

## PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT KUTAI KARTANEGARA

Surya Adi Praja<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi MIAN Fisip UNMUL  
Alamat Korespondensi : suryaadipraja@gmail.com

### **Abstract**

*This paper tried to explain the implementation of the standard service of vehicles tax at Kutai Kartanegara Samsat Office. Based on the observation made, it was found that the six standard service of vehicles tax that include: system, mechanism and procedure, service time, fee/tariff, service product and complaint management were generally implemented according to the expected result.*

**Keyword : standard service, vehicles tax, samsat**

### **Abstrak**

*Tulisan ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan dari standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara. Berdasarkan dari hasil observasi menunjukkan bahwa keenam standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara secara umum sudah menunjukkan hal yang baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.*

**Kata Kunci : standard pelayanan, pajak kendaraan, samsat**

### **Pendahuluan**

Era sekarang adalah era pelayanan publik. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Usaha tersebut telah diawali saat masa-masa terbaik kepada masyarakatnya. Usaha tersebut telah diawali saat masa-masa kampanye calon legislatif dan calon kepala negara atau calon kepala daerah. Tema besar kampanye mereka adalah tentang pelayanan publik. Tujuannya adalah agar mereka mendapat simpati dan pada gilirannya masyarakat berkenan memilih mereka, baik sebagai anggota legislatif maupun sebagai Kepala Negara/Daerah. Tuntutan akan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah merupakan tuntutan jaman.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas adapun dasar hukum yang melandasi mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kutai Kartanegara adalah sebagai berikut : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 2009 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik serta Keputusan Menpan Nomor 15/Kep/M.PAN/7/2014 tentang Standar Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 38 tahun 2016 tentang Perhitungan

Dasar Pengenaan Pajak kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Keputusan Kepala Badan Pendapatan Provinsi Kalimantan Timur Nomor 973/1451/Penda-II/2009 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pungutan PKB.

Sebagai salah satu kantor pelayanan publik di Pemerintah Daerah Provinsi Kaltim Samsat Kutai Kartanegara berkewajiban untuk memberikan pelayanan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan.

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada kantor bersama Samsat Kutai Kartanegara sendiri masih belum diketahui. Oleh karena, perlu adanya penelitian untuk membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas pada kantor bersama Samsat Kutai Kartanegara. Dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan diidentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut maka Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Timur dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan publik lebih baik lagi dan maksimal.

## **Kerangka Teori.**

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kecenderungan global menunjukkan bahwa negara masih diperlukan untuk memainkan peran sentralnya dalam menyediakan berbagai bentuk pelayanan dasar kepada masyarakat. Dalam kaitan ini dirasakan perlu mempertimbangkan pilihan-pilihan politik dan kebijakan yang ditempuh negara dalam menyediakan, membiayai dan mengatur berbagai bentuk pelayanan publik dengan mempertimbangkan kekuatan-kekuatan pasar, masyarakat sipil dan dinas-dinas pemerintah. Pilihan-pilihan politik tersebut dimaksudkan agar pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat lebih selektif, memiliki mitra kerjasama, mampu bersaing dan mampu menjawab tantangan-tantangan baru. Untuk menjawab tantangan tersebut perlu dilakukan penyusunan agenda kebijakan reformasi administrasi yang meliputi : memadukan rule governance dan goal governance, mengembangkan akuntabilitas dan responsibilitas publik di kalangan aparat pemerintah, revitalisasi nilai-nilai pemerintahan, netralitas aparat pemerintah dan pengembangan budaya birokrasi (Islamy, 1998:82).

Hodge (1993:28) mengutip dari Collins (1987) mengungkapkan adanya pedoman mengukur kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari indikator sebagai berikut : (1) efektivitas penyelenggaraan (*effectiveness of outcome*), 2) efektivitas biaya (*cost effectiveness*), (3) ukuran keluaran (*output measures*), (4) efisiensi (*efficiency*), (5) derajat pelayanan (*level of service*), (6) keuntungan yang diperoleh dari kinerja suatu pelayanan (*work load of demand*).

Gibson (2001:142) mengungkapkan konsep efektivitas secara umum sebagai "*effectiveness indicates the amount of product, the government is*

*service provide*” (konsep efektivitas menunjukkan pada sejumlah produk yang dihasilkan pemerintah. Efektivitas menyangkut konsep kualitas dan tingkat penyediaan pelayanan yang disediakan pemerintah). Dengan demikian keefektifan suatu organisasi pemerintah ditentukan oleh produk-produk yang dapat dihasilkan.

### ***Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan terkait : a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014, adalah :

1. Persyaratan; terkait dengan kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur; yaitu proses pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
3. Jangka waktu; waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
4. Biaya/tarif; memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
5. Produk pelayanan; hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry,1998:76) :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*"
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah Model Interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi

### **Hasil dan Pembahasan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara**

#### **Persyaratan**

Berdasarkan hasil penelitian dalam lingkup Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum standar

pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan persyaratan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena terkait dengan prosedur pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor semuanya diterapkan sama dan seragam pada setiap wilayah, jadi tidak ada yang tidak berdasarkan aturan undang-undang. Informasi persyaratan tersebut dapat dilihat langsung pada Kantor Samsat baik yang dipasang atau dapat ditanyakan langsung pada petugas, dapat juga dilihat pada website Samsat terpadu secara online, juga melalui selebaran yang disebar ke masyarakat. Adapun secara umum persyaratan yang harus dilengkapi antara lain adalah tanda pengenal jati diri yang sah dari pemohon wajib pajak, STNK asli dan fotocopy, serta BPKB asli dan fotocopy. Hanya saja kadang yang tidak disiapkan masyarakat wajib pajak adalah fotocopy surat-surat kendaraannya, yang dibawa adalah yang asli sementara tidak ada mesin fotocopy yang disiapkan oleh Kantor Samsat, sehingga masyarakat harus keluar lagi untuk menggandakan berkas surat-surat mereka. Tapi pada dasarnya secara umum bahwa persyaratan dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor tidak sulit dan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### ***Sistem, Mekanisme dan Prosedur***

Sistem, mekanisme dan prosedur menurut Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 yaitu proses pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan. Dan terkait dengan sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat perlu memperhatikan kesederhanaan proses atau prosedur pelayanan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, serta mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara maka dapat dijelaskan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Alur dan mekanisme pengurusannya pun tidak sukar dan tidak berbelit-belit. Asal kelengkapan dan persyaratan lengkap, maka akan segera diproses. Jika ada yang belum jelas, maka petugas pun siap akan menjelaskan kepada masyarakat wajib pajak alur mekanisme pengurusannya.

### ***Jangka Waktu***

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, salah satunya adalah Kepastian waktu yaitu dimana pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan bahwa terkait dengan jangka waktu dalam standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada

Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara penyelesaian dokumen yang diperlukan semua didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan pada peraturan yang berlaku, sehingga hal itu juga akan berdampak pada waktu penyelesaian dokumen yang diperlukan dengan tepat waktu pula. Percepatan waktu penyelesaian pengurusan pajak juga didukung oleh sistem jaringan komputerisasi, sehingga tidak manual lagi. Jika persyaratan yang diajukan lengkap untuk masing-masing jenis pajak yang akan diurus, maka akan segera diproses, sehingga masyarakat tidak perlu terlalu lama menunggu penyelesaian dokumen yang dibutuhkan.

### ***Biaya/Tarif***

Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang antara lain mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum, dijelaskan bahwa pemberian layanan pada masyarakat harus mencerminkan beberapa esensi, salah satu diantaranya adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa masalah tarif dan biaya dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara secara umum sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada masyarakat yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor secara tidak resmi atau menggunakan calo/oknum, karena mereka tidak mau repot dan malas berurusan dengan prosedur yang panjang. Memang katanya biaya atau tarifnya lebih besar dibandingkan yang resmi, tetapi kita tinggal terima hasil saja. Menurut informasi bahwa calo tersebut biasanya oknum dari luar tetapi punya banyak kenalan petugas dalam Kantor Samsat.

Hal inilah yang memberikan citra buruk pada sebuah lembaga pemerintah jika masih ditemukan berkeliarannya calo atau oknum yang membodohi dan memanfaatkan masyarakat untuk kepentingan pribadi.

### ***Produk Pelayanan***

Berdasarkan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik maka yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah merupakan hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelayanan publik maka produk pelayanan juga harus memenuhi unsur akurasi yaitu dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi Pelayanan juga berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan. Sehingga setiap mutu dari produk pelayanan publik dapat berkualitas dan terpercaya.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan produk pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara, maka dapat disimpulkan bahwa hasil mutu dan kualitas produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena prosedur pelayanan yang diterapkan juga sesuai dengan ketentuan standar peraturan yang berlaku. Produk layanan berupa dokumen STNK dan BPKB yang dikeluarkan juga dijamin benar, tepat dan sah, sehingga hasil produk layanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya. Oleh karena itu produk layanan dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara sudah diupayakan memberikan hasil yang maksimal. Hal ini terbukti dengan pernyataan sebagian besar masyarakat wajib pajak yang mengisi angket pertanyaan terkait dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

#### ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan bagi perbaikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dari pihak Kantor Bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara sudah menyediakan loket informasi untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan keberatan jika ada hal yang dialami atau dirasakan oleh masyarakat wajib pajak yang mengecewakan dan tidak puas dengan proses pelayanan di Kantor Samsat. Loket informasi tersebut juga dapat menampung saran dan masukan terkait dengan perbaikan pelayanan yang diharapkan oleh warga masyarakat wajib pajak. Juga tersedia kotak saran yang dapat digunakan masyarakat untuk menuliskan apa saja yang terkait dengan proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dan selama ini pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat segera diselesaikan agar tidak berlarut-larut.

Dengan demikian dalam perbaikan standar pelayanan publik maka perlu dibuka kesempatan bagi masyarakat juga untuk dapat memberikan aspirasi, saran dan masukan sebagai pengguna jasa publik. Oleh karena itu penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dimaksudkan disini yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindaklanjuti perbaikannya. Karena secara umum masyarakat adalah klien atau pengguna jasa lembaga pemerintah yang butuh rasa aman, dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

#### ***Faktor Pendukung Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara***

1. Adanya peran pimpinan dalam memotivasi pegawai untuk bekerja dengan maksimal dalam melayani masyarakat.
2. Loyalitas dan kesadaran pegawai yang tinggi sebagai tanggungjawab hukum dan moril dalam melaksanakan tugas.

3. Adanya kerjasama antar pegawai yang baik dalam melaksanakan pelayanan publik.

***Faktor Penghambat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara***

1. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam membayar pajak.
2. Letak kondisi geografis yang tidak memungkinkan masyarakat yang cukup jauh datang ke Kantor Samsat
3. Seringnya pemadaman listrik oleh PLN, sehingga menghambat proses penyelesaian pelayanan.
4. Belum tersedianya mesin fotocopy bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga mengakibatkan masyarakat harus keluar lagi mencari fotocopy terdekat.

**Kesimpulan dan Rekomendasi (Cambria Bold 12 pt)**

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dikemukakan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Persyaratan; secara umum terkait dengan persyaratan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah baik dan sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur; mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT.Kutai Kartanegara sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
3. Jangka waktu; jangka waktu dalam standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT. Kutai Kartanegara penyelesaian dokumen yang diperlukan semua didasarkan pada mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan pada peraturan yang berlaku, sehingga hal itu juga akan berdampak pada waktu penyelesaian dokumen yang diperlukan dengan tepat waktu pula.
4. Biaya/tarif; Tarif dan biaya dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat UPT.Kutai Kartanegara secara umum sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa ada masyarakat yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor secara tidak resmi atau menggunakan calo/oknum, karena mereka tidak mau repot dan malas berurusan dengan prosedur yang panjang.
5. Produk Pelayanan; bahwa hasil mutu dan kualitas produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena prosedur pelayanan yang diterapkan juga sesuai dengan ketentuan standar peraturan yang berlaku.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan bagi perbaikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dari pihak Kantor Bersama



Samsat UPT.Kutai Kartanegara sudah menyediakan loket informasi untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan keberatan jika ada hal yang dialami atau dirasakan oleh masyarakat wajib pajak yang mengecewakan dan tidak puas dengan proses pelayanan di Kantor Samsat.

Berdasarkan kesimpulan yang ada, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam membayar pajak, maka Kantor Bersama Samsat UPT. Kutai Kartanegara perlu meningkatkan sosialisasi dengan berbagai media sampai ke daerah-daerah terpencil untuk membangun kesadaran dan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak.
2. Letak kondisi geografis masyarakat wajib pajak yang jauh maka perlu ditambah sarana Samsat Mobile dan Payment Point yang dapat menjangkau dan menjelajahi daerah-daerah terpencil.
3. Untuk mengatasi seringnya terjadi pemadaman listrik, maka perlu disiapkan genset yang dapat membantu terus melakukan pelayanan dalam kondisi listrik padam.
4. Tidak dilengkapinya sarana alat fotocopy yang sangat diperlukan bagi masyarakat, maka perlu pula disediakan mesin fotocopy bagi warga masyarakat wajib pajak agar tidak mengharuskan mereka keluar mencari fotocopy terdekat.
5. Masih adanya calo dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor, maka perlu peran pimpinan dalam melakukan pengawasan melekat dalam lingkup Kantor Bersama Samsat UPT. Kutai Kartanegara, dan sosialisasi kepada masyarakat melalui selebaran dan media massa atau media online tentang prosedur pembayaran pajak yang sesuai dengan peraturan.

#### **Daftar Pustaka**

- Amien. 1999. *Pelayanan Publik Berbasis Customer (Pelanggan)*. Cetakan Pertama. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Anonim. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Standar Pelayanan Publik*.
- Gibson. 2001. *Manajemen*. Edisi Kedua. Cetakan Ketigabelas. Media Group. Jakarta.
- Islamy. 1998. *Pengembangan Budaya Birokrasi*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo Perkasa. Jakarta.
- Moenir. 2002. *Azas Dalam Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Sinambela dkk. 2006. *Manajemen Dalam Pelayanan Publik*. Cetakan Kedua. Penerbit CV. Haji Masagung: Jakarta.