

BUDAYA BIROKRASI: KINERJA PEGAWAI SAMSAT MAROS DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

BUREAUCRACY CULTURE: PERFORMANCE OF SAMSAT MAROS EMPLOYEES IN MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES

Ahmad Rosandi Sakir¹, Rabinah Yunus², dan Suhardiman Syamsu³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Indonesia
E-mail: Ahmadrosandi8@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Salah satu sumber Pendapatan Daerah berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peranan penting dalam pembangunan daerah, maka sudah sewajarnya jika setiap individu pribadi atau masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk taat dan tepat waktu dalam membayar pajak sesuai dengan undang-undang guna memperlancar program maupun kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan oleh pemerintah daerah. Dan Birokrasi dalam hal pelayanan juga seharusnya bebas dari hal hal menyimpang sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik. Metode penelitian adalah deduktif kualitatif. Responden adalah kepala UPT Pendapatan Maros dan masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian menjelaskan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya penerimaan pajak kendaraan bermotor aparat yang dinilai masih kurang disiplin. Beberapa faktor yang mengakibatkan adalah pegawai sering datang terlambat, maraknya percaloan, serta reward dan punishment yang tidak berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Budaya Birokrasi, Kinerja Pegawai Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor*

Abstract

Public service is a form of service provided by the bureaucracy/government to the community. The implementation of public services is intended to meet the needs in accordance with the wishes and expectations of the community. One of the sources of regional income comes from the Motor Vehicle Tax (PKB). Motor Vehicle Taxes have an important role in regional development, so it is only natural that every individual or community owner of motorized vehicles is obedient and punctual in paying taxes in accordance with the law in order to facilitate programs and activities that have been planned by the regional government. And the bureaucracy in terms of service should also be free from deviant things so that services can run well. The research method is qualitative deductive. Respondents are the head of the Maros Revenue Unit and the taxpayer community. The results of the study explain that several factors that cause the less than optimal motor vehicle tax revenue for the apparatus that are considered are still lacking in discipline. Some of the factors that cause employees are often late, rampant brokers, and rewards and punishments that don't work well.

Keywords: *Bureaucratic Culture, Samsat Employee Performance, Motor Vehicle Tax*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang memiliki kompleksitas wilayah dan masyarakat yang cukup signifikan terutama dari struktur budaya serta lingkungan alam sekitarnya. Pemerintah selaku pelayan publik harus terus berintegrasi dan beradaptasi dengan perkembangan sosial saat ini terutama dalam menghadapi era revolusi 4.0 saat ini yang mengedepankan faktor jaringan telekomunikasi dan informasi melalui jaringan internet (Risnawan, 2017).

Sedangkan menurut Wicaksono (Yuniani et al., 2019) banyaknya jumlah situs media sosial yang berkembang saat ini memberikan lebih banyak pilihan kepada pengguna internet untuk memilih salah satu atau beberapa darinya. Meskipun begitu, pelajar sebagai pengguna sosial media kurang berminat untuk menggunakan terlalu banyak (*multiple*) situs sosial media dalam satu waktu. Mayoritas pengguna memilih untuk menggunakan hanya dua sampai tiga jenis sosial media dalam satu waktu. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya banyaknya teman-teman pengguna dalam satu komunitas yang menggunakan satu jenis atau dua jenis sosial media tertentu untuk menjalin komunikasi. Diantara sosial media yang

paling populer dan yang banyak pengguna serta paling sering dikunjungi yang sudah penulis rangkum yaitu Youtube.

Media komunikasi yang digunakan manusia di era industri 4.0 sebagian besar beralih ke produk digital. Media tersebut lebih dikenal dengan sebutan media jejaring sosial ataupun media sosial. Di Indonesia, pengguna aktif media sosial terbanyak adalah kaum remaja khususnya remaja perempuan. Bahkan tidak sedikit dari mereka yang memiliki lebih dari satu akun media sosial seperti facebook, twitter, maupun instagram. Media sosial tersebut digunakan membangun komunikasi dan bergaul dengan orang lain bahkan sampai lintas negeri (Yuniani et al., 2019).

Hampir semua lapisan sosial mengenal istilah ini terutama dikalangan masyarakat terdidik. Dalam pemikiran kita, gambaran birokrasi itu menyangkut suatu sistem yang mengandung mekanisme, prosedur berkaitan dengan urusan-urusan yang harus diselesaikan pada atau dengan suatu kantor. Dalam penyelesaian urusan tersebut, banyak sekali liku-liku yang mesti dilalui, berbagai perangkat administrasi yang harus diisi (formulir, proses pembayaran pajak) melalui banyak meja atau kantor, dan penyelesaiannya memakan waktu lama untuk menunggu dan kemudian

seringkali menimbulkan rasa yang membosankan. Semua itu dalam suatu hubungan yang berantai, aturan yang ketat dengan sekat-sekat formalistik (Masyhudi, 2005).

Pengalaman birokrasi ini dirasakan dalam kehidupan masyarakat ketika orang harus berhubungan dengan negara atau pemerintah untuk mengurus segala hajat hidupnya mulai lahir sampai mati. Hal ini berlaku secara universal yang bertujuan untuk memberikan standarisasi terhadap pelayanan publik bagi semua orang yang berkepentingan. Berkaitan dengan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik tentunya memberikan kontribusi yang sangat besar, karena semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks *public service* dan *public affairs* (Sartika, 2013).

Pelayanan publik merupakan layanan diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kurniawan, 2017).

Sesuai dengan (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Dengan demikian birokrasi merupakan institusi utama penyelenggara

pelayanan publik di negara berkembang (Rondinelli, 2007), sedangkan Besley dan Ghatak (Alamsyah, 2011) pelayanan *public* merupakan suatu determinan kunci dari kualitas kehidupan di negara tersebut. Atas alasan-alasan tersebut birokrasi diakui secara meluas sebagai faktor penjelasan penting terhadap kualitas pelayanan *public* dan kinerja sektor publik di negara-negara berkembang.

Pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusivisme yang berlebihan yang akhirnya menimbulkan masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusuhan dan tindakan anarkis di berbagai daerah. Seiring dengan itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum (Mahsyar, 2011).

Salah satu bidang pelayanan publik di negara-negara berkembang yang belum diinvestigasi secara mendalam dengan menggunakan model perilaku biokrasi adalah pelayanan di bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan dan memberikan kontribusi yang besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sulawesi selatan selain penerimaan dari sektor pajak lainnya.

Hal ini menunjukkan bahwa PKB dan BBNKB menjadi sektor utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan di Sulawesi Selatan jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Samsat sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di Samsat antara lain tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat disebabkan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Maros merupakan salah satu instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat.

Pembentukan Samsat Maros dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat Maros merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di Samsat Kota Sorong meliputi berbagai macam pelayanan/ pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di Samsat Maros antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Pertumbuhan Penduduk dan bertambahnya jumlah potensi penerimaan Pajak di Kabupaten Maros seharusnya mendajadi Peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan Pendapatan Asli Daerah dibuktikan dengan jumlah kendaraan yang terdaftar di Kabupaten Maros yang cukup besar. Hingga bulan September 2020, jumlah kendaraan roda empat sebanyak 22.662 unit dengan nilai pajak sebanyak 41 miliar lebih sedangkan untuk roda 2

sebanyak 114.291 unit dengan nilai pajak 24 miliar lebih. Namun pada akhir September atau triwulan ketiga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros Masih di angka 65 Persen dimana seharusnya pada triwulan ketiga sebanyak 75%.

Selain Kepatuhan Masyarakat yang menjadi faktor gagalnya merealisasikan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Kinerja Pegawai juga dinilai sebagai Penyebabnya. Pegawai yang tidak disiplin hingga maraknya pencaloan yang terjadi menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak, ditambah antrian yang panjang kerap kali di rasakan oleh masyarakat. Berdasarkan masalah di atas kemudian penelitian ini tentang Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deduktif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena berangkat dari sejumlah teori dan pilihan kualitatif, karna semua teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak bermaksud untuk di uji, tetapi sebagai pengarah dalam menentukan konteks dan fokus penelitian sedangkan. Jenis penelitian adalah studi

kasus sebab penelitian Ini dipilih karna peneliti ingin mengembangkan wawancara mendalam untuk menggambarkan Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam memberikan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan bertempat di kantor Samsat Maros, di mana tempat ini merupakan tempat bagi wajib pajak untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian ini Berlangsung mulai bulan Agustus 2020 sampai dengan bulan September 2020

Sumber data dari penelitian bersumber dari wawancara dan observasi langsung. Data wawancara diperoleh langsung dari informan dengan memakai teknik pengumpulan data berupa interview. Informan adalah orang-orang yang betul paham dan terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Sedangkan data yang diperoleh dari observasi langsung adalah pengamatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya suatu peristiwa.

HASIL PENELITIAN

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan negara yang mempunyai tujuan untuk membiayai pengeluaran atau kebutuhan negara dalam meningkatkan pembangunan nasional. Menurut Rochmat

Soemitro (Ahmad et al., 2020) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak juga sebagai iuran pemungutan yang dapat dipaksakan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta sebagai perwujudan peran serta masyarakat atau wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tujuan pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur melalui peningkatan taraf hidup kecerdasan dan kesejahteraan seluruh rakyat.

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional tersebut tidak terlepas oleh adanya pembangunan daerah sehingga memper-lancar pembangunan nasional diperlukan anggaran dari pemerintah negara yang diperoleh dari pemungutan pajak daerah. Untuk itulah pemerintah terus berupaya menggali setiap potensi yang bisa digunakan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan daerah.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting.

Setiap warga negara di Indonesia wajib mengetahui akan pengetahuan pajak itu sendiri karena sebagai wajib pajak nantinya pajak merupakan iuran wajib kepada negara dengan balas jasa secara tidak langsung. Hal ini sesuai dengan pendapat Soemitro (2004:8) bahwa “pajak sebagai iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Pustikasari et al., 2016).

Ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain; pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya, pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak), pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan, tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh

para wajib pajak (Sulistiyowati & Sabila, 2018).

Sejak berlakunya (Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, 2009) UU Nomor 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor dialihkan ke pajak provinsi. Proses pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri di lakukan di Kantor Bersama Samsat yang melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Kantor Samsat sendiri didirikan di setiap kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, salah satunya berada di Kabupaten Maros.

Pasal 6 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2009 mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi. Dengan demikian, kepastian penetapan tarif tersebut diatur berdasarkan peraturan daerah pada masing-masing provinsi dasar hukum pajak kendaraan bermotor adalah terdiri sebagai berikut: UU No. 34 Tahun 2000 yang adalah perubahan Undang Undang No. 18 Tahun 1997 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 mengenai pajak daerah, Peraturan Daerah Provinsi yang mengatur mengenai pajak kendaraan bermotor.

Perda ini bisa menyatu, yaitu satu perda untuk PKB namun juga bisa dibuat terpisah semisal perda tentang pajak kendaraan bermotor, Peraturan Mendagri No 02 Tahun 2006 mengenai perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2006 dan Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai pajak kendaraan bermotor sebagai sebuah aturan pelaksanaan perda tentang pajak kendaraan bermotor pada tiap provinsi yang dimaksud (Dunggio, 2020).

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Maros sudah sesuai dengan standar pelayanan artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan garis kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan.

Dapat dilihat dari prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang tertera dalam *notice* Pajak/STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

Proses pembayaran PKB, pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam sejak saat pendaftaran. Namun dalam proses

pemungutannya itu sendiri tentu memiliki banyak kendala yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang tentu saja tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Hal ini di buktikan dari data penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Maros sesuai dengan tabel 1.

Tabel 1 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros

NO	Bulan	Penerimaan
1	Januari	3.160.335.445
2	Februari	3.417.787.324
3	Maret	3.723.816.475
4	April	2.202.872.555
5	Mei	2.038.914.525
6	Juni	2.274.665.135
7	Juli	3.520.202.260
8	Agustus	3.684.889.773
9	September	3.360.940.100
Jumlah		27.384.423.529
Target		42.329.935.000
Sisa		13.945.511.408
Persen		65.06%

Sumber Data : Samsat Maros, 2021

Tabel di atas menunjukkan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Maros sampai triwulan ketiga masih pada angka 65% dari yang seharusnya di Triwulan 3 sudah mencapai angka 75%, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor sesuai yang di ungkapkan oleh Sukur selaku Kepala UPT Pendapatan Maros. “Pada dasarnya pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Maros sudah dilakukan dengan sebaik baik dan semaksimal mungkin, namun ada beberapa kendala yang bias mempengaruhi

kurang optimalnya penerimaan. Pertama ada beberapa kecamatan di Kabupaten Maros yang letaknya jauh dari kantor samsat dan gerai-gerai Samsat seperti daerah Camba dan Mallawa serta Bontoa di perbatasan Pangkep. Yang kedua masih kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Maros dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya, yang selanjutnya target yang ditetapkan semakin bertambah sehingga kami kesulitan untuk mencapai target yang ditetapkan, namun sampai saat ini kami masih terus berupaya untuk memaksimalkan penerimaan apalagi dalam kondisi *pandemic* seperti sekarang.

Hal senada diungkapkan oleh St. Mulianah, Kasi penetapan dan penerimaan pada UPT pendapatan wilayah Maros:

“Sebenarnya kami di sini sudah sangat maksimal dalam memberikan pelayanan di tambah beberapa gerai baru juga sudah di tambahkan. Namun dalam kondisi seperti sekarang masyarakat juga kurang peduli terhadap kewajiban pembayaran pajaknya. Sampai saat ini persentasi penerimaan PKB di samsat maros masih di angka 65% ini masih sangat jauh dari target yang seharusnya ditriwulan 3 sudah berada pada posisi 75 % dan akan sangat sulit untuk mencapai 100 di akhir tahun “ (Wawancara tanggal 8 Oktober 2020).

Hal ini diperkuat dari hasil pemaparan wawancara di atas faktor kurang pedulinya masyarakat Kabupaten Maros menjadi faktor utama sehingga kurang optimalnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Maros. Oleh karena itu, untuk mengefisienkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT Pendapatan Maros, maka penagihan pajak kendaraan bermotor terhadap wajib pajak harus lebih diefektifkan lagi. Selain faktor kepatuhan masyarakat, faktor yang juga paling berpengaruh gagalnya merealisasikan target penerimaan adalah budaya pegawai yang kurang baik, Pegawai yang tidak disiplin, maraknya percaloan, dan *reward* dan *punishment* yang tidak dilakukan dengan baik.

Hasil penelitian di Samsat sendiri juga sudah tidak asing lagi melihat orang yang bahkan tidak perlu mengantri untuk membayar pajak kendaraan bermotor ini, bukan saja tidak perlu mengantri mereka hanya perlu menunggu telepon dari perantara. Ini sudah menjadi salah satu diskriminasi dalam pelayanan, karena sebagian besar orang masih harus menunggu dan mengantri, tetapi dengan menggunakan jasa perantara kita tidak perlu lagi menunggu dan mengantri. Salah seorang yang datang membayar pajak

kendaraan bermotor menggunakan perantara calon bahwa:

“Saya menggunakan perantara agar cepat selesai dan tidak capek menunggu pengurusan STNK tersebut, dan lagi saya mempunyai jadwal yang cukup padat sehingga saya tidak sempat untuk mengantri” (Wawancara tanggal 8 Oktober 2020).

Ada juga wajib pajak yang mengaku resah dengan adanya calo dan mengatakan bahwa:

“tadi saya di persulit , katanya kalau bukan atas nama di STNK harus bawa BPKB nya , tapi saya tidak bawa . taunya bayar pajak kan hanya bawa STNK. Kemudian saya di tawari oleh salah satu pegawai kalau mau di bantu bisa ji dan saya iyaikan. Tapi setelah membayar saya lihat di STNK kalau seharusnya saya bayar 215 ribu tapi saya di mintaki 245 ribu” (Wawancara tanggal 8 Oktober 2020).

PEMBAHASAN

Aparat Yang Tidak Disiplin

Disiplin sangat diperlukan dalam mendukung lancarnya pelaksanaan pekerjaan pada suatu organisasi. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi. Guna mewujudkan tujuan organisasi yang harus segera dibangun dan ditegakkan adalah kedisiplinan pegawainya. Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan suatu

organisasi dalam mencapai tujuan. Pada instansi pemerintah disiplin kerja merupakan modal yang penting yang harus dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sebab menyangkut pemberian pelayanan publik.

Meningkatkan kinerja dan citra suatu instansi pemerintah menuju profesionalisme serta menunjang terwujudnya pemerintahan yang baik, maka perlu dilakukan pendisiplinan pegawai. Pendisiplinan pegawai adalah hal terpenting, mengingat pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan bergantung kepada kinerja para pegawai negeri sipil. Oleh sebab itu, disiplin dalam diri tiap pegawai harus selalu ditanamkan. Semakin baik disiplin kerja pegawai maka diharapkan pula semakin tinggi produktivitas kerja yang dapat dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab pegawai dalam memaksimalkan fungsi dan tugas-tugasnya serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Setiap pimpinan akan selalu berusaha supaya bawahan-bawahannya mempunyai sikap disiplin yang baik, adanya disiplin pegawai maka menjamin terciptanya, terpeliharanya tata tertib serta kelancaran pelaksanaan tugas (Askani & Densi, 2018).

Menurut Arikunto (Saktiawan, 2020) disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Menurut Putra (2019) dalam Wiyani (2019) menyebutkan bahwa disiplin diartikan sebagai latihan untuk mengendalikan diri, karakter, atau kondisi yang tertib dan efisien.

Disiplin PNS (Pegawai Negeri Sipil) merupakan kesanggupan PNS untuk mentaati kewajiban serta menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang bila dilanggar atau tidak ditaati akan dijatuhi hukuman indisipliner. Berkenaan hal tersebut maka diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur tentang ketentuan-ketentuan baik mengenai larangan, kewajiban, hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum, penjatuhan hukuman disiplin, dan berlakunya keputusan hukuman disiplin. Dengan demikian, disiplin adalah praktik nyata bagi individu pegawai terhadap perangkat peraturan instansi atau lembaga. Disiplin bukan hanya dalam hal bentuk ketaatan saja namun berkenaan dengan tanggung jawab Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh

pemerintah (Askani & Densi, 2018). Disiplin pegawai mempunyai 3 (tiga) aspek dasar yaitu: sikap mental tertentu sikap taat dan tertib sebagai hasil pengendalian pikiran dan watak oleh pimpinan, suatu pengetahuan tingkat tinggi, sistem aturan, kriteria pengetahuan tersebut menimbulkan kesadaran bahwa ketaatan akan aturan, norma, kriteria, standar, struktur dan sistem organisasi adalah syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan dan suatu sikap kelakuan yang secara sadar menunjukkan kesadaran hati (Iriawan, 1999).

ASN merupakan unsur utama sumber daya manusia aparatur negara yang mempunyai peranan dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. ASN harus mempunyai sikap disiplin yang tinggi, kinerja yang baik serta sikap dan perilakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada negara, bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Menurut Riyanda (Hamzah, 2019) mengatakan bahwa disiplin kerja para pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif

manajemen sumber daya manusia yang terpenting. Semakin baik disiplin pegawai, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Sumber daya aparatur yang berkualitas merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan negara serta pemerintah kepada masyarakat. Dan agar setiap upaya pembinaan kearah peningkatan kualitas aparatur pemerintah mencapai sasaran dan menjadi relevan dalam menjawab tuntutan reformasi pada pencapaian standar kompetensi baik bagi aparatur pemangku jabatan struktural, fungsional maupun staf/pegawai non-jabatan (Abdussamad, 2014).

Menurut Prasojo & Rudita (Komara, 2019) ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah profesi bagi PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, yang mengabdikan pada instansi pemerintah. Pegawai ASN terdiri dari PNS dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan

publik, pelayanan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa.

ASN sebagai unsur Aparatur Negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya, serta menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan bangsa dan negara. Agar menjadi pegawai handal, profesional, dan bermoral, seorang ASN harus mampu memperbaiki sikap mental disiplin kerjanya termotivasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja. Beberapa indikator yang harus ditingkatkan antara lain meliputi pelaksanaan disiplin kerja dengan mematuhi dan menaati peraturan disiplin dan disiplin kerja, rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan, serta produktivitas kerja yang berdaya guna. Untuk mewujudkan ASN yang handal, profesional, dan bermoral tersebut, mutlak diperlukan peraturan disiplin PNS yang dapat dijadikan pedoman dalam menegakkan disiplin, sehingga dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas serta dapat mendorong ASN untuk lebih produktif berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja.

Pada dasarnya PNS di berbagai negara mempunyai peran utama sebagai, pelaksana peraturan perundang-undangan; menjalankan fungsi manajemen pelayanan

publik; pengelola pemerintahan; manager/ *corporate leader*; dan administrator (pengelola asset dan keuangan negara/ daerah). Sehingga, tuntutan reformasi birokrasi secara langsung akan membawa konsekuensi bagi arah perbaikan sistem kepegawaian negara yang harus diikuti, khususnya masalah kinerja aparatur birokrasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sampai saat ini masih dianggap belum sesuai harapan. Belum optimalnya kinerja aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya, ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah selama ini, juga masih seringnya ditemukan kasus penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), juga penempatan aparatur yang tidak sesuai dengan persyaratan jabatan (Pardede & Mustam, 2017).

Menurut teori peran, seseorang memiliki peran tertentu misalnya sebagai ASN, mahasiswa, orang tua, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, seseorang tersebut diharapkan berperilaku sesuai dengan peran tersebut. Hal ini diperkuat oleh (Prayudi et al., 2019) konsep peran dengan asumsi awal bahwa orang-orang merupakan bagian integral dari posisi-posisi sosial tertentu yang memegang ekspektasi atas perilaku-perilaku mereka

sendiri dan atas perilaku-perilaku orang lain di sekitarnya. Dalam Van de Walle (Yusuf, 2018) kinerja aparatur memiliki dampak tertentu pada kepercayaan pada pemerintah (*public trust*), akan tetapi tingkat kepercayaan pada pemerintah juga dapat berdampak pada persepsi kinerja pemerintah.

Peran pegawai UPT Maros sangat penting dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor apabila Pegawai berperan aktif maka penerimaan juga akan maksimal. Akan tetapi sebaliknya jika pegawai melaksanaka tugas dan peran yang tidak baik maka realisasi target penerimaan juga akan sulit tercapai. Pada Samsat Maros tidak dapat di pungkiri bahwa kedisiplinan pegawai juga merupakan salah satu faktor penghambat penerimaan pajak kendaraan bermotor kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan juga kurang optimal. Jam pelayanan sebenarnya dimulai dari Pukul 08.00 Sampai dengan Pukul 17.00 Namun dalam kenyataannya Masih banyak pegawai yang datang terlambat dan sering menunda pekerjaan utamanya yang berada pada gerai dan kedai samsat.

Hal ini berdasarkan dari hasil penelitian menyebutkan dari Pasal 12 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Peran Aparatur Sipil Negara yang berbunyi: "Pegawai ASN berperan

sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) (Oktarina, 2013).

Hal ini sejalan dengan pendapat Soeworno Handyaningrat (Komara, 2019) bahwa aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi terutama pengorganisasian atau kepegawaian. Ini membuktikan bahwa aparatur masih terkoordinasi oleh dinamika administrasi sebagai bentuk perangkat yang ada sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap administrator publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya wajib memiliki perilaku dan sikap mental yang mencerminkan nilai-nilai etika serta mampu memahami, menghayati dan menerapkan berbagai nilai-nilai etika sesuai dengan jabatannya. Maka dari itu, setiap administrator publik wajib memahami nilai-nilai etika agar dapat sungguh-sungguh menghayati nilai-nilai tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Berbagai asas etis yang pokok

pada administrasi pemerintahan (Nuraeni, 2019).

Menurut Moenir (Maharani, 2017) mengatakan bahwa pelayanan yang baik dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipetugas pemberi layanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu pelayanan yang efisien dan keramah tamahan.

Penjatuhan hukuman disiplin berat berupa pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri dan pemberhentian tidak dengan hormat kepada para PNS, sebagai salah satu contoh bentuk komitmen yang kuat dari para pejabat pemerintah untuk menegakan peraturan disiplin pegawai negeri sipil guna mewujudkan PNS yang bermoral, berdisiplin, handal dan profesional dalam melayani masyarakat (Rakayoga, 2014).

Mengenai prosedur penjatuhan sanksi hukuman terhadap Pegawai Negeri Sipil, Pejabat yang berwenang menghukum wajib menjatuhkan hukuman disiplin kepada Pegawai Negeri Sipil yang melakukan pelanggaran disiplin. Pejabat yang berwenang menghukum adalah presiden, menteri, gubernur, perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, Bupati

seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam hal penjatuhan hukuman disiplin, keputusan hukuman yang ditetapkan oleh atasan pejabat yang berwenang menghukum dan keputusan yang diambil oleh Badan Pertimbangan Kepegawaian tidak dapat diajukan keberatan dan mengikat serta wajib dilaksanakan oleh semua pihak yang bersangkutan, baik oleh Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan keberatan ataupun pejabat yang berwenang menghukum.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penjatuhan hukuman adalah agar PNS tersebut sadar akan tindakan sehingga tidak mengulanginya dan apabila telah memenuhi katagori hukuman berat PNS tersebut dapat diberhentikan (Cahyadi, 2010).

Maraknya Pencaloan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), calo diartikan sebagai orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah; perantara; makelar. Sinonim kata calo adalah makelar, yang di dalam KBBI didefinisikan lebih rinci lagi, yaitu perantara perdagangan (antara pembeli dan penjual); orang yang menjualkan barang atau mencarikan pembeli; orang atau badan hukum yang

berjual beli sekuritas atau barang untuk orang lain atas dasar komisi.

Banyaknya calo mengakibatkan maraknya pungli atau pungutan liar adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau pegawai negeri atau pejabat negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut. Hal ini sering disamakan dengan perbuatan pemerasan, penipuan atau korupsi.

Munculnya perantara atau makelar disebabkan oleh situasi yang sulit "ditembus". Dalam bidang bisnis, situasi yang sulit ditembus adalah hal yang wajar. Misalnya, saat seseorang ingin menjual sesuatu dan dia memiliki keterbatasan akses ke pasar, perantara atau calo bisa menjual jasanya untuk membantunya menembus pasar. Sebaliknya, dalam pelayanan publik, situasi yang sulit ditembus adalah tidak wajar. Karena pelayanan publik harus mudah diakses oleh siapa pun, tanpa memandang status atau identitas personalnya.

Samsat adalah tempat yang memang terkenal dengan maraknya praktek pencaloan. Calo yang ada di samsat sangat gampang terlihat dan bahkan terang terangan menawarkan jasa untuk pengurusan STNK dengan berbagai alasan dan cenderung memberatkan calo tidak

hanya berasal dari orang luar yang tidak mempunyai tugas di samsat tapi juga calo berasal dari pegawai samsat itu sendiri.

Transparansi masyarakat harus mengetahui semua kondisi yang ada di kantor Samsat baik kondisi internal maupun eksternal perusahaan. Mencakup prosedur pelayanan, waktu pelayanan, tempat pelayanan,. Beberapa pertanyaan masyarakat mengenai prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Minsel adalah yaitu ketersediaan sarana prasarana, serta informasi dalam proses pembayaran di Kantor Samsat Kabupaten Minsel. Seluruh akses dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sekarang, dan jika informasi yang diberikan kurang bisa tanya langsung oleh yang bersangkutan di Kantor SAMSAT Kabupaten Minsel. Transparansi, meningkatkan kepercayaan yang timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor dengan baik (Regah et al., 2019).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang

pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat imbalan Daerah. Undang-undang tersebut mengatur bahwa setiap daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal sehingga daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pajak (Ardiani et al., 2016).

Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada suatu provinsi sebagai dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor pada provinsi tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 8, hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar paling sedikit 2.75% persen, termasuk yang dibagikan kepada kabupaten/kota (Ahmad et al., 2020).

Menurut Imanuddin & Hidayat, (Nasihah, 2020) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan

masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pelayanan publik, maka disusun suatu aturan dan ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Namun hal ini justru dibantah Oleh Sukur yang mengatakan bahwa ketiga instansi yang ada di samsat sudah melakukan. Komitmen bebas pungli jadi setiap pegawai di tekankan untuk tidak menerima uang dari wajib pajak apalagi meminta secara langsung dengan embel-embel pengurusan STNK.

Pemberantasan pungutan liar (pungli) harus dilakukan secara terpadu dilakukan dengan cara moralistik (pembinaan mental dan moral manusia) dan cara abolisionistik (cara penanggulangan gejala) sebagai tindakan preventif. Pemerintah pusat dalam hal ini sudah membantu satuan tugas sapu bersih pungutan liar yang diatur dala peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016. Pemerintah menyiapkan tiga cara pelaporan untuk masyarakat agar terlibat aktif melaporkan tindakan pungli di lapangan, baik melalui internet, SMS maupun telepon (Ramadhani, 2017).

Pungutan liar (Pungli) termasuk dalam kategori kejahatan jabatan, Dalam rumusan korupsi pada Pasal 12 huruf e Undang- undang Nomor. 20 Tahun 2001 berasal dari Pasal 423 KUHP yang dirujuk dalam Pasal 12 UU Nomor.31 Tahun 1999 sebagai tindak pidana korupsi, yang kemudian dirumuskan ulang pada Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 (Tindak Pidana Korupsi), menjelaskan definisi pungutan liar adalah suatu perbuatan yang dilakukan pegawai negeri atau penyelenggara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri (Apriansyah, 2018).

Faktor penyebab pelaku melakukan pungli, yaitu; penyalahgunaan wewenang, punya kesempatan sebagai pejabat negara, moral, etika buruk, kekurangan penghasilan, gaji yang diberikan pemerintah sangat terbatas, kesadaran hukum rendah dan kurang memahami ajaran agama (Pratiwi & Ni Nengah, 2019).

Dalam Puspitosari (Jati, 2011) pelayanan publik diartikan upaya negara untuk memenuhi hak hak dasar masyarakat

dalam kapasitasnya sebagai warga negara. Pada pelayanan Publik, praktik pencaloan merupakan suatu hal yang sangat tidak baik dan berpotensi menghilangkan kepercayaan masyarakat dan secara langsung akan berdampak bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Ketentuan mengenai tindak pidana pungutan liar sebagai kejahatan jabatan diatur di dalam Pasal 12 huruf e Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (UU No. 20 Tahun 2001) yang berasal dari Pasal 423 KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) yang dirujuk dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 sebagai tindak pidana korupsi, yang kemudian dirumuskan ulang pada UU No. 20 Tahun 2001.

Definisi pungutan liar adalah suatu perbuatan yang dilakukan pegawai negeri atau penyelenggara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri (Pasal 12 huruf e Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001). Bahwa dalam hal ini pungutan liar adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh pegawai negeri atau aparatur negara

yang memiliki dan menyalahgunakan suatu kewenangan tertentu dengan mengharap sebuah imbalan dengan menyalahi aturan hukum sehingga menimbulkan akibat moril dan materil bagi orang lain (Sonatra et al., 2019).

Reward dan Punishment

Reward dan punishment merupakan bentuk metode dalam memotivasi tim (karyawan) untuk meningkatkan kinerja dan prestasinya. *Reward* sendiri artinya adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan. Perusahaan memberikan *Reward* sebagai bentuk *recognition* (pengakuan) yang dipublikasikan untuk memacu tim yang lainnya. Dalam konsep manajemen, reward merupakan salah satu alat untuk peningkatan motivasi para pegawai. *Reward* tidak hanya mencakup unsur kuantitatif seperti gaji, upah dan lain lain, tetapi juga unsur lainnya yang berwujud bukan uang, seperti kesempatan untuk melaksanakan tanggung jawab yang lebih besar, peluang karir, kesempatan untuk belajar dan berkembang, kualitas kehidupan yang layak dalam organisasi dan lain-lain (Indah et al., 2019).

Metode menstimulus tim untuk melakukan suatu perbuatan yang positif secara berulang-ulang. Selain motivasi, *reward* juga bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dapat dicapai. Sementara *punishment*

diartikan sebagai hukuman atau sanksi. Jika *reward* merupakan bentuk dorongan yang positif, maka *punishment* sebagai bentuk dorongan yang negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi sarana untuk memotivasi. Tujuan dari metode ini intinya adalah untuk memperbaiki diri ke arah yang lebih baik. Tapi sayangnya, banyak perusahaan belum sepenuhnya dapat menerapkan *reward* dan *punishment* secara utuh. Termasuk juga instansi pemerintahan seperti Samsat.

Jika *punishment* menghasilkan efek jera, maka *reward* akan menghasilkan efek sebaliknya yaitu ketauladanan, untuk membuat *reward* dan *punishment* dapat berjalan dengan baik diperlukan konsistensi yang dapat menjamin bahwa *reward* yang diberikan haruslah bersifat konkrit bulu.

Proses penjatuhan hukuman disiplin pegawai yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia selama ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, PP Nomor 11 Tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil dan aturan Pidana. Dalam penjatuhan hukuman disiplin, terdapat pertimbangan untuk melakukan

pembinaan jika yang bersangkutan dinilai (Budijanto & Rini, 2019).

Matteson dalam Koencoro (Febrianti, 2014) *reward* dibagi menjadi dua jenis yaitu *reward ekstrinsik* dan *reward intrinsik*. Penghargaan ekstrinsik (*extrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang datang dari luar diri orang tersebut. Penghargaan ekstrinsik terdiri dari penghargaan finansial yaitu gaji, tunjangan, bonus/insentif dan penghargaan non finansial yaitu penghargaan interpersonal serta promosi. Penghargaan intrinsik (*intrinsic rewards*) adalah suatu penghargaan yang diatur oleh diri sendiri yang terdiri dari penyelesaian (*completion*), pencapaian (*achievement*), dan otonomi. *Punishment* merupakan ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar”.

Pegawai Kantor Samsat Maros menerima Gaji Pokok yang diterima setiap bulannya namun ada *reward* yang di dapatkan berupa insentif yang diterima tiap bulannya apabila mampu merealisasikan target penerimaan yang di tetapkan. Hal ini diharapkan agar pegawai bekerja secara baik sehingga berpengaruh terhadap semangat kerjanya. Seperti yang dikatakan oleh Sukur Kepala UPT Samsat Maros: “ibaratnya memang kami di

babenda adalah pencari uangnya provinsi, jadi sudah sewajarnya kami menerima imbalan atas kerja kami, dengan harapan pegawai yang tadi nya malas bisa menjadi rajin dan bisa berperan aktif dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor khususnya di kabupaten Maros'' (wawancara pada tanggal 9 Februari 2021) adapun besar penerimaan insentif bagi pegawai secara garis besarnya disampaikan oleh Rahmatia yang mengatakan bahwa:''Iya untuk insentif sendiri cukup lumayan, insentif ini di terima setiap triwulan jadi bisa 4 kali dalam setahun kita terima insentif, jumlahnya berbeda setiap pegawai berdasarkan jabatannya. Kalau kita yang staf terima 30 sampai 40 juta rupiah pertriwulan tapi itu juga masih ada potongan nya'' (wawancara pada tanggal 9 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pemberian *reward* dalam bentuk insentif ke pegawai di harapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam upaya memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Pendapatan Maros. Namun Pada faktanya dengan *reward* yang diberikan tidak menjadi jaminan bagi pegawai untuk bekerja dengan disiplin. Terhadap pegawai yang tidak disiplin lemahnya *punishment* atau sanksi menjadi hal yang

mengakibatkan pegawai dengan enak dan santai nya melakukan tindakan indisipliner. Sanksi yang biasanya di berikan oleh pimpinan adalah teguran kecil secara lisan dan belum ada tindakan seperti pemotongan insentif atau TPP.

Pengimplementasian konsep *reward* dan *punishment*, dengan menekankan pada kultur *reward* menjadi usulan dari tulisan kami. Kami berharap mereka yang berani jujur mendapatkan apresiasinya yang layak di dalam kehidupan mereka sehari-hari, sehingga generasi muda semakin menyadari bahwa perilaku korupsi bukan hanya mengenai pejabat atau orang yang melakukan tindak pidana korupsi. Sehingga perilaku yang membawa nilai-nilai dasar antikorupsi masih menemukan oasnya di tengah budaya masyarakat kita, terutama di lingkungan terdekat anak-anak (Siregar & Tirta, 2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa yang menjadi salah satu faktor mengakibatkan tidak tercapainya target penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Maros adalah budaya birokrasi kinerja pegawai yang tidak baik diantaranya; pegawai yang tidak disiplin, maraknya pencaloan dan *reward* dan *punishment* yang tidak berjalan baik. Hal ini disebabkan oleh pegawai Samsat Maros

seringnya pegawai datang terlambat dan tidak menguasai pekerjaan yang menjadi Tupoksi. Hilangnya kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah praktik pencaloan yang banyak di samsat bahkan dilakukan oleh pegawai Samsat sendiri. Dengan adanya *reward* yang diberikan oleh Pemerintah tidak serta merta menjadikan pegawai untuk disiplin dan saksi yang diberikan terkesan cukup ringan.

REFERENSI

- Abdussamad, Y. (2014). Pengembangan SDM Aparatur melalui kompetensi. *Universitas Negeri Gorontalo Journal*.
- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23.
- Alamsyah. (2011). Karakteristik Universal Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator*, 7(3), 353–371.
- Amir Hamzah. (2019). Pengaruh Pendidikan dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Simplex*, 2(2), 21–31.
- Apriansyah, N. (2018). Peran Unit Pemberantasan Pungutan Liar Dalam Mewujudkan Akuntabilitas Dan Integritas Aparatur (Roles of The Illegal Levy Eradication Unit of The Ministry of Law and Human Rights in Creating Apparatuses Accountability and Integrity) Abstrak. *E-Journal Balitbangkumham*, 12(1), 21–38.
- Ardiani, L., Kadarisman, Hidayat, K., & Sulasmiyat, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–8.
- Askani, A., & Densi, D. (2018). Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 9. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.417>
- Ateh, Yusuf, M. (2018). Peran SAKIP Dalam Membangun ASN Berkinerja (Studi Kasus Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara*, VIII(8).
- Budijanto, O. W., & Rini, N. S. (2019). Implementasi Mekanisme Pemberian Hukuman Disiplin di Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 13(3), 283. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2019.v13.283-310>
- Cahyadi, A. A. N. A. C. (2010). Penegakan Sanksi Disiplin Bagi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. *Hukum Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 53, 1–7.
- Dunggio, S. (2020). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia,

- Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume III Nomor 2 Desember 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(2), 119–128.
- Febrianti, S. (2014). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Panin Bank Tbk. Area Mikro Jombang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 12(1), 83041.
- Indah, P. P. A. P., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Pengaruh Sistem Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Trainee Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 41. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i1.22087>
- Iriawan, H. (1999). Strategi Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik IISIP YAPIS Biak*, 1–20.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78. <https://doi.org/10.22146/jsp.10926>
- Komara, E. (2019). Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *MIMBAR PENDIDIKAN: Jurnal Indonesia Untuk Kajian Pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maharani, D. (2017). *Kinerja Pegawai Samsat Dalam Pemberian*. 5(1), 81–92.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Masyhudi. (2005). INI Kinerja birokrasipemerintah dalam pelayanan kepada publik. *Aplikasia, Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, VI(1), 47–66.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 176–185. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nuraeni, S. (1386). *Penerapan Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance*. 283.
- Oktarina, E. (2013). Sanksi Hukum Bagi Aparatur Sipil Negara Terlibat Dalam Partai Politik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 18, 1–20.
- Pardede, A. C., & Mustam, M. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 122–140.
- Pratiwi, N. T. S. I., & Ni Nengah, A.

- (2019). Pemberantasan Pungutan Liar (Pungli) Sebagai Bentuk Kebijakan Kriminal Di Indonesia. *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(10), 1–15.
- Prayudi, M. A., Sari Dewi, G. A. K. R., Vijaya, D. P., & Ekawati, L. P. (2019). Teori Peran Dan Konsep Expectation-Gap Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 2(4), 449–467. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2018.v2.i4.3931>
- Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dengan, 53 Undang-Undang Republik Indonesia 1689 (2009). <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.Negeri.Sipil.Berdasarkan.Ditinjau.Dari.Aspek.Hukum.Kepegawaian.Di.Indonesia.Civil.Service.Discipline.Based.on.the.Government.Regulation.Number.53.Year.2010.Viewed.From.the.Personel.Law.Aspect.in.Indonesia.Kajian.Hukum.Dan.Keadilan,2,325-337>
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276. <https://doi.org/10.2013/jhsk.v12i2.139>
- Regah, R. T., Sabjino, H., & Pinatik, S. (2019). Analisis Pendidikan, Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Pada Pelayanan Aparatur Pajak Di Uptd Samsat Amurang. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 4(1), 64–72.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi .jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12
- Pustikasari, Y. D., Susilaningsih, & Jaryanto. (2016). Keefektivan Dan Efisiensi Penerimaan Pajak Hiburan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Surakarta. *Tata Arta" UNS*, 2(1), 84–96.
- Putra, P. (2019). Implementasi Sikap Disiplin Anak Di Lembaga Madrasah Ibtidaiyah (Mi) Dalam Membentuk Pengembangan Moral. *Primary: Jurnal Keilmuan Dan Kependidikan Dasar*, 11(1), 35. <https://doi.org/10.32678/primary.v11i01.1293>
- Rakayoga, G. L. (2014). Disiplin Pegawai dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 4(1).
- Rondinelli, D. A. (2007). *What Is Decentralization? A Decentralization Briefing Notes*. World Bank Institute.
- Saktiawan, I. (2020). Penerapan Aplikasi Sipedis (Sistem Penegakan Disiplin) Pada Kppbc Tmp B Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(1).
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7), 135–146.
- Siregar, P. J. W. S., & Tirta, N. (2017). Implementasi Stimulan Reward and Punishment pada Kurikulum Pendidikan Antikorupsi. *INTEGRITAS: Jurnal Antikorupsi*, 6(1), 153–168.

- Sonatra, P. N., Novianto, W. T., & Riewanto, A. (2019). Konstruksi Pengawasan Independen Untuk Mencegah Tindak Pidana Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik. *Masalah-Masalah Hukum*, 48(1), 60. <https://doi.org/10.14710/mmh.48.1.2019.60-70>
- Sulistiyowati, & Sabila, N. (2018). Analisis Pelaksanaan Online System Pajak Daerah Dalam Rangka Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Restoran pada Suku Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Administrasi Jakart Pusat Tahun 2014- 2016. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(1), 121–137. <https://doi.org/10.36406/jemi.v27i1.157>
- Yuniani, A., Ardianti, D. I., & Rahmadani, W. A. (2019). Era Revolusi Industri 4.0 : Peran Media Sosial Dalam Proses Pembelajaran Fisika di SMA. *Jurnal Pendidikan Fisika Dan Sains*, Vol (2)(2), 18–23. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kJKXMdSrGGsJ:https://www.ejurnalunsam.id/index.php/JPFS/article/download/1727/1321+%&cd=43&hl=id&ct=clnk&gl=id>