangkasan struktur alur birokrasi dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) ada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin.

Adaptif Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin ini terlihat dari *kompetensi petugas pelayanan*. Kompetensi petugas pelayanan yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang baik menunjukkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Selain itu mengingat kondisi dan situasi teknologi yang semakin pesat, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan selalu mengikuti perkembangan dengan menyediakan proses pembayaran *online* dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) 1 tahun di seluruh Provinsi Kalimantan Selatan, tidak hanya di Kota Banjarmasin. Ini dapat diartikan bahwa Dinas Pendapatan Provinsi

Kalimantan Selatan dengan menyediakan kompetensi petugas pelayanan yang memiliki keahlian, pengetahuan serta keterampilan di bidangnya dapat menjawab tantangan yang semakin sulit dalam mewujudkan kemudahan-kemudahan untuk masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan, terkhusus Kota Banjarmasin.

Kemampuan melakukan inovasi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin ini terlihat dari pembaharuan pelayanan yang diberikan dengan menghadirkan 3 (tiga) *counter* pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yaitu SAMSAT Corner, SAMSAT Jemput Antar dan Mobil SAMSAT Keliling.

Urgensi reformasi berkaitan dengan adanya tuntutan akan pengelolaan pemerintahan, khususnya birokrasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat (*services*), membuat kebijakan bagi kepentingan masyarakat (*regulation*) dan mengupayakan pemberdayaan (*empowerment*). Melalui reformasi, masyarakat akan dapat mengetahui sejauh mana kinerja birokrasi pemerintah disamping masyarakat di letakkan pada kedudukan yang

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

sesungguhnya, yaitu sebagai pemilik pemerintahan.

Dengan pelaksanaan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah mengupayakan secara maksimal fungsi-fungsi pemerintahan untuk memudahkan masyarakat. Langkah Strategis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Reformasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kota Banjarmasin

Amanah dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Tak terkecuali pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam menetapkan standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

Langkah strategis yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melaksanakan amanah dari undang-undang tersebut yakni

melakukan sebuah reformasi pelayanan terkhusus pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin dengan menghadirkan 3 (tiga) pembaharuan pelayanan, yakni SAMSAT Corner, SAMSAT Jemput Antar dan Mobil SAMSAT Keliling.

Lebih dalam dari hal tersebut, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah menetapkan standar pelayanan

publik yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan di setiap *counter* (lingkungan) pelayanan.

Pada SAMSAT Corner, *prosedur pelayanan* ditetapkan dengan hanya cukup membawa KTP asli dan BPKB asli kendaraan bermotor, maka proses pembayaran dapat dilakukan. Begitu pula dalam *waktu penyelesaian*, terlihat dari standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan yang berkisar kurang lebih 5 (lima) menit tidak termasuk waktu antrian maka proses pelayanan dapat terselesaikan. *Biaya pelayanan* ditetapkan sesuai kondisi jenis kendaraan bermotor yang di pakai oleh masyarakat. *Produk pelayanan* pun berupa kertas yang berisi surat ketetapan pajak daerah dengan berlogo warna. *Sarana dan*



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

prasarana yang diberikan pun sangat mendukung, ditandai dengan ruangan *full AC*, komputer *online*, printer, kursi serta air minum. Selain itu bagi para masyarakat yang melakukan pelayanan pada SAMSAT Corner juga dapat menunggu sambil berjalan di Mall, karena salah satu keunggulan strategis adalah dari sisi letaknya yang berada di pusat perbelanjaan terbesar di Kota Banjarmasin. *Kompetensi petugas* yang sesuai dengan keahlian, benar-benar melayani serta ramah sangat menghibur serta memuaskan batin masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Hal tersebut juga tidak jauh berbeda pada Mobil SAMSAT Keliling, dimana dari segi *prosedur pelayanan*, *waktu penyelesaian*, *biaya pelayanan*, *produk layanan* serta *kompetensi petugas* terlihat sudah memenuhi kriteria atau standar pelayanan publik yang telah di tentukan. Yang berbeda hanya dari *sarana dan prasarana*, dimana masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan menggunakan Mobil SAMSAT Keliling dapat mengunjungi Kantor Taman Budaya di Kayutangi Kota Banjarmasin, selain itu pula kursi (tempat) duduk juga hanya sedikit yang tersedia karena tempat duduk hanya dilakukan secara emperan (lapak) di teras. Tetapi hal tersebut tidak menghambat antusias masyarakat

dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), karena waktu penyelesaian yang sangat cepat lah yang menjadi inti utama bagi masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Selain itu pula juga tidak jauh berbeda dengan SAMSAT Jemput Antar, dimana dari segi *prosedur pelayanan* cukup menelfon operator Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, maka petugas pelayanan akan datang mengambil persyaratan yang sudah ditetapkan. Selain itu pula pada *biaya pelayanan* berdasarkan atas kondisi jenis kendaraan bermotor yang dipakai tetapi ada tambahan biaya jasa sebesar Rp. 5000 sebagai ongkos jasa publik. *Produk layanan* yang dihasilkan, *sarana dan prasarana* yang disediakan, *waktu penyelesaian pelayanan* serta *kompetensi petugas layanna* pun sudah memenuhi standar pelayanan publik yang ditentukan, dimana hal ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

Hal tersebut dilakukan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dengan harapan agar masyarakat terkhusus masyarakat Banjarmasin dapat

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

menikmati pelayanan yang mudah, efektif dan efisien dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) serta tidak terganggu oleh kehadiran calo dan juga untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Ketika masyarakat di suguhi akan proses pelayanan publik yang mudah dan cepat maka akan berpengaruh kepada antusias masyarakat dalam pembayaran pajak, terkhusus pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin dengan hadir nya 3 (tiga) langkah strategis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yaitu dengan mereformasi pelayanan melalui SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar.

KESIMPULAN

Pelaksanaan reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin sudah baik. Ini terlihat dari standar pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan

Selatan di Banjarmasin menghasilkan 3 (tiga) pelayanan baru, yaitu SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar.

Tujuan dari reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), menghindari percaloan dan untuk mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD).

Selain itu, masyarakat sangat terbantu dan menyambut baik dengan hadirnya reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) ini. Karena sesibuk apapun mereka masih bisa sempat membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) nya dengan hadirnya reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin.

Langkah strategis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam reformasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Banjarmasin yaitu dengan menghadirkan 3 (tiga) pelayanan baru berupa SAMSAT Corner, Mobil SAMSAT Keliling dan SAMSAT Jemput Antar. Juga dengan meningkatkan sarana dan prasarana di setiap Kantor UPPD (Samsat) di Provinsi Kalimantan Selatan. Artinya Dinas



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mengharapkan agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang mudah, efektif dan efisien dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), sehingga masyarakat merasa mudah dan tidak terganggu oleh kehadiran calo. Juga untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah).

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Islamy, M. Irfan. (2001). *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Jurnal Administrasi Negara Vol II, No. 1 Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Moenir (Revisi). (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Mohammad, Ismail. (2003). *Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat*. Jakarta : Makalah

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sarman, Mukhtar. (2004). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*. Banjarmasin : Pustaka FISIP UNLAM.

Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik*. Bandung : PT. Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. (2003). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Zauhar, Soesilo. (1994). *Reformasi Administrasi*. Malang : Kaki Bukit Pandoman

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik