

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR SAMSAT PALABUHANRATU  
KABUPATEN SUKABUMI**

**Asep Wianto**

*Email: asepwiantodisastra@gmail.com*

*STISIP Widyapuri Mandiri Sukabumi*

***Abstract***

*This study uses a qualitative approach. The informants of this study were the Head of Subdivision of TU SAMSAT Palabuhanratu, Chief of PKB Officer of SAMSAT Palabuhanratu, General Administration Staff of SAMSAT Palabuhanratu, and PKB Taxpayers. The results of the study include (1) tangible aspects in the service of receipt of Motor Vehicle Tax (PKB) payments at the Palabuhanratu SAMSAT Office is quite good (2) reliability aspects in the service of receipt of Motor Vehicle Tax (PKB) payments at the Palabuhanratu SAMSAT Office quite good, (3) the aspect of responsiveness (response/response) in the service of receipt of payment of Motor Vehicle Tax (PKB) at the Palabuhanratu SAMSAT Office is quite good and (4) the aspect of assurance (guarantee) in the service of receipt of payment of Motor Vehicle Tax (PKB) at the Office SAMSAT Palabuhanratu is quite good. Based on the results of the study, to further improve the quality of service for receipt of Motor Vehicle Tax (PKB) payments at the Palabuhanratu SAMSAT Office, it is recommended: (1). The government must pay special attention to motor vehicle tax services, (2) Efforts to increase awareness and compliance of taxpayers, (3) the public is starting to realize and take advantage of the development of information and communication technology in tax payments, (4) SAMSAT Palabuhanratu management conducts socialization in innovation payment of online PKB tax services, and (5) the Palabuhanratu SAMSAT Office must repair and complete the facilities and infrastructure for tax payment services.*

*Keywords: Quality, service, PKB.*

## Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini adalah Kasubag TU SAMSAT Palabuhanratu, Kepala Petugas PKB SAMSAT Palabuhanratu, Staf Administrasi Umum SAMSAT Palabuhanratu, dan Wajib Pajak PKB. Hasil penelitian antara lain (1) aspek *tangible* (berwujud) dalam pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik (2) aspek *reliability* (*kehandalan*) dalam pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, (3) aspek *responsiviness* (*respon/katanggaan*) dalam pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik dan (4) aspek *assurance* (*jaminan*) dalam pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik. Berdasarkan hasil penelitian maka untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu disarankan: (1). Pemerintah harus memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor, (2) Upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak, (3) Masyarakat mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembayaran pajak, (4) Manajemen SAMSAT Palabuhanratu melakukan sosialisasi dalam inovasi pembayaran layanan pajak PKB online, dan (5) Kantor SAMSAT Palabuhanratu harus memperbaiki dan melengkapi Sarana dan Prasarana pelayanan pembayaran pajak.

Kata kunci: Kualitas, pelayanan, PKB

---

*Submitted: 20-09-2022 | Accepted: 28-09-2022 | Published: 30-09-2022*

---

### 1. Pendahuluan

Undang-undang tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumberdaya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan

masyarakat. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1, menegaskan bahwasanya pelayanan publik 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 memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Momentum yang digelar di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2010 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik merupakan pendorong bagi Instansi Pemerintah di Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan dimensi kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan. Konsep tersebut secara terus menerus telah dikembangkan di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat khususnya pada Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) yang akan selalu

berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT termasuk ke dalam pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap Kantor Bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak.

Salah satu kewenangan Kantor Bersama SAMSAT adalah tempat pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang meliputi semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat. Pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan wujud partisipasi wajib pajak dalam mendukung pembangunan. Pada tingkat daerah, PKB merupakan sumber keuangan daerah yang digunakan untuk mendanai kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK, pembayaran Pajak, BBNKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Selanjutnya dalam mewujudkan tercapainya kesatuan ekonomi dalam rangka wawasan nusantara, maka pengaturan pajak kendaraan bermotor oleh daerah dilaksanakan dalam pola keterpaduan dan keseragaman secara nasional.

Di wilayah Kabupaten Sukabumi yang terdiri dari 47 kecamatan, pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat yaitu Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi (CPDP) Wilayah Kabupaten Sukabumi I Cibadak dan CPDP Wilayah Kabupaten Sukabumi II Palabuhanratu berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit pelaksana Tekhnis Dinas di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

Untuk CPDP Wilayah Kabupaten Sukabumi II Palabuhanratu, pembayaran PKB

ini dilakukan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Polres Sukabumi. Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dilakukan dengan sistem terpadu bersama Daftar Ulang STNK, cetak STNK, Mutasi keluar Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Air Permukaan, dan Pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah (RPKD).

Namun demikian, dari potensi tersebut di atas, masalah kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Palabuhanratu masih terjadi kendala

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1. Konsep Kualitas Pelayanan**

Suatu instansi pemerintahan tentu sangat berharap agar instansi tersebut dipandang baik oleh masyarakat. Ketika instansi tersebut sudah dipandang baik oleh masyarakat tentu instansi masih akan tetap mempertahankannya agar tidak kehilangan pelanggan. Adanya kualitas dalam suatu instansi sangat berpengaruh untuk kemajuan instansi tersebut. Kualitas yang baik akan mendatangkan banyak pelanggan. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2005: 51) berpendapat bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Maharani, Dewi (2016: 44) menambahkan bahwa secara teknis kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan.

Pelayanan publik saat ini sangat penting karena menyangkut kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan agar dinilai positif oleh masyarakat. Menurut Irawan (2008: 3) pengertian kualitas yaitu:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Tantangan untuk membangun kualitas pelayanan publik memang sangat sulit, terlebih dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Namun pemerintah tetap

harus memperbaiki kualitas pelayanan agar masyarakat tidak mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Sinambela, dkk (2006: 6) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Pengertian lain juga dikemukakan oleh Gaspersz dalam Sinambela, dkk (2006: 7), kualitas pada dasarnya mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk;
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu perilaku yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Sebuah instansi pemerintahan harus dapat memahami keinginan atau harapan dari masyarakat ataupun pengunjung agar masyarakat maupun pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kegiatan pelayanan pada kenyataannya tidak dapat diraba karena kegiatan pelayanan yang diberikan merupakan tindakan nyata dari pemberi pelayanan. Tindakan nyata dari pemberi pelayanan dapat berupa interaksi antar penyedia layanan dan pelanggan ataupun hal-hal yang disediakan untuk mendukung pelayanan yang berlangsung. Interaksi yang baik maka akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dalam memecahkan permasalahan pelanggan. Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2013: 2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Penyedia pelayanan haruslah jeli dalam memperbaiki kualitas pelayanannya dalam hal kepuasan ataupun ketidakpuasan dari pelanggan. Perlunya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan setiap saat, akan membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak kecewa. Pelayanan menurut Kotler dan Keller dalam Nasihah (2020: 177) merupakan setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun. Menurut Sampara dalam Sinambela, dkk (2006: 5) pengertian pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan dari para pelanggan akan membangun kepercayaan terhadap pelanggan tersebut. Selain itu adanya kepuasan akan membuat pelanggan mengkomunikasikan kepada pelanggan yang lain dengan mengatakan hal-hal yang baik mengenai perusahaan tersebut.

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan dikemukakan oleh Kootler dalam Daryanto dan Setyabudi (2014: 135) bahwa “pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang didalamnya melaksanakan rangkaian kegiatan dengan tujuan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan pelanggan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Artinya hasil dari kegiatan tersebut tidak berupa barang atau produk, tetapi hasilnya adalah kepuasan dari pelanggan karena pelayanannya. Kepuasan pelanggan tersebut akan membangun kepercayaan pelanggan dalam sehingga dapat menguntungkan lembaga penyedia layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pengertian pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi antara seseorang dengan yang lainnya dengan tujuan menyediakan kepuasan kepada pelanggan meskipun hasilnya tidak berwujud secara fisik. Interaksi antara seseorang dengan yang lainnya tersebut dapat berupa interaksi langsung ataupun interaksi tidak langsung.

Kondisi masyarakat saat ini semakin kritis dan semakin berani dalam memberikan aspirasi, tuntutan serta keinginan masyarakat kepada aparat pemerintah. Adanya kondisi masyarakat yang semakin kritis tersebut, pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan dalam instansi pemerintahan tidak hanya memenuhi penerima pelayanan, tetapi juga untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam bidang pelayanan.

Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu tidak

bertujuan untuk mendapat keuntungan terutama dalam segi finansial. Meskipun demikian, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemerintah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Pelayanan public merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2008: 57). Pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan haruslah sesuai dengan tuntutan masyarakat agar pelayanan tersebut dikatakan pelayanan yang baik.

Menurut Sangkala (2012: 106) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Kemudian Sutopo (2012: 165) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan bentuk intervensi pemerintah terhadap masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan. Mouw (2013: 93) mengemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, Risnawati, Eva. dkk (2020: 38) mengemukakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan yang berorientasi pada pelayanan. Adanya perubahan pola pikir aparatur pemerintah tersebut diharapkan agar tercipta pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2013: 5) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh



Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan oleh instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik tersebut dapat berwujud pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya saing. Dalam memberikan pelayanan publik tersebut, pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas pelayanan public berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Daryanto dan Setyabudi (2014: 142) yakni terdiri dari 6 asas:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menciptakan sebuah kualitas pelayanan yang baik tidaklah mudah karena akan adanya kendala dan tantangan yang dihadapi. Kendala dan tantangan tersebut harus disikapi dengan baik agar perkembangan pelayanan tidak terhambat untuk ke depannya. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018: 63-64), kualitas

pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), artinya kualitas pelayanan dapat dilihat dengan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan sehingga tidak terjadi kesalahan saat melakukan pelayanan. Standar pelayanan yang jelas juga sangat menentukan kualitas pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan optimal. Kemampuan dan kehandalan seorang petugas dalam menggunakan alat bantu juga sangat perlu diperhatikan dalam proses kegiatan pelayanan.
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/ ketanggapan). Indikator dalam dimensi *Responsiveness* yaitu petugas perlu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Respon yang diberikan tentu harus dengan ramah agar pelanggan menanggapi respon dengan baik pula. Petugas pelayanan juga harus melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat agar pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Indikator selanjutnya adalah petugas harus mampu merespon semua keluhan dari pelanggan dengan sikap yang ramah dan santun.
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan). Jaminan adalah suatu keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan dari seseorang kepada orang lain. Dimensi *Assurance* (jaminan) indikatornya yaitu petugas pemberi layanan harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jangan sampai memperlama proses pelayanan. Petugas juga harus memberikan jaminan biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Biaya pelayanan yang dikenakan pelanggan harus sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati). Empathy dalam dimensi ini berarti sikap seorang pemberi layanan dengan menunjukkan perhatian terhadap pelanggan. Indikator pada dimensi ini yaitu petugas dalam melayani pelanggan harus mendahulukan kepentingan pelanggan dan menghargai setiap pelanggan. Petugas melayani pelanggan juga harus dengan sikap ramah dan penuh sopan santun tanpa membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lain.

## 2.2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dalam pasal 1 ayat 8 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah dinyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan dalam pasal 1 ayat 9 dinyatakan bahwa Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumberdaya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar, yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dipungut atas dasar kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor di Daerah. Dalam pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah secara jelas dinyatakan objek PKB sebagai berikut:

- (1) Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
- (2) Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan Kendaraan Bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
- (3) Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yaitu:
  - a. Kereta api;
  - b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
  - c. Kendaraan Bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita oleh Negara dan/atau dibekukan oleh Negara;
  - d. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan

- e. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan.

Sementara itu dalam pasal 5 dinyatakan subyek dan wajib PKB sebagai berikut:

- (1) Subjek PKB adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.
- (2) Wajib PKB adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.
- (3) Yang bertanggungjawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2), yaitu:
  - a. untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya dan/atau ahli warisnya;
  - b. untuk Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan
  - c. untuk Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI dan Polri, oleh Pejabat Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan uang pemasukan negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Kantor bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Palabuhanratu merupakan salah satu tempat pelayanan publik guna pelayanan untuk menerbitkan STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ). SAMSAT berupaya meningkatkan pendapatan daerah yang optimal, guna mendukung kemandirian pelaksanaan otonomi daerah.

Dalam mendukung kemandirian otonomi daerah, visi dan misi Kantor bersama SAMSAT Palabuhanratu mengikuti visi dan misi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018–2023, Adapun misinya adalah "Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir

Batin Dengan Inovasi dan Kolaborasi". Adapun misinya adalah sebagai berikut:

- 1) Membentuk manusia Pancasila yang bertaqwa
- 2) Melahirkan manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia, dan produktif melalui peningkatan pelayanan public yang inovatif
- 3) Mempercepat pertumbuhan dan pemerataan pembangunan berbasis lingkungan dan tata ruang yang berkelanjutan melalui peningkatan konektivitas wilayah dan penataan daerah
- 4) Meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi umat yang sejahtera dan adil melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi dengan pusat-pusat inovasi serta pelaku pembangunan
- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kepemimpinan yang kolaboratif antara pemerintahan pusat, provinsi, dan kabupaten/ kota.

Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Palabuhanratu harus dipahami oleh semua anggota organisasi untuk mewujudkan kualitas pelayanan untuk menunjang era globalisasi seperti sekarang ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Palabuhanratu telah dilakukan melalui berbagai inovasi pelayanan seperti penggunaan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan maupun operasional SAMSAT Keliling. Di samping itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya ditunjang dengan sumberdaya manusia yang berkualitas sehingga dengan begitu pelayanan dapat diatasi sesuai target.

Upaya inovatif Kantor Bersama SAMSAT Palabuhanratu dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memudahkan masyarakat/wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan PKB diartikan sebagai pelayanan PKB yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pegawai Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Merujuk pada pendapat Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018: 63-64), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (respon/ ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (empati).

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1. Metode Penelitian

Dilihat dari obyek dan metode analisis yang digunakan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Tipe penelitian ini berusaha mendeskripsikan gambaran yang senyatanya dari fenomena yang terjadi pada kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Palabuhanratu.

Berkaitan dengan metode penelitian, Newman dalam Untung (2019: 74) mendefinisikan metode penelitian merupakan sekumpulan teknik tertentu yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memilih kasus, mengukur, dan mengamati kehidupan sosial, mengumpulkan dan menyempurnakan data, menganalisis data, dan melaporkan hasilnya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Moleong (2009: 10) menyatakan bahwa dalam metode deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang akan diinterpretasikan dalam bentuk deskripsi.

#### 3.2. Unit Analisis dan Setting Informan

Dalam suatu penelitian, unit analisis merupakan satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian, atau berkaitan dengan fokus/ komponen yang diteliti. Unit analisis ini ditentukan oleh peneliti agar validitas dan realibilitas penelitian dapat terjaga. Soehartono (2011: 29) menyatakan bahwa unit analisis merujuk pada siapa atau apa yang mempunyai karakteristik yang akan diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling yang merupakan* teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dimana informan yang dipilih dianggap mengetahui dan menguasai permasalahan yang akan diteliti, sedangkan informan (sumber data) yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Kasubag TU SAMSAT Palabuhanratu,
- 2) Kepala Petugas PKB SAMSAT Palabuhanratu,
- 3) Staf Administrasi Umum SAMSAT Palabuhanratu, dan
- 4) Wajib Pajak PKB.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data dan informasi yang valid dan akurat, pengumpulan data yang utama (untuk mendapatkan data primer) peneliti akan menggunakan teknik wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dengan menggunakan lembar wawancara sebagai panduan dan bila mungkin dibantu dengan alat perekam (*tape recorder*). Muhammad dan Djaali (2005: 91) mendefinisikan wawancara mendalam sebagai teknik wawancara yang didasarkan oleh rasa skeptis yang tinggi sehingga banyak diwarnai oleh probing dan dilakukan secara berulang-ulang dengan menggunakan pedoman wawancara terbuka yang disesuaikan dengan situasi wawancara. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2009: 157) dinyatakan bahwa "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah ialah kata - kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain - lain namun demikian walau dikatakan bahwa sumber diluar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan".

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *human instrument*, artinya peneliti terjun langsung ke lapangan. Menurut Moleong (2009: 168) kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.

Lincoln and Guba dalam Sugiyono (2008: 235) mengemukakan tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data kualitatif, yaitu:

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan.
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan.
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara.
- 4) Melangsungkan alur wawancara.
- 5) Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya.
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan.
- 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

Lebih lanjut, Sugiyono (2008: 239) menyatakan bahwa agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- 1) Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data (dapat pula digunakan *netbook*)
- 2) Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan (penggunaan alat ini harus seijin informan).
- 3) Camera: untuk memotret ketika peneliti sedang melakukan wawancara/ pembicaraan dengan informan/ sumber data.

Berkaitan dengan pengumpulan data, Tashakkori dan Teddlie (2010: 173) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, data pelengkap memainkan salah satu dari tiga fungsi yang penting, yaitu:

- 1) Bisa digunakan untuk mengidentifikasi pandangan, gagasan, atau konsep yang kemudian dimasukkan ke dalam penelitian utama.
- 2) Memberikan informasi atau wawasan yang berbeda perihal peristiwa yang terjadi di dalam data, sekaligus penjelasan atau gagasan yang berlainan tentang peristiwa yang sedang berlangsung, yaitu gagasan yang diverifikasi lebih lanjut di dalam data atau digunakan untuk memandu wawancara berikutnya atau pengumpulan informasi tambahan untuk memverifikasi teori baru.
- 3) Bisa digunakan untuk mengkaji ulang sebuah kategori di dalam penelitian utama dari perspektif yang berbeda.

#### **4. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public seroant*. Sebagaimana yang termaktub dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya pelayanan publik 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 yang 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.

Dalam hal memberikan pelayanan publik negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik dengan Kondisi masyarakat yang menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari organisasi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Sebagaimana yang tertera dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban,

keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 instansi pemerintah dalam satu gedung, sistem ini dengan maksud guna mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik maka diadakan pelayanan dalam satu gedung. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero). Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT Palabuhanratu merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Dengan adanya Kantor SAMSAT ini dapat memberikan kelayakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dan dapat diterima, karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat di jadikan tolok ukur suatu keberhasilan instansi pelayanan publik.

Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan rutinitas tahunan yang wajib dilakukan oleh pemilik kendaraan. Pada dasarnya dalam pemabayaran pajak kendaraan bermotor harus melalui kantor samsat (satuan administrasi manunggal satu atap) seperti yang terletak di undang-undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 67 ayat (1) tertulis bahwa registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pembayaran

sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Dalam pengukuran kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu, peneliti merujuk pada teori Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018: 63-64), bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: (1) *Tangible* (berwujud), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (respon/ ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (empati).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan telah dilakukan dengan cukup baik.

*Pertama*, analisis *tangibles* (bukti fisik). Kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu berdasarkan indikator *tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan, dan penampilan pegawai pemberi layanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan akses pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan publik di SAMSAT Palabuhanratu sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala pada indikator fasilitas fisik lain di SAMSAT Palabuhanratu tetapi pada pemeliharannya masih kurang, contohnya seperti papan elektronik atau *Information Board Display* yang mati, padahal papan elektronik tersebut memiliki fungsi yang banyak bagi pengguna layanan yang baru di Kantor SAMSAT Palabuhanratu ini, papan elektronik berfungsi seperti memberikan prosedur layanan, jam kerja, dan lain sebagainya. Matinya fungsi dari papan elektronik ini menjadi kerja dua kali bagi pegawai pelayanan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Tetapi pegawai pelayanan tetap handal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Selanjutnya kurangnya perlengkapan areal parkir bagi wajib pajak di Kantor SAMSAT Palabuhanratu yaitu tidak adanya atap atau auning bagi parkir kendaraan bermotor. Disamping itu, area parkir yang berada persis di depan Kantor SAMSAT Palabuhanratu berdampak pada kurangnya kerapihan dan keindahan area di sekitar kantor.

Perbaikan papan elektronik atau *Information Board Display* yang mati maupun penambahan area parkir sepatutnya untuk direalisasikan karena dengan penambahan fasilitas tersebut akan mempermudah layanan pada SAMSAT Palabuhanratu, selain daripada itu pemeliharaan fasilitas fisik juga penting dilakukan agar fasilitas tersebut tetap bermanfaat untuk masyarakat pengguna layanan.

Hasil analisis terhadap dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa indikator-indikator *tangibles* (bukti fisik) kualitas pelayanan yang telah dilakukan dengan cukup baik.

*Kedua*, analisis *reliability* (kehandalan). *Reliability* merupakan ukuran kualitas pelayanan dari kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. Berdasarkan dimensi *reliability* dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik. Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana penerimaan pembayaran pajak PKB di SAMSAT Palabuhanratu.

Kehandalan dari pemberi layanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu.

SAMSAT Palabuhanratu dalam menerapkan dimensi *reliability* telah berjalan cukup baik. Terbukti dari tanggapan informan ketika dilakukan wawancara mengatakan bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu cukup baik dalam memenuhi pelayanan pembayaran PKB.

Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu layanan pembayaran PKB di SAMSAT Palabuhanratu menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat pengguna layanan. Oleh sebab itu jika terdapat permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan pelaksanaan layanan. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

*Ketiga, analisis Responsiveness (respon/ dayat tanggap).* Kualitas pelayanan pembayaran pajak PKB DI Kantor SAMSAT Palabuhanratu berdasarkan dimensi *responsiveness* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan sikap petugas pemberi pelayanan dalam melayani yang dirasakan oleh masyarakat wajib pajak. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dalam membantu masyarakat sebagai pengguna layanan ketika memerlukan bantuan.

Pelayanan publik di Kantor SAMSAT Palabuhanratu dalam penerapan dimensi *responsiveness* sudah cukup baik. Dimensi *responsiveness* (respon/ ketanggapan) merupakan ukuran kualitas pelayanan dari rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* antara lain respon petugas dalam memberikan pelayanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat

mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai Kantor SAMSAT Palabuhanratu sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan bantuan atau menghampiri ketika pengguna layanan merasa kebingungan dan memerlukan informasi dari pihak SAMSAT. Kadangkala pengguna layanan menanyakan kepada petugas tentang prosedur dan persyaratan dalam pembayaran pajak PKB. Tetapi sikap dari pegawai yang tidak menolak ketika diminta bantuan dan mencoba meminta bantuan kepada pegawai lain termasuk dalam ketanggapan yang patut diapresiasi.

Untuk melaporkan keluhan, kritik maupun saran pada Kantor SAMSAT Palabuhanratu, dapat melalui *Information Center*, atau menulis pada kertas dan dimasukkan kedalam Kotak Kritik dan Saran, maupun melalui Media Sosial SAMSAT Palabuhanratu. Dari kemudahan tersebut, Kantor SAMSAT Palabuhanratu menampung aspirasi dari masyarakat agar menciptakan Kantor SAMSAT Palabuhanratu menjadi lebih baik lagi. Walaupun tiap keluhan, kritik dan saran tidak langsung terealisasi dan perlunya pengkajian ulang, agar inovasi tersebut bermanfaat untuk pengguna layanan Kantor SAMSAT Palabuhanratu.

Hasil analisis terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pegawai Kantor SAMSAT Palabuhanratu menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa indikator-indikator *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu telah dilakukan dengan cukup baik.

*Keempat*, analisis *assurance* (jaminan). Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Palabuhanratu berdasarkan indikator *assurance* menunjukkan suatu keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan dari seseorang kepada orang lain. Dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas pemberi layanan untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Indikator pada dimensi ini adalah jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan dan jaminan kesesuaian biaya dalam pembayaran pajak PKB. Dari sudut pandang pegawai, pelayanan publik di Kantor SAMSAT Palabuhanratu telah cukup baik dalam

menerapkan dimensi *assurance* beserta indikatornya. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang mengatakan bahwa pegawai Kantor SAMSAT Palabuhanratu telah memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup baik sehingga cukup menjadi jaminan ketepatan waktu serta biaya dalam penerimaan pembayaran pajak PKB.

Hasil analisis terhadap dimensi *assurance* (jaminan) pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa indikator-indikator *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan telah dilakukan dengan cukup baik.

*Kelima*, analisis *emphaty* (empati). Kualitas pelayanan berdasarkan indikator *emphaty* menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Palabuhanratu berdasarkan perlakuan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang dirasakan oleh masyarakat wajib pajak. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. Pelayanan publik di Kantor SAMSAT Palabuhanratu sudah cukup baik dalam menerapkan dimensi *emphaty* dalam penyelenggaraan pelayanan.

Terkait dengan dimensi *emphaty* dalam pelaksanaan pelayanan antara lain melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan tidak diskriminasi. Menyamakan hak pengguna layanan adalah faktor kesuksesan dalam pelayanan, dan tidak diskriminasi, dengan melayani seluruh pengguna layanan yang memerlukan bantuan dan tidak membedakan antara laki-laki maupun perempuan, sehat atau sakit, rute yang jauh atau dekat, pegawai Kantor SAMSAT Palabuhanratu senantiasa membantu akan menciptakan persepsi yang baik pada masyarakat.

Hasil analisis terhadap dimensi *emphathy* (empati) pegawai dalam pelayanan penerimaan pajak PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan informan yang rata-rata berpendapat bahwa indikator-indikator *emphathy* (empati) kualitas pelayanan pegawai telah dilakukan dengan cukup baik.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik yang berkaitan dengan layanan penerimaan pembayaran pajak PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, meskipun petugas belum memberikan perhatian khusus dalam pelayanan dan sosialisasi tentang wajib pajak.
- 2) *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, meskipun kesadaran beberapa masyarakat dalam menjalankan kewajiban pajaknya belum sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap/ respon), yaitu kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan wajib pajak di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, meskipun masih ada masyarakat yang belum menyadari pemanfaatan perkembangan teknologi.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan wajib pajak PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, meskipun manajemen SAMSAT Palabuhanratu dalam melakukan sosialisasi tentang inovasi pembayaran layanan pajak PKB online baik melalui e-Samsat atau Samsat Keliling belum optimal; dan
- 5) *Emphathy* (empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap layanan wajib pajak PKB di Kantor SAMSAT Palabuhanratu cukup baik, meskipun perlu ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai.

## Daftar Pustaka

- Daryanto & Setyabudi, Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan. Handi. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Keputusan Gubernur Nomor 39 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas



Unit dan Tata Kerja Unit pelaksana Tekhnis Dinas di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat

- Maharani, Dewi (2016). Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume IX No. 1 Januari - Juni 2016
- Moleong, Lexy. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mouw, Erland. (2013). Kualitas Pelayan Publik di Daerah Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal UNIERA Volume 2 Nomor 2, Agustus 2013*.
- Nasihah, Dzurrotin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (1), 2020, 176-185
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Risnawati, Eva. dkk. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Kulit Pelayanan Publik*.
- Sangkala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. (2011). *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2012). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI
- Tashakkori, Abbas., dan Teddlie, Charles. (2010). *Handbook of Mixed Methods In Social & Behavioral Research*. Penerjemah: Daryatno. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Untung, Moh. Slamet. (2019). *Metodologi Penelitian: Teori Dan Praktik Riset Pendidikan Dan Sosial*. Yogyakarta: Litera.