

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DIBAWAH SATU ATAP KECAMATAN PEMANGKAT KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
WIRNA SAFIRNA
NIM. E01112061

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

Email: wirnasafirna@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan Petugas Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kecamatan Pemangkat Kabupaten SAMPAS kepada masyarakat wajib pajak. Dalam menganalisis peneliti menggunakan Teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry dimana kualitas pelayanan dilihat dari aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Tangibles* belum memadai seperti kursi antrian, meja, sarana informasi/papan informasi yang belum tersedia. Serta genset yang dibutuhkan ketika mati lampu. (2) *Reliability* dalam segi waktu dan kecepatan proses pelayanan. (3) *Responsiveness* dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) *Assurance* terkait memberikan rasa aman kepada masyarakat wajib pajak. (5) *Empathy* yaitu memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata-kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan, SAMSAT.

Abstract

The purpose of this research was intended to find out the extent to which the quality of service in the motor vehicle tax payments provided the officer Uniform administrative system Under one roof sub district of SAMPAS Regency to Pemangkat Community taxpayers. In analyzing the researchers using Theory Parasuraman, Zeithmal and Berry where service quality seen from the aspect of *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. Of the results showed that (1) *Tangibles* has not been adequate as a Chair, table, queue means information/board information is not yet available. As well as the genset is needed when dead lights. (2) *Reliability* in terms of time and the speed of service of process. (3) *Responsiveness* in terms of helping the community in need of service particularly are confused by the Ministry have already seen between the attendants and visitors who communicate with each other. (4) *Assurance* gives a sense of security related to the general taxpayer. (5) *Empathy* that gives the impression that it was fun It can be seen from the attitude of the officers explained with clear details on procedures of service and accept criticism or advice with a vengeance as interopeksi for better service.

Key Words: Quality, Service, Vehicle Taxes, SAMSAT.

A. PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 instansi pemerintahan dalam satu gedung guna untuk mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Polri yang memiliki fungsi dalam penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah dalam menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), serta PT. Jasa Raharja dalam mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Organisasi publik ini bertugas melayani masyarakat dalam hal Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk kedalam pajak daerah sehingga SAMSAT mendapatkan kewenangan dari daerah berupa wewenang dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak daerah dan retribusi pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah

daerah. Untuk mewujudkan suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang baik atau *Good Governance*, SAMSAT dituntut agar memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. SAMSAT melakukan suatu pelayanan yang baik itu dengan tujuan agar visi dan misi suatu pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat wajib pajak. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan ini dimaksudkan agar pelayanan ini menjadikan penyelenggaraan pemerintah khususnya dalam pelayanan menjadi pelayanan yang mudah, hemat dan efisien.

Menurut informasi yang diketahui bahwa pada tahun 2014 jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat berjumlah 8.992 segi, sedangkan pada tahun 2015 berjumlah 10.485 segi. Hal tersebut menjelaskan bahwa selama 1 tahun terjadi peningkatan sebanyak 1.493 segi atau mengalami peningkatan sebanyak 16,6% dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Terkait dengan meningkatnya jumlah kendaraan (motor) setiap tahunnya maka jumlah wajib pajak juga ikut meningkat, sehingga kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan. SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak. Akan tetapi didalam pelaksanaannya ternyata masih

terdapat keluhan dari masyarakat wajib pajak, perasaan kurang puas dari pelayanan yang didapatkan dari aparat pemerintah yang melayani masyarakat wajib pajak itu sendiri.

Agar penelitian ini tidak meluas maka fokus penelitian ini adalah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor, fasilitas pada ruang tunggu yang disediakan petugas serta informasi yang didapat oleh masyarakat mengenai persyaratan dalam membayar pajak tahunan maupun lima tahunan di Kantor SAMSAT. Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas Kepada Masyarakat Wajib Pajak?

Manfaat teoritis dari adanya penelitian ini diharapkan sebagai diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menjadi bahan masukan bagi Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat dalam

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Ada beberapa definisi mengenai Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli di dalam buku yang mereka tulis. Salah satunya menurut pendapat Lukman (2000:14), mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman pelayanan yang baik.”

Menurut Kotler (2003:116), bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen/pelanggan.” Persepsi konsumen/pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen/pelanggan atas kehandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Dwiyatno (2005:147) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.”

Didalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu

kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang prima. Menurut Sinambela (2006:42-43), kualitas pelayanan yang prima tercermin dari :

1. Transparansi

yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif

yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun

khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Untuk mencapai mutu pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, tidak mudah dan petugas dituntut profesional, sikap dan perilaku serta mentaati prosedur yang telah ditentukan. Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:19-20), bahwa mutu atau kualitas jasa pelayanan meliputi:

1. *Reliability*, adalah ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan atau kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan.

2. *Assurance*, adalah jaminan, garansi yang dapat diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian, sikap) dalam memperoleh suatu jasa yang ditawarkan atau diterima pelanggan.

3. *Tangibles*, adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa.

4. *Emphaty*, adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas

kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa).

5. *Responsiveness*, adalah suatu rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima pelanggan.

Sedangkan menurut Thoha (2008:181) bahwa pelayanan dikatakan efektif dan berkualitas apabila:

1. Cara kerja pelayanan harus profesional
2. Prosedur dan mekanisme yang tidak berbelit-belit
3. Keterbukaan proses pelayanan kerja
4. Sikap pelayanan yang ramah
5. Biaya pelayanan profesional sesuai dengan kebutuhan

Menurut Dwiyatno (2005:343-344) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu :

1. Sikap petugas
2. Prosedur
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Pelayanan

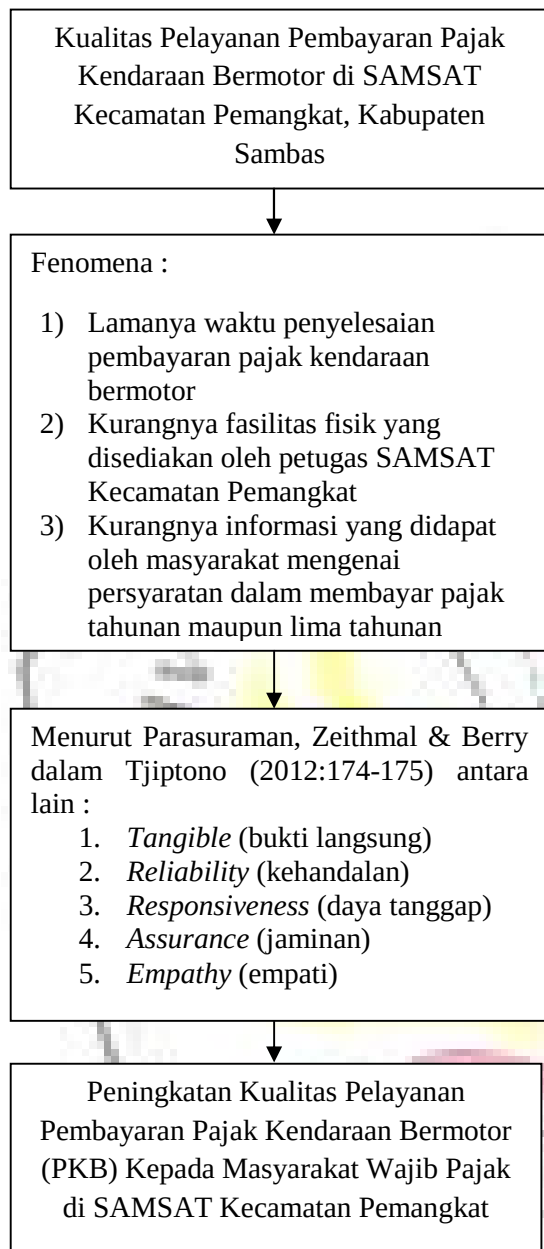
Menurut Parasuraman, Zeithmal & Berry dalam Tjiptono (2012:174-175) yang menyatakan bahwa ada lima dimensi karakteristik yang digunakan untuk

mengevaluasi kualitas pelayanan, antara lain :

1. *Tangible* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, dan tempat informasi
2. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan diatas, maka kerangka dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki fokus pada penggambaran masalah yang akan dikembangkan pada permasalahan lapangan, maka jenis penelitian yang

sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan atau memberikan suatu gambaran mengenai objek yang akan diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah: Masyarakat yang sedang membayar pajak kendaraan bermotor dan Petugas yang bekerja di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Data yang akan dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang akan digunakan untuk pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini antara lain: Teknik Wawancara, Teknik Observasi dan Teknik Dokumentasi.

Teknik analisis data yang penulis memilih pengolahan data menggunakan analisis data kualitatif. Teknik analisis data model *Bogdan* dalam Sugiyono

(2007:334), mengemukakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci agar menghasilkan data yang mudah diolah, akurat dan bermakna bagi peneliti.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Dengan penyajian data ini maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Apabila pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut sudah menjadi pola yang baku dan tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

c) *Conclusion Drawing / verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan

pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilaksanakan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambaran, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan data dari hasil wawancara Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, menurut Sugiyono (2007:241), triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat, fasilitas pelayanan disediakan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat belum memadai seperti masih

sedikitnya kursi di ruang tunggu, meja untuk menulis di ruang tunggu juga masih sedikit, papan informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada indikator *tangibles* (bukti fisik/langsung) maka diperlukan adanya penambahan atau pengadaan fasilitas yang terasa kurang memadai, seperti meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang baik, menjaga kebersihan kantor, pengadaan alat pendingin udara (*air conditioner*) atau kipas angin, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok di dalam ruangan, terlebih khusus kepada petugas Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat dalam pengadaan atau penambahan papan informasi yang dapat membantu masyarakat wajib pajak dalam pengurusan persyaratan pembayaran pajak.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan

perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Pada dimensi *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat adalah lambatnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pembayaran pajak menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus satu jenis pekerjaan. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah.

Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti

keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas SAMSAT Kecamatan Pemangkat merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya.

Jadi pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para petugas dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang dimaksud yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Daya tanggap dari petugas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan instansi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat wajib pajak. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan mengenai daya tanggap petugas Kantor SAMSAT kepada masyarakat sudah cukup baik, hal ini dilihat sikap petugas yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat. Petugas terlebih dahulu menyapa masyarakat, misalnya mengucapkan Selamat Pagi maupun Selamat Siang, dan petugas langsung membaca persyaratan yang dibawa masyarakat, jika persyaratan yang dibawa masyarakat kurang lengkap maka petugas yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat menjelaskan dan memberikan

informasi secara rinci agar berkas tersebut menjadi lengkap persyaratannya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat sudah cukup baik.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat wajib pajak dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat.

Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi. Kepedulian petugas dalam memberikan informasi terhadap masyarakat wajib pajak yang membutuhkan pelayanan akan dapat

memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya petugas yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat wajib pajak yang membutuhkan informasi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas, ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik, diantaranya:

1. Dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*) di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat memiliki luas ruang $10 \times 8 \text{ m}^2$ untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan sebanyak 8 orang. Fasilitas yang ada pada ruang tunggu antrian seperti kursi antrian/panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan/antrian. Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti minimnya kursi di ruang tunggu yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang antri, minimnya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana dan prasarana

lainnya seperti papan informasi yang belum tersedia dan genset.

2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat, dikarenakan masalah waktu penyelesaian dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Waktu penyelesaian yang dianggap melebihi batas yang telah ditentukan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal ini membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat wajib pajak yang bingung dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, terlihat antara petugas dan masyarakat wajib pajak yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami masyarakat wajib pajak.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait dengan memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut

mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.

5. Dilihat dari aspek empati (*Empathy*), yang diberikan oleh petugas Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk pelayanan yang lebih baik lagi.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari segi Bukti Fisik (*Tangible*) yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat yaitu pengadaan fasilitas fisik seperti kursi pada ruang antrian, menambah meja untuk menulis, menyediakan papan informasi/brosur terkait dengan persyaratan yang harus dibawa dan dilengkapi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor baik itu pajak tahunan maupun lima tahunan serta pengadaan genset sebab ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak mendapatkan pelayanan. Untuk itu, petugas Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat harus mengajukan pengadaan fasilitas sebagai penunjang pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat. Selain itu, sumber daya aparatur juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah jumlah pegawai untuk membantu proses pelayanan terhadap masyarakat. Kebersihan ruang tunggu dan kerapian petugas dinilai sudah baik, sehingga perlu ditingkatkan.
2. Dari segi Keandalan (*Reliability*) yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat diharapkan petugas mampu melayani masyarakat wajib pajak dan menyelesaikan proses pembayaran dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Dari segi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat dinilai sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas dalam melayani masyarakat, sikap petugas perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi

agar masyarakat wajib pajak merasa nyaman saat dilayani.

4. Dari segi Jaminan (*Assurance*) yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat dinilai sudah baik, hal ini terlihat dari keramahan petugas dalam menyapa masyarakat, memberi salam saat masyarakat melakukan pendaftaran pembayaran pajak. Serta rasa aman yang dirasakan masyarakat wajib pajak. Sikap petugas perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar kedepannya masyarakat wajib pajak merasa nyaman saat dilayani
5. Dari segi Empati (*Emphaty*) yang ada di Kantor SAMSAT Kecamatan Pemangkat terlihat sudah baik, hal ini dilihat dari sikap petugas yang menjelaskan atau memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada masyarakat wajib pajak. Serta menerima kritik maupun saran yang diberikan masyarakat. Sikap petugas seperti ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar kedepannya masyarakat wajib pajak merasa nyaman saat dilayani.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. The Millenium Edition. New Jersey: Prentice, Hall

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

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

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Thoha, Mifta. 2008. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.

Dokumen :

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009

G. REFERENSI

Dwiyatno, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Wirna Safirna
NIM / Periode lulus : E0112061 / III
Tanggal Lulus : 23 Februari 2017
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : wirnasafirna@gmail.com / 085345336326

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program Studi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Sahu Atap
Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara *fulltex*
☐ *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 18 Mei 2017

Wirna Safirna
NIM. E0112061

Catatan :

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)