

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) KABUPATEN
NAGEKEO-NTT**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat
Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

HENDRO GUIDO LAKA

NIM : 2017020034

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN
NAGEKEO-NTT**

HENDRO GUIDO LAKA

NIM 2017020034

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si

NIDN : 0718016601

PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) ABUPATEN NAGEKEO-NTT

Disusun Oleh :

HENDRO GUIDO LAKA
NIM 2017020034

**Telah Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Pada Tanggal 19 Februari 2022 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat untuk diterima.**

Susunan Dewan Penguji,

Penguji I	: Dr. Drs.Amirul Mustofa, M.Si
Penguji II	: Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP
Penguji III	: Dr. Eny Haryati, M.Si

Surabaya, 19 Februari 2022
Universitas Dr. Soetomo
Fakultas Ilmu Administrasi
Dekan

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd
NIDN : 0712115201

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 19 Februari 2022

Mahasiswa

Hendro Guido Laka
NIM 2017020034

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tahapan penyusunan Skripsi ini berjudul “KUALITAS PELAYANAN KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN NAGEKEO” Penyelesaian Skripsi ini juga dibantu oleh beberapa pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Bapa yang ada disurga Tuhan Yesus Kristus yang teramat baik dan setia dimana saya diberikan kesehatan dan kekuatan dalam menjalani hidup dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa pertolongan, kekuatan dan ikut campur tanganmu. Terimakasih Tuhan untuk segala proses yang telah Engkau rencanakan bagiku, saya percaya bahwa setiap proses yang sudah saya lalui itu karena engkau mengasihiku dan mempersiapkanku menjadi orang yang kuat dan luar biasa.
2. Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Ibu Dr. Siti Marwiah, SH, MH yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan kepada penulis untuk mengikuti program studi Administrasi Publik.
3. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya Ibu Prof. Dr. Sedarmayanti, M. Pd telah memberikan kesempatan dan berbagai fasilitas dalam mengikuti program studi Administrasi Publik.
4. Ketua program studi ilmu Administrasi Publik Ibu Sri Roekminiati, S.Sos, M.Kp yang telah memberikan bimbingan teknis dan akademik mengikuti perkuliahan pada program studi Admministrasi Publik.

5. Bapak Dr. Drs.Amirul Mustofa M.Si, selaku Dosen pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan arahan dan bimbingan, keritik dan saran yang sangat amat berarti bagi penulis, untuk menambah wawasan penulis sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak Bapak, beruntung penulis pernah dibimbing oleh Bapak.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar pengampuh di program studi Administrasi Publik, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah khazanah keilmuan penulis, khususnya dalam penyusunan karya Ilmmiah ini.
7. Kepada Pihak instansi Kantor Samsat Nagekeo yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dari awal sampai akhir penelitian.
8. Untuk Bapak, mama, adik dan semua keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Untuk Sahabat dan semua teman-teman kuliah program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih.

Surabaya, 19 Februari 2022

Penulis

Hendro Guido Laka

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu menyertai, melimpahi kasih dan anugerah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo-NTT”.

Maksud dari skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan samsat berdasarkan dimensi pelayanan dan kesenjangan *gap* dan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan tersebut. Dengan dasar itu, tujuan dari skripsi ini adalah (i) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh samsat Nagekeo berdasarkan dimensi pelayanan (ii) untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan berdasarkan kesenjangan *gap* pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan pada kantor samsat Nagekeo tersebut.

Akhir kata penulis berharap skripsi dapat berguna bagi pembacanya dan berharap kritik dan saran yang bersifat positif dan berbagai pihak sebagai masukan untuk waktu yang akan datang, dimana penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Surabaya, 19 Februari 2022

Penulis

Hendro Guido Laka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR/ SKRIPSI.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Tinjauan Teori	23
2.1.2 <i>Gap Service Quality</i> (SERVQUAL).....	28
2.1.3 Dimensi Pelayanan	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	35
3.4 Lokasi Penelitian	36

3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.5.1 Metode Pengumpulan Data Primer	36
3.5.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Kantor SAMSAT Kabupaten Nagekeo	42
4.1.2 Visi dan Misi Sistem SAMSAT Kabupaten Nagekeo	47
4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Nagekeo	47
4.1.4 Prosedur atau Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	53
4.1.4 Pengenaan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	62
4.1.5 Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor	63
4.2 Hasil dan Temuan Peneliti	64
4.2.1 Dimensi Pelayanan	64
4.2.2 <i>GAP</i> Pelayanan.....	78
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Hasil Uji Waktu Pelayanan	66
Tabel 4. 2 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Teregistrasi di SAMSAT Nagekeo	67
Tabel 4. 3 Fasilitas Umum Pada SAMSAT Nagekeo	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 SERVQUAL Model	29
Gambar 2. 2 Bagan Lima Dimensi Pelayanan	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4. 2 Aktivitas pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.....	61
Gambar 4. 3 Wawancara Kepala SAMSAT Nagekeo	68
Gambar 4. 4 Wawancara Wajib Pajak	70
Gambar 4. 5 Wawancara Wajib Pajak	72
Gambar 4. 6 Wawancara Wajib Pajak	74
Gambar 4. 7 Wawancara Wajib Pajak	77

ABSTRAK

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Munggal Di Bawah Satu Atap). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010, tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor satu kali selama satu tahun. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Dimensi pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo dan Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan dari Gap pelayanan yang bisa diselesaikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian deskriptif kualitatif dengan menyajikan wawancara dengan narasumber terpercaya di Kantor SAMSAT Nagekeo. Dari hasil wawancara kemudian di lakukan pembahasan dan analisis metode kualitatif. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti langsung), Empathy (empati), Responsiveness (daya tanggap). Adapun 5 Gap pelayanan yaitu: Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, dan Gap 5. Fokus penelitian ini adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT Kabupaten Nagekeo semakin di jajaki demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah tentang standar kualitas pelayanan yang diberikan dan yang paling diutamakan pada proses pelayanan adalah kenyamanan para wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan semakin baik meliputi dasar kenyamanan, dan pelayanan yang cepat agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dengan cara memperbaiki kemampuan petugas pelayanan pajak agar para wajib pajak merasa nyaman saat bertransaksi pada kantor SAMSAT Nagekeo.

Kata Kunci: SAMSAT, *Gap* pelayanan SAMSAT Nagekeo, Dimensi tolak ukur layanan

ABSTRACT

One of the public organizations that are directly related to public services is SAMSAT (Munggal Administration System Under One Roof). Given the importance of the Motor Vehicle Tax and BBNKB Tax sectors in the context of national development, government officials need to provide the maximum possible and satisfactory service to taxpayers. In the Regional Regulation of the Province of East Nusa Tenggara Number 2 of 2010, concerning the Motor Vehicle Tax, what is referred to as a taxpayer is a person or entity that owns or controls a motor vehicle and is domiciled in the area. The taxpayer has the obligation to pay the Motor Vehicle Tax once for one year. The purpose of this study was to determine the quality of service based on service dimensions at the Nagekeo SAMSAT office and to find out how big the gap in the service gap could be. This study uses a descriptive qualitative research method by presenting interviews with trusted sources at the SAMSAT Nagekeo Office. From the results of the interview, then a discussion and analysis of qualitative methods was carried out. To measure the quality of public services provided by government officials, there needs to be criteria that indicate whether a given public service can be said to be good or bad. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) suggest that in support of this, there are 5 (five) dimensions that must be considered in viewing the benchmarks for the quality of public services, namely: Reliability (reliability), Assurance (guarantee), Tangibles (direct evidence), Empathy (empathy), Responsiveness (responsiveness). The 5 service gaps are: Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, and Gap 5. The focus of this research is to be able to improve service quality and to solve problems that often occur in public organizations, an innovation is needed so that service quality can be better. The implementation of public services in various public organizations including the SAMSAT of Nagekeo Regency is increasingly being explored for the sake of creating customer/community satisfaction. The results of this study are about the standard of service quality provided and the most priority in the service process is the convenience of the taxpayers. Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of service is getting better covering the basis of convenience, and fast service in order to increase taxpayer satisfaction and compliance by improving the ability of tax service officers so that taxpayers feel comfortable when transacting at the SAMSAT Nagekeo office.

Keywords: SAMSAT, SAMSAT Nagekeo service gap, service benchmark dimensions

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri seperti seorang bayi yang elalu menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (*public service*). Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil dan ditelorkan oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpusakan. Pemerintah selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintah elama roda pemerintah berjalan. Namun selama ini yang mereka raakan bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokraai yang berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan. Oleh karena itu perlu perubahan kebijakan yang mendasar dalam pelayanan publik yang merupakan perubahan paradigma (*pradigm shift*), yaitu bagaimana para pelaku kebijakan melihat tantangan dan bagaimana menyelesaikan persoalan. Cara pandang terhadap peroalan dan pemecahannya akan memposisikan pemerintah secara berbeda sehingga perannya dan enis kebijakan yang dihasilkan juga berbeda

Pada dasarnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan

pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Munggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Pembangunan nasional yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Masalah pembiayaan menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Untuk menyemangati pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, daerah diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa, “Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik juga menjadi salah satu kewenangan yang penting bagi pemerintah daerah karena menyangkut keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan yang profesional, terbuka, partisipatif, akuntabel, efisien, efektif, kesamaan hak dan kewajiban yang akan berpengaruh pada citra pemerintah daerah tertentu.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu tidak boleh mempersulitkan masyarakat tetapi mempermudah masyarakat dalam menerima setiap pelayanan yang diperlukannya.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien.

Penerapan *e-government* paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat. Adapun pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Lebih lanjut, pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 undang-undang republik indonesia nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan bermotor. Kantor bersama samsat

ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: badan pendapatan daerah, kepolisian daerah republik indonesia, dan PT. (persero) asuransi kerugian jasa raharja.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara dapat diartikan dengan segala bentuk dalam kegiatan pelayanan umum yang akan dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dalam suatu lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam suatu barang dan jasa baik dalam rangka untuk upaya memenuhi semua kebutuhan terhadap masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundangundangan. Berdasarkan Peraturan daerah nomor 8 tahun 2017, tentang pajak daerah Salah satu perubahan dalam Peraturan daerah itu adalah biaya balik nama (BBN) untuk kendaraan baru alami penurunan 2,5 persen dari 12,5 persen menjadi 10 persen pajaknya. Yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu masyarakat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembentukan pemerintah yang baik (*good governance*).

Sistem administrasi manunggal satu atap atau Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor

bersama samsat. Tujuan dari kantor bersama samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Kantor bersama samsat merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan samsat (PT. Jasa Raharja). Ketiga instansi di atas selanjutnya disebut sebagai Tim Pembina Samsat yang memiliki fungsi pelayanan masing-masing yaitu sebagai berikut:

1. Dirlantas Polda

Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regindent Ranmor) adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Termasuk di dalam layanan registrasi dan identifikasi Ranmor ini adalah :

- 1) Registrasi Ranmor baru
- 2) Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik
- 3) Registrasi perpanjangan Ranmor dan/atau

- 4) Registrasi pengesahan Ranmor
- 5) Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait pidana
- 6) Penggantian dokumen Regident Ranmor
- 7) Penghapusan nomor resgistrasi Ranmor

2. Pelayanan Dispenda

Menerima dan mengelola pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi :

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

3. PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelola pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari :

- 1) Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.
- 2) Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan kepada masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip – prinsip pelayanan publik, yaitu :

- a. Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum.
- b. Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan
- c. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat
- d. Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan
- e. Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani

Namun dalam kenyataanya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip – prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Pemerintah, dalam hal ini Samsat Nagekeo perlu mengeluarkan kebijakan dalam prosedur pembayaran pajak, untuk memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan pembayaran pajak. Ingat pajak adalah negara terbesar di bidang pembangunan. Menimbang bahwa masih banyak wajib pajak yang sadar akan kewajibannya membayar pajak. Staf di Samsat harus lebih responsif dalam melayani masyarakat, terutama dalam memberikan solusi untuk mengatasi masalah. Tagihan pajak perlu dijelaskan secara rinci untuk menciptakan tata kelola yang baik dan bersih. Dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada

kepuasan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu pemerintah harus berupaya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan yang diberikan menjadi indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.

Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2015: 2) “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*)”. Suatu barang atau jasa yang berkualitas yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, ” Pelayanan publik adalah 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.

Fungsi pemerintah daerah menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yaitu, pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali hal yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Beberapa kelemahan aspek pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana terungkap dalam kajian Rencana Tindak Reformasi Birokrasi, Direktorat Aparatur Negara Bappenas (2004: 5) yaitu:

- 1) Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan garis depan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi.

- 2) Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, sangat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- 3) Kurangnya akses ke unit-unit pelaksana pelayanan. Unit-unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi sehingga sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan terkait lainnya.
- 5) Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkatan sehingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Tidak efisien dan relevan. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dasar dari pelaksanaan perpajakan kendaraan bermotor yaitu undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah) maka pemerintah daerah harus maksimal dalam menerapkan kebijakan pemungutan pajak untuk kepemilikan kendaraan bermotor.

Kebijakan ini juga diharapkan dapat mengurangi penggunaan kendaraan bermotor di kota-kota besar sebagai salah satu penyebab naiknya tingkat kemacetan arus lalu lintas dan terhitung sejak tanggal 02 Mei 2011 tarif pajak *progresif*.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih *responsif*, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan.

Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun nonfisik karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010, tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor satu kali selamasatutahun. Menurut Chaizi Nasucha (2005:14), modernisasi administrasi

perpajakan merupakan penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih *efisien*, ekonomis dan cepat.

Pada SAMSAT Kabupaten Nagekeo jenis pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak adalah jenis pelayanan SAMSAT Induk/Utama, yang artinya wajib pajak harus datang ke kantor SAMSAT terdekat untuk melakukan pembayaran, atau pengurusan mengenai pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan umum pada SAMSAT Nagekeo, Secara umum permasalahan yang ada pada kantor SAMSAT Nagekeo adalah kurang maksimal dalam penggunaan beberapa fasilitas umum yang disediakan untuk pengunjung atau wajib pajak seperti nomor antri pengunjung/wajib pajak, keterbatasan penyediaan meja untuk pengunjung mengisi formulir, keterbatasan penyediaan loket pada pelayanan, kurangnya manajemen waktu operasional pengurusan, lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan terdapat beberapa kendala sehingga dinilai belum maksimal.

Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri atas dua kelompok, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, pasal 2 disebutkan bahwa “jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak. Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Undang-Undang Nomor 28 Tahun

2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, “pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, *inovatif*, *fleksibel*, dan *responsif*, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan *efisien*.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT Kabupaten Nagekeo semakin dijejaki demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini penulis membuat suatu penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Dimensi Pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo ?
2. Bagaimana Gap Pelayanan yang bisa diselesaikan pada kantor SAMSAT Nagekeo ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauhmana pelayanan dikatakan berkualitas:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Dimensi pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo
2. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan dari Gap pelayanan yang bisa diselesaikan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai studi pelayanan publik serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait topik dalam penelitian ini.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi serta sebagai aktualisasi diri untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari tentang

pelayanan publik untuk dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataannya di lapangan khususnya mengenai kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Nagekeo.

- b. Bagi Pemerintah Kabupaten Nagekeo, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi untuk evaluasi bagi pihak pengelola SAMSAT Kabupaten Nagekeo dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di bidang pengurusan surat kendaraan bermotor.
- c. Bagi masyarakat khususnya pengguna jasa SAMSAT, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang semestinya mereka dapatkan

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang Sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI, JUDUL,TAHUN	HASIL/TEMUAN	RELEVASI/PERBEDAAN
1.	Rizki Anggraini Rajib (Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Keamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan), 2020	Pelayanan publik yang diberikan layanan Samsat Keliling, sudah dirasa baik, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung sudah cukup baik. Sperti fasilitas tempat duduk, belum adanya nomor antrian dan fasilitas alat bantu serti jaringan modem kadang kurang stabil sehingga menghambat proses pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung. keahlian dan kehandalan petugas dalam melayani sudah cukup bagus di lakukan oleh petugas, yakni masyarakat merasa tidak memakan waktu banyak untuk membayar pajak setelah memasukkan berkas dan petugas sudah melakukan pekerjaannya menurut SOP	a. <i>Tangbel</i> Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa bukti fisik pada Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang antara lain, tidak adanya nomor antrian, tempat duduk yang masih kurang, fasilitas alat bantu yakni penguat sinyal masih kurang. b. <i>Realiabelity</i> Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa kemampuan, keahlian dan kehandalan petugas dalam melayani pembayaran PKB cukup bagus, karena tidak memakan waktu yang lama setelah memasukan berkas petugas langsung memproses

		(Standar Operasional Prusedur) yang ada. Hal ini	bekas untuk pembayaran PKB sampai selesai. c. <i>Reponsiviness</i> Berdasarkan hasil penelitian dan
--	--	--	--

		<p>mencerminkan pelayanan petugas Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung bekerja dengan baik.</p>	<p>pembahasan bahwa petugasnya cukup, cepat dan tepat.</p> <p>d. <i>Assurance</i> Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa petugasnya sudah cukup bagus dalam melayani dilihat dari tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan ini dapat dipercaya, sebab jarang terjadi pengunduran waktu dan dalam hal kepastian biaya juga dapat dipercaya sebab pajak yang harus dibayar sesuai dengan lembar yang tertera di SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah).</p> <p>e. <i>Empathy</i> Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa petugasnya sudah memberi respon yang cukup bagus, dalam penyampaian informasi prosedur dan informasi persyaratan dan berkas apa saja dalam pengurusan PKB dengan melayani setiap Wajib pajak yang mengurus pembayaran PKB dengan ramah dan sopan.</p>
--	--	---	--

2.	<p>Gebby Gabriella Waha, Sifrid S. Pangemanan, Jessy D. L. Warongan</p> <p>(Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat TOMOHON), 2019</p>	<p>1. Kepuasan Pelanggan Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:24) kepuasan seorang pelanggan bisa dilihat melalui tingkat penerimaan pelanggan yang diharapkan, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Senang atau kecewa pelanggan atas pelayanan atau perlakuan yang diterima, b. Memperlihatkan keluhan atau harapan atas perlakuan yang diperoleh, c. Tidak setuju atau setuju dari sesuatu yang berkaitan dengan kepentingannya, d. Menghendaki kebutuhan dan keinginan dari berbagai pelayanan yang diterima. <ol style="list-style-type: none"> a) Hubungan antara harga dan nilai b) Kualitas produk c) Fitur produk d) Kemampuan produk e) Penawaran harga f) Sikap karyawan g) Penjelasan penjual h) Kemudahan pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> a. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Bukti langsung pelayanan UPTD Samsat salah satunya dapat dilihat dari sarana kerja yang ada. Sarana kerja yang dimiliki UPTD Samsat Tomohon dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang ada, jumlah komputer yang tersedia dan loket yang ada sudah memenuhi. Tetapi untuk fasilitas pelayanan masih perlu ditenahi, seperti tempat parkir yang kurang memenuhi harapan wajib pajak, kurang luasnya ruang tunggu yang disediakan dan fasilitas toilet yang khususnya saluran air yang masih harus diperbaiki. b. Empati (<i>Empathy</i>) Perhatian secara individual yang diberikan Petugas UPTD Samsat Tomohon terhadap wajib pajak, seperti kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan wajib pajak dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan wajib pajak sudah cukup baik. c. Kehandalan (<i>Reability</i>) Kehandalan pegawai UPTD Samsat Tomohon dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengurus berkas dibagian fisik. Karena ada pegawai yang datang terlambat sehingga mempengaruhi proses pelayanan menjadi terhambat. Tetapi jika dilihat dari kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. d. Daya Tanggap (<i>Responsive</i>) Jika dilihat dari daya tanggap dalam menanggapi keluhan wajib pajak, pegawai UPTD Samsat belum memberikan tanggapan yang memuaskan
----	--	---	--

			<p>bagi wajib pajak, selain itu jika ada keluhan yang disampaikan secara langsung tidak segera direspon oleh UPTD Samsat Tomohon.</p> <p>e. Jaminan (<i>Assurance</i>) Dilihat dari kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan serta keamanan data dan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, petugas UPTD Samsat sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi untuk masalah koordinasi antar petugas.</p> <p>f. Secara umum kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak di UPTD Samsat Tomohon dinilai sudah cukup baik sekalipun masih ada hal-hal yang harus ditingkatkan.</p>
--	--	--	--

3.	Bethari, O. R. D. G. (Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung), 2018	<p>Kualitas Layanan Dengan adanya kualitas SDM yang memadai maka diharapkan munculnya kualitas pelayanan yang baik. Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.</p>	<p>Dari Uji secara langsung terhadap kinerja pegawai yang telah dilakukan temukan hasil bahwa kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana dapat diartikan bahwa hipotesis yang diajukan dikatakan ditolak. Pada uji secara langsung terhadap kinerja pegawai yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis kedua dikatakan diterima. Pada uji langsung terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. hal ini dapat diartikan bahwa kualitas sumberdaya manusia terhadap kepuasan pelanggan. maka hipotesis dalam penelitian ini dikatakan ditolak. Pada uji langsung terhadap kepuasan pelanggan yang telah dilakukan, ditemukan hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. maka hipotesis dalam penelitian ini dikatakan diterima.</p>
----	---	--	--

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu sebagai berikut :

- a) Penelitian yang dilakukan oleh peneliti pertama Rizki Angraini Rajib tentang Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Fokus Penelitiannya tentang fasilitas tempat duduk, belum adanya nomor antrian dan fasilitas alat bantu serti jaringan modem kadang kurang stabil sehingga menghambat proses pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Nagekeo-NTT. Yang dimana fokus penelitiannya tentang fasilitas umum yang disediakan untuk pengunjung atau wajib pajak seperti nomor antri pengunjung/wajib pajak, keterbatasan penyediaan meja untuk pengunjung mengisi formulir, keterbatasan penyediaan loket pada pelayanan, kurangnya manajemen waktu operasional pengurusan, lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Dan juga menggunakan teori Parasuraman zetihtml dan Berry.

- b) Penelitian yang dilakukan oleh peneliti kedua Gebby Gabriella Waha, Sifrid S. Pangemanan, Jessy D. L. Warongan tentang Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat TOMOHON. Fokus Penelitiannya Kepuasan Pelanggan pelayanan Samsat di Kecamatan Padang Batung. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Nagekeo-NTT. Yang dimana fokus penelitiannya tentang fasilitas umum yang disediakan untuk pengunjung atau wajib pajak

seperti nomor antri pengunjung/wajib pajak, keterbatasan penyediaan meja untuk pengunjung mengisi formulir, keterbatasan penyediaan loket pada pelayanan, kurangnya manajemen waktu operasional pengurusan, lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Dan juga menggunakan teori Parasuraman zetihtml dan Berry.

- c) Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ketiga Bethari, O. R. D. G. tentang Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung. Fokus Penelitiannya seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan oleh Samsat Tulungagung. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Nagekeo-NTT. Yang dimana fokus penelitiannya tentang fasilitas umum yang disediakan untuk pengunjung atau wajib pajak seperti nomor antri pengunjung/wajib pajak, keterbatasan penyediaan meja untuk pengunjung mengisi formulir, keterbatasan penyediaan loket pada pelayanan, kurangnya manajemen waktu operasional pengurusan, lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Dengan menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Dan juga menggunakan teori Parasuraman zetihtml dan Berry.

2.2 Tinjauan Teori

Pada Sub Bab Ini Menjelaskan Kualitas Pelayanan :

A. Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.(Tjiptono,2004:6). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.(Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25). Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain.

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”.(Sedarmayanti, 1999:195). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.”(Saefullah, 1999:5).

B. Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

- 1) Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

C. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Menurut (Kotler, 1994) dalam Fandy Tjiptono kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan berakhir pada persepsi pelanggan. Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandang yang masing-masing.

Dalam perspektif Total *Quality Management* (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (1994) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1989) kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, mutu, dll).

(Collier, 1987) dalam Zulian Yamit (2001) lebih menekankan kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat menemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya), dan sistem kinerja cara pelanggan (standar pelayanan internal, biaya, dan keuntungan).

D. Ciri – Ciri Kualitas Pelayanan Publik

Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut adalah antara lain:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan.

E. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :

- 1) Faktor kesadaran untuk para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang dapat menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor keterampilan petugas.
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang sangat berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan tanpa tulisan.

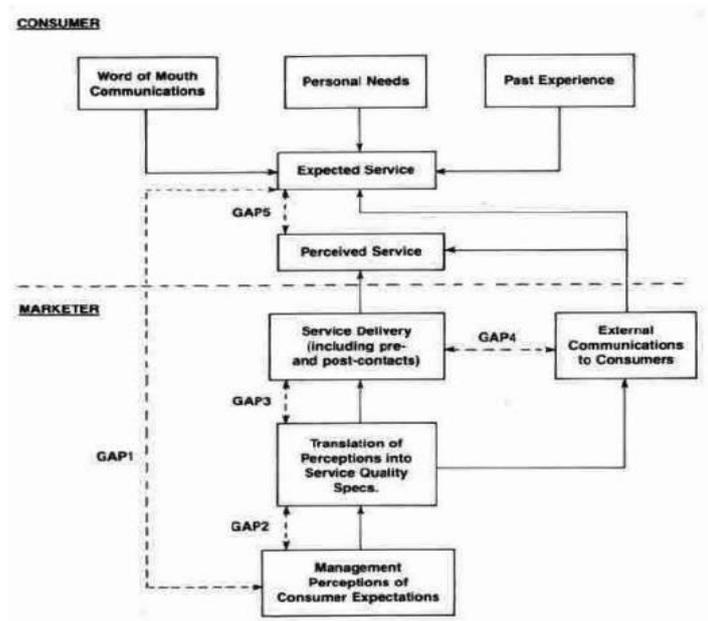
2.1.2 *Gap Service Quality (SERVQUAL)*

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (akronimnya SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel “SERVQUAL: A *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Tahun 1985, dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) dengan Kinerja (*Performance*). Dengan mengutip Lewis and Booms 1983, mereka menyatakan:

“Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis” [Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.]

Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan skema berikut:

Gambar 2. 1SERVQUAL Model



Sumber : Parasuraman-*servqual*

Model kualitas layanan ciptaan Parasuraman dkk mengidentifikasi alasan-alasan terciptanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen. Terdapat lima kesenjangan (*Gap*) dan patut diketahui terlebih dahulu bahwa *Gap 5* adalah produk dari *Gap 1, 2, 3, dan 4*.

Jika *Gap 1* hingga *Gap 4* dapat ditutup, maka secara otomatis *Gap 5* akan tertutup. *Gap* tersebut adalah sebagai berikut:

Gap 1, adalah kesenjangan antara apa yang menjadi harapan konsumen dan apa yang diasumsikan manajemen perusahaan sebagai harapan konsumen.

Gap 2, adalah kesenjangan yang terjadi ketika manajemen gagal mendesain standar layanan yang memenuhi harapan konsumen.

Gap 3, terjadi saat sistem penyampaian layanan oleh perusahaan yang terdiri dari SDM, teknologi, dan proses gagal memenuhi standar yang telah ditentukan.

Gap 4, terjadi ketika komunikasi yang terjadi antara perusahaan dengan konsumen menjanjikan level pelayanan yang tidak dapat diberikan oleh SDM, teknologi, dan proses.

Agar ***Gap 5*** dapat ditemukan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.

2.1.3 Dimensi Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998)

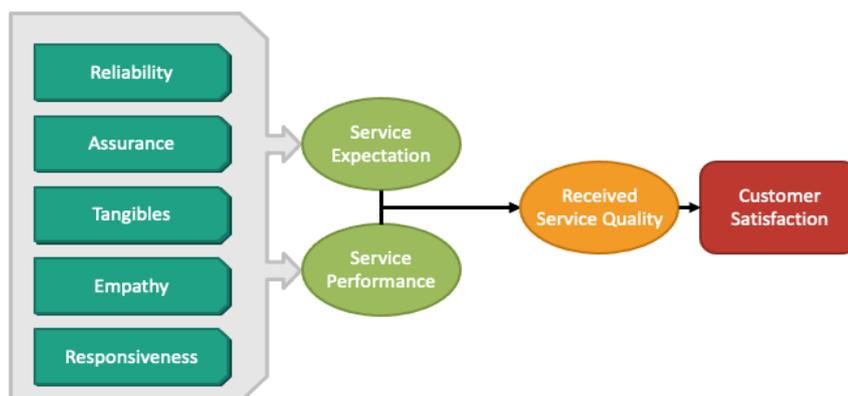
mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

- 1) *Reliability* (keandalan). Kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- 2) *Assurance* (jaminan). Pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan kepercayaan diri.
- 3) *Tangibles* (bukti langsung). Tampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.
- 4) *Empathy* (empati). Ketentuan yang telah ditetapkan untuk memberikan perhatian dan kepedulian yang terfokus secara individu kepada konsumen.
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap). Kemauan untuk menolong konsumen dan menyediakan layanan yang cepat.

Gambar 2. 2 Bagan Lima Dimensi Pelayanan

SERVQUAL MODEL

The Five Key Service Dimensions of the Servqual Model



Sumber : SERVQUAL Model

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Maka peneliti harus dapat menilai secara langsung bagaimana Pemerintah Kabupaten Nagekeo dalam menangani dan memberikan suatu pelayanan untuk masyarakat dalam melaksanakan tugas mengenai pajak kendaraan. Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami. Penelitian kualitatif pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah alat utama. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas sehingga dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitiannya agar lebih jelas. Kajian ini lebih menekankan pada batasan makna dan nilai. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengamati orang-orang yang berinteraksi dengan mereka di lingkungan mereka, mencoba memahami

bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia di sekitar mereka, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang relevan dengan fokus penelitian, untuk mencoba memahami, mengeksplorasi perspektif mereka. dan memperoleh informasi atau pengalaman dengan data yang dibutuhkan.

Pada metode ini teknik yang diandalkan oleh peneliti adalah wawancara mendalam (*indept interview*). Penelitian dalam hal ini sepenuhnya berdasarkan pada data kualitatif dan analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dimana peneliti ini memberikan gambaran terhadap fenomena yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “Kualitas Pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Dalam hal ini ada 5 (lima) dimensi dan Gap pelayanan yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu :

A. Dimensi Pelayanan

- 1) *Reliability* (keandalan). Kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- 2) *Assurance* (jaminan). Pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan

dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan kepercayaan

- 3) *Tangibles* (bukti langsung). Tampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.
- 4) *Empathy* (empati). Ketentuan yang telah ditetapkan untuk memberikan perhatian dan kepedulian yang terfokus secara individu kepada konsumen.
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap). Kemauan untuk menolong konsumen dan menyediakan layanan yang cepat.

B. Gap Pelayanan

- 1) **Gap 1**, adalah kesenjangan antara apa yang menjadi harapan konsumen dan apa yang diasumsikan manajemen perusahaan sebagai harapan konsumen.
- 2) **Gap 2**, adalah kesenjangan yang terjadi ketika manajemen gagal mendesain standar layanan yang memenuhi harapan konsumen.
- 3) **Gap 3**, terjadi saat sistem penyampaian layanan oleh perusahaan yang terdiri dari SDM, teknologi, dan proses gagal memenuhi standar yang telah ditentukan.
- 4) **Gap 4**, terjadi ketika komunikasi yang terjadi antara perusahaan dengan konsumen menjanjikan level pelayanan yang tidak dapat diberikan oleh SDM, teknologi, dan proses.
- 5) Agar **Gap 5** dapat ditemukan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Objek penelitian adalah obyek yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Pemerintah dan Masyarakat. Sedangkan untuk objek penelitiannya meliputi objek Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan berbagai fasilitas yang terdapat disana. Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah purposive sample. Purposive sample adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:85). Selanjutnya menurut Arikunto (2010:183) pemilihan sampel secara purposive pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

- 1) Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- 2) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (key subjectis).
- 3) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo yang bertempat di Jalan Danga-Marapokot, Ke.Aesesa, Kab. Nagekeo, Nusa Tenggara Timur. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di kantor SAMSAT Nagekeo ini karena untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan pada kantor SAMSAT Nagekeo dengan menggunakan penilaian berdasarkan dimensi dan kesenjangan gap standar pelayanan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini perlunya mengumpulkan data dalam penyusunan laporan, penulis melakukannya dengan beberapa teknik pengumpulan data. Nantinya dari data yang telah dikumpulkan tersebut akan memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam mendukung penelitian ini. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti.

3.5.1 Metode Pengumpulan Data Primer

Metode pengumpulan data primer merupakan metode pengumpulan data yang di dapat langsung dari sumbernya, ada dua metode pengumpulan data primer yang saat ini dipakai oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, metode tersebut antara lain:

- 1) Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk pengumpulan data.

Dalam teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung kegiatan

pelayanan kepada para wajib pajak dengan meninjau ke lokasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo.

2) Metode Wawancara.

Merupakan metode pengumpulan data dengan berbicara langsung dengan pihak instansi yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang lengkap mengenai objek penelitian yang akan diolah transkrip wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber Bapak Ir. Salmun Kadafuk, selaku kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Adapun informasi yang didapatkan dari hasil wawancara tersebut adalah informasi tentang pemberian pelayanan yang dilihat dari aspek dimensi pelayanan dan gap pelayanan sehingga bisa dikatakan pelayanan yang berkualitas yang sudah dilaksanakan pada Kantor SAMSAT Nagekeo tersebut.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari referensi buku-buku atau dari *browsing* internet dengan melihat jurnal-jurnal atau juga *website* yang resmi.

1) Metode Kepustakaan

Studi ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber buku ajaran atau buku yang dipelajari selama perkuliahan. Buku-buku yang digunakan juga buku yang mendukung dengan tugas akhir ini. Selain itu bisa dicari dengan *browsing* situs-situs internet yang terpercaya ataupun menggunakan jurnal online.

2) Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik mengumpulkan data. Untuk teknik pengumpulan data dokumentasi peneliti memperoleh sebuah catatan hasil dari

wawancara beserta beberapa dokumentasi data-data SAMSAT Nagekeo yang berupa jumlah kendaraan yang tercatat pada sistem waktu operasional kerja, fasilitas yang tersedia, kegiatan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak dan lain-lain.

3.6 Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (data condensation), menyajikan data (data display), dan menarik simpulan atau verifikasi (conclusion drawing and verification). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (selecting), pengerucutan (focusing), penyederhanaan (simplifying), peringkasan (abstracting), dan transformasi data (transforming). Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda (2014) akan diterapkan sebagaimana berikut:

1) Kondensasi data

Miles dan Huberman (2014: 10) “Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

a. *Selecting*

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan

dengan transitivitas dan konteks sosial pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

b. *Focusing*

Miles dan Huberman (2014: 19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.

c. *Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Data tersebut digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

d. *Simplifying dan Transforming*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai Cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti menumpulkan data setiap proses evaluasi.

2) Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992:17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan.

3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan

Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap evaluasi kebijakan dan kualitas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kabupaten Nagekeo

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo terletak di Jalan Danga-Marapokot, Kelurahan Danga, Kecamatan Aesesa, Kabupaten Nagekeo. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Nagekeo sudah terbentuk dari tahun 2009 dan UPT Pendapatan Wilayah Nagekeo dibentuk 10 November 2012. Saat ini UPT Pendapatan Wilayah Nagekeo dikepalai Bapak Ir. Salmun Kadafuk, Beranggotakan 11 ASN.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sebuah organisasi yang tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi Kantor Bersama Samsat terdiri dari :

- 1) Pembina Samsat
- 2) Koordinator Samsat
- 3) Pelaksana Samsat

1) Pembina Samsat

Pembina Samsat terdiri dari pembina tingkat nasional dan juga pembina tingkat provinsi. Dimana pembina pada tingkat nasional terdiri dari Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri, Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan, dan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan pembina samsat pada tingkat provinsi terdiri dari Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badang Usaha.

Pembina Samsat tingkat nasional mempunyai tugas:

- a. menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam pelayanan, pembentukan, pengembangan Samsat, sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem informasi Samsat serta sistem pembayaran Samsat melalui transaksi elektronik
- b. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pembina Samsat tingkat provinsi
- c. melaksanakan supervisi, analisa dan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan Samsat dan
- d. menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Presiden.

Sedangkan tugas pembina samsat tingkat provinsi adalah sebagai berikut :

- a. mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang dilakukan pelaksana Samsat
- b. memberikan pertimbangan/usulan tentang penetapan standar pelayanan kepada Pembina Samsat tingkat nasional
- c. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pelaksana Samsat
- d. melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat dan
- e. menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

2) Koordinator Samsat

Koordinator samsat terdiri atas Koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah yang dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah dan Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum. Koordinator kantor bersama samsat untuk wilayah hukum kepolisian daerah memiliki tugas yang meliputi :

- a. Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah
- b. Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan Samsat di wilayah hukum Kepolisian Daerah
- c. Mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi antar Kantor Bersama Samsat dan
- d. Menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodik setiap bulan dari Kantor Bersama Samsat.

Sedangkan tugas dari Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor adalah sebagai berikut :

- a. Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat
- b. Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat
- c. Mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Kantor Bersama Samsat
- d. Mengoordinasikan pengaturan tata ruang Kantor Bersama Samsat
- e. Menerima laporan secara periodik setiap bulan dari unsur pelaksana Samsat

- f. Melaksanakan evaluasi pelayanan Samsat dan
- g. Melaporkan penyelenggaraan pelayanan Samsat kepada koordinator Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah.

3) Pelaksana Samsat

Pelaksana Kantor Bersama Samsat terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu :

- a. Kepolisian.
- b. Satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi.
- c. Badan usaha.

Fungsi pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pelayanan Samsat dilakukan oleh Koordinator Samsat dan dilaksanakan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut :

- a. Pemantauan
- b. Pemberian petunjuk dan arahan tertulis
- c. Supervisi dan/atau asistensi
- d. Analisis dan evaluasi dan/atau
- e. Pelaporan, dengan memuat:

4.1.2 Visi dan Misi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kabupaten Nagekeo

1) Visi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo

Demi terwujudnya NTT sejahtera, lewat pembangunan yang merata diseluruh provinsi Nusa Tenggara Timur.

2) Misi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo

Dengan taat dan patuh membayar pajak kendaraan bermotor, berarti telah berpartisipasi mengsucceskan pembangunan di provinsi Nusa Tenggara Timur.

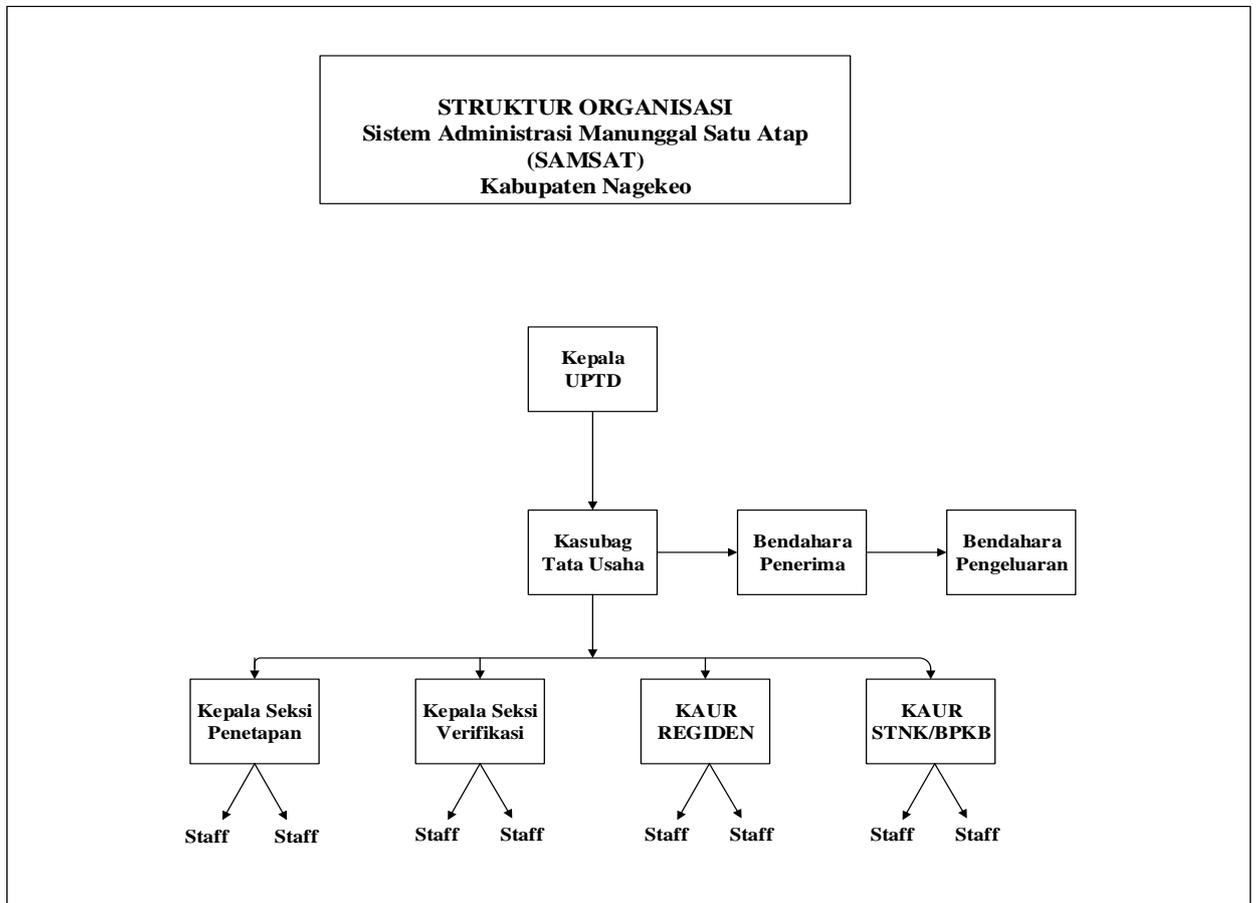
(Orang Bijak Taat Pajak)

4.1.3 Struktur Organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kabupaten Nagekeo

1) Struktur Organisasi

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi



Sumber : Dokumentasi Peneliti

2) Tugas dan Fungsi

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka dapat dilihat bahwa struktur organisasi pada kantor Samsat Kabupaten Nagekeo terdiri dari:

a. Kepala UPTD Samsat Kabupaten Nagekeo

Fungsi :

- 1) Pengordinasian pelaksanaan kegiatan
- 2) Pengelolaan unsur umum dan administrasi kepegawaian

- 3) Pengelolaan pendapatan
- 4) Pengorganisasian dan penyusunan program serta pengelolaan dan penyajian data
- 5) Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana
- 6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya

b. Kasubag Tata Usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas pendapatan daerah serta menyusun laporan.

Fungsi :

- 1) Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan
- 2) Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana
- 3) Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga
- 4) Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
- 5) Melaksanakan penatausahaan keuangan
- 6) Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran

c. Bendahara Penerimaan

Bendahara penerima mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menerima uang dari wajib pajak untuk pembayaran atau penerimaan PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ sesuai dengan yang tertera dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah

- 2) Menstorkan uang atau hasil penerimaan PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ setiap hari ke Kas Daerah
- 3) Mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah
- 4) Membukukan penerimaan PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dalam Buku Kas Tabelaris PKB – BBN KB, Buku Kas Umum Daerah dan buku pembantu penerimaan dan pengeluaran
- 5) Mengarsipkan atau menyimpan dokumen bukti penerimaan dan penyetoran secara tertib dan teratur
- 6) Membuat laporan penerimaan dan penyetoran bulanan secara tertib setiap bulan ke Bendaharawan Penerima, Bidang Pajak, Bidang Akuntansi DPKD Prof Nusa Tenggara Timur paling lambat tanggal 5 setiap bulan
- 7) Bertanggung jawab atas uang yang diterima serta kebenaran dari seluruh tanda bukti dan keselamatan uang daerah yang ditimbulkan atas kelalaian
- Tugas-tugas lain yang diberikan Pimpinan

d. Bendahara Pengeluaran

Bendahara pengeluaran pembantu mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Pengajuan permintaan dan menerima pembayaran Uang Muka Kegiatan setiap bulan dari Bendaharawan Pengeluaran DPKD Provinsi NTT.
- 2) Membayarkan biaya-biaya kegiatan sesuai dengan anggaran belanja

masing-masing kegiatan yang tersedia

- 3) Mencatat seluruh penerimaan dan pengeluaran berdasarkan tanda bukti yang ah secara tertib dan teratur ke dalam Buku Kas Umum Daerah, Buku Bend serta Buku Pembantu per kegiatan
- 4) Mengarsipakn atau menyimpan dokumen secara tertib dan teratur
- 5) Mencatat penerimaan dan penyetoran PPN, PPh pada buku pajak pembantu
- 6) Bertanggung jawab atas uang yang diurus dan kebenaran dari seluruh tanda bukti penerimaan dan pengeluaran serta keselamatan uang daerah yang ditimbulkan atas kelalaian
- 7) Membuat laporan penerimaan dan pengeluaran secara tertib setiap bulan dan menyampaikan ke Bendaharawan Penerima DPKD Provinsi Nusa Tenggara Timur paling lambat tanggal 25 setiap bulan
- 8) Tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan

e. Kepala Seksi Penetapan

Kepala Seksi Penetapan mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan Pencetakan Surat Setoran Pajak Daerah Sementara
- 2) Mencetak Surat Keterangan Fiskal pindah antar daerah
- 3) Menatausahaan urusan Surat Keterangan Fiskal pindah antar daerah, urusan pendataan dan pendaftaran objek pajak
- 4) Mengarsipkan laporan penerimaan PKB dan BBN KB harian

f. Kepala Seksi Verifikasi

Sub Bidang Verifikasi mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pelayanan dan Penetapan dalam menyiapkan bahan perumusan dan melaksanakan kebijakan, evaluasi dan pelaporan penelitian dan verifikasi Pajak Daerah.

Fungsi :

- 1) Penyiapan bahan penyusunan program kerja Sub Bidang Verifikasi
- 2) Penyiapan bahan perumusan, pelaksanaan dan pengoordinasian kebijakan
- 3) Penelitian dan verifikasi data pelaporan Pajak Daerah
- 4) Pelaksanaan penelitian dan verifikasi data pelaporan Pajak Daerah
- 5) Penyiapan bahan penilaian reformasi birokrasi Sub Bidang Verifikasi.
- 6) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan pelaporan Sub Bidang Verifikasi dan.

g. KAUR Redigen

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, unit regident menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pembinaan pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- 2) Bekerjasama dengan instansi terkait (Dispenda dan Jasa Raharja) dalam proses pembayaran pajak kendaraan dan asuransi serta Sat Reskrim pada kasus curanmor, dengan Unit Laka Lantas dalam hal kasus laka

lantas / tabrak lari.

- 3) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan registrasi dan indentifikasi kendaraan dan pengemudi.

h. KAUR STNK/BPKB

Fungsi :

- 1) Melaksanakan pelayanan penerbitan SIM (Surat Izin Mengemudi).
- 2) Melakukan pemeriksaan dokumen kendaraan baik pendaftaran baru, mutasi keluar maupun mutasi masuk.
- 3) Melaksanakan pelayanan penerbitan BPKB, STNK dan TNKB bagi kendaraan yang telah melalui proses pemeriksaan dokumen.
- 4) Melaksanakan pengecekan ulang ke tempat asal kendaraan yang diregistrasi terhadap kendaraan yang melakukan mutasi masuk.

4.1.4 Prosedur atau Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

SAMSAT Kabupaten Nagekeo dalam menyelenggarakan pelayanannya menyediakan loket-loket pelayanan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Berikut adalah daftar loket pelayanan yang ada di SAMSAT Kabupaten Nagekeo :

- 1) Loket 01 Pendaftaran
- 2) Loket 02 Penetapan Pajak
- 3) Loket 03 Kasir/Bank

Alur proses penerima wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak, yang pertama wajib pajak menuju loket 01 untuk menunjukkan kelengkapan berkas kendaraan, setelah itu

dari loket pendaftaran wajib pajak menuju ke loket 02 penetapan pajak setelah mendapatkan jumlah besaran pajak yang harus dibayar, wajib pajak tersebut langsung menuju ke loket 03 yaitu loket kasir/bank untuk melakukan pembayaran untuk membayar pajak tersebut.

Sesuai dengan fungsi loket pelayanan tersebut, berikut adalah mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Nagekeo :

1) Mekanisme Pengurusan Pajak Pengesahan Ulang Tahunan

Persyaratan pengurusan pajak pengesahan ulang tahunan adalah:

- a. STNK asli dan fotocopy 2
- b. BPKB asli dan fotocopy 2
- c. KTP kartu identitas asli yang masih berlaku dan fotocopy

Prosedur untuk pengurusan pajak pengesahan ulang tahunan dimulai dari wajib pajak yang bersangkutan datang kepada loket 01 untuk pendaftaran, kemudian diarahkan ke loket 02 untuk konsultasi mengenai apa yang ingin wajib pajak lakukan dan sekaligus menyerahkan berkas untuk dilakukan pengecekan berupa STNK asli dan fotocopy 2 lembar, BPKB asli dan fotocopy 2 lembar serta KTP asli yang masih berlaku, kemudian diarahkan ke loket 03 untuk melakukan registrasi atau pembayaran.

2) Mekanisme pengurusan Pajak Pengesahan Ulang Lima Tahunan

Persyaratan pengurusan pajak pengesahan ulang lima tahunan adalah:

- a. STNK asli dan fotocopy 2

- b. BPKB asli dan fotocopy 2
- c. KTP kartu identitas asli yang masih berlaku dan fotocopy
- d. Cek Fisik Kendaraan Bermotor

Prosedur untuk pengurusan pajak pengesahan ulang lima tahunan dimulai dari wajib pajak yang bersangkutan datang kepada loket 01 untuk pendaftaran, kemudian diarahkan ke loket 02 untuk konsultasi mengenai apa yang ingin wajib pajak lakukan dan sekaligus menyerahkan berkas untuk dilakukan pengecekan berupa STNK asli dan fotocopy 2 lembar, BPKB asli dan fotocopy 2 lembar serta KTP asli yang masih berlaku serta akan dilakukan pengecekan fisik kendaraan beromotor milik wajib pajak oleh petugas. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya wajib pajak membeli formulir di loket 01 seharga Rp. 80.000,- untuk kendaraan roda dua dan Rp. 125.000,- untuk kendaraan roda empat. Kemudian selanjutnya adalah wajib pajak menyerahkan bukti formulir pendaftaran ulang 5 tahunan r2 & r4. Setelah itu wajib pajak menunggu panggilan dari loket 02 penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan pajak yang berisi besaran biaya pajak pokok dan sumbangan wajib Jasa Raharja.

- 3) Mekanisme Pengurusan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam Kabupaten/Kota
- Persyaratan pengurusan pajak balik nama kendaraan bermotor dalam Kabupaten/Kota adalah :

- a. Mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- b. KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c. BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d. STNK asli dan *fotocopy* 2
- e. Kuitansi pembelian asli
- f. Surat ketetapan pajak daerah (SKPD) tahun terakhir
- g. Cek fisik kendaraan bermotor

Prosedur pengurusan pajak untuk balik nama kendaraan bermotor dalam Kabupaten/Kota diawali dengan wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor oleh petugas cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai maka langkah selanjutnya wajib pajak membeli formulir di loket 01 pendaftaran. Setelah itu pemohon menyerahkan berkas ke loket 01 pendaftaran BBN 1, BBN 2 dan Rubertina. Kemudian wajib pajak menunggu panggilan dari loket 02 penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah pemohon menerima lembar penetapan maka selanjutnya pemohon membayar pajak atas balik nama kendaraan bermotor dan sumbangan wajib pajak Jasa Raharja di loket 03 kasir/bank. Langkah terakhir yaitu menunggu panggilan untuk mengambil STNK.

- 4) Mekanisme Pengurusan Penggantian STNK Hilang/Rusak yang Habis Pajak Tahunannya

Persyaratan pengurusan penggantian STNK hilang/rusak yang habis pajak tahunannya adalah:

- a. Tanda bukti laporan kehilangan dari kepolisian yang dilegalisir
- b. Tanda bukti dari iklan pengumuman kehilangan di media cetak dan elektronik di *fotocopy* 2
- c. BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d. KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- e. Cek fisik nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor
- f. Surat pernyataan dan *fotocopy* 2

Prosedur pengurusan penggantian STNK hilang/rusak yang habis pajak tahunannya diawali dengan wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan bermotor oleh petugas cek fisik kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya wajib pajak membeli formulir. Setelah itu wajib pajak menyerahkan berkas ke loket 01 untuk mutasi r2 & r4. Selanjutnya wajib pajak menunggu panggilan dari loket 02 penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah penerima menerima lembar penetapan maka selanjutnya pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan Jasa Raharja di loket 03 kasir/bank. Langkah terakhir adalah menunggu panggilan untuk mengambil STNK yang sudah jadi.

5) Mekanisme Pengurusan Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru

Persyaratan untuk pendaftaran kendaraan bermotor baru adalah:

- a. Mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB)
- b. Kartu identitas pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c. Akta pendirian, keterangan domisili, surat kuasa dan cap badan hukum (badan hukum/instansi).
- d. Faktur lengkap
- e. Sertifikat VIN/NIK dan sertifikat uji tipe
- f. Kendaraan yang sudah rubah bentuk membawa keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat izin
- g. Cek fisik nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor

Prosedur pengurusan pendaftaran kendaraan bermotor baru diawali dengan wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan oleh petugas untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya wajib pajak membeli formulir di loket 01 pendaftaran. Setelah itu wajib pajak menyerahkan kembali berkas ke loket 01 pendaftaran. Selanjutnya pemohon menunggu panggilan dari loket 02 penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan. Setelah wajib pajak menerima lembar penetapan maka selanjutnya wajib pajak

membayar pajak kendaraan bermotor dan wajib sumbangan Jasa Raharja di loket 03 kasir/bank. Selanjutnya wajib pajak menunggu untuk panggilan pengambilan STNK.

5) Mutasi keluar kendaraan

Persyaratan mutasi kendaraan adalah:

- a. Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SKKPD)
- b. KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c. BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d. STNK asli dan *fotocopy* 2
- e. Kuitansi pembelian asli
- f. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun terakhir
- g. Cek fisik kendaraan bermotor
- h. Fiskal antar Daerah

Prosedur pengurusan mutasi kendaraan bermotor keluar provinsi diawali dengan wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang dilakukan oleh petugas untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan

bermotor. Setelah cek fisik dilakukan maka langkah selanjutnya wajib pajak mendaftarkan BPKB di loket 01 pendaftaran mutasi r2 & r4. Selanjutnya wajib pajak akan menerima lembar penetapan pajak satu bulan (bila sudah hampir jatuh tempo) di loket 02, penetapan sumbangan wajib Jasa Raharja dan pajak fiskal. Setelah itu wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket 03 kasir/bank. Setelah itu wajib pajak menunggu panggilan untuk pengambilan STNK.

6) Mutasi Kendaraan dari Luar (Masuk)

Persyaratan mutasi kendaraan dari luar (masuk) dalam provinsi adalah:

- a. Mengisi formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SKKPD)
- b. KTP pemilik yang masih berlaku dan *fotocopy* 2
- c. BPKB asli dan *fotocopy* 2
- d. STNK asli dan *fotocopy* 2
- e. Kuitansi pembelian asli
- f. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun terakhir
- g. Cek fisik kendaraan bermotor
- h. Fiskal antar Daerah

Prosedur pengurusan mutasi kendaraan bermotor dari luar provinsi atau mutasi kendaraan bermotor masuk provinsi diawali dengan wajib pajak melakukan cek fisik kendaraan bermotor yang perlu dilakukan untuk mengecek nomor rangka dan nomor mesin kendaraan oleh petugas. Setelah cek fisik selesai dilakukan maka langkah selanjutnya wajib pajak membeli formulir di loket 01. Setelah itu pemohon menyerahkan berkas ke loket 01 untuk mutasi r2 & r4. Selanjutnya wajib pajak menunggu panggilan dari loket 02 penetapan pajak untuk menerima lembar penetapan pajak fiskal dan sumbangan wajib Jasa Raharja. Setelah wajib pajak menerima lembar penetapan pajak maka selanjutnya pemohon membayar pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib Jasa Raharja di loket 03 kasir/bank. Langkah terakhir menunggu panggilan untuk mengambil STNK yang sudah selesai.

Gambar 4. 2 Aktivitas pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor



Sumber : Dokumentasi Peneliti

4.1.4 Pengenaan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

SAMSAT Kabupaten Nagekeo dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor mengacu pada peraturan yang berlaku. Jadi dalam menerapkan tarif/besaran biaya pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kabupaten Nagekeo sesuai dengan ketentuan yaitu Perda Nusa Tenggara Timur No. 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah. Tarif pajak kendaraan bermotor yang diterapkan SAMSAT Kabupaten Nagekeo adalah Tarif PKB ditetapkan sebesar 1,75 % untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi, 1% untuk kendaraan bermotor umum, 0,5% untuk ambulans, pemadam kebakaran dan 0,2% untuk kendaraan alat-alat berat.

Sedangkan tarif BBNKB ditetapkan untuk penyerahan pertama yaitu kendaraan bermotor yang baru dibeli dari dealer sebesar 10%, untuk penyerahan kedua dan seterusnya (kendaraan *second*) sebesar 1%, untuk alat-alat berat penyerahan pertama sebesar 0,75%, untuk alat-alat berat penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075%. Besarnya tarif pajak yang dipungut dari nilai jual pokok kendaraan bermotor sesuai dengan harga pasaran umum yang besarnya telah ditentukan sesuai peraturan. Jadi besaran pajak seseorang akan sama bila kendaraan bermotor yang dimiliki tipe/jenis kendaraan sama meskipun harga saat mereka membeli berbeda. Begitu juga dengan tarif pajak kendaraan bermotor bekas. Tarif pajak dikenakan sesuai dengan ketentuan tarif yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan.

Nilai pajak kendaraan bermotor tidak terpengaruh oleh hasil jual beli pemilik lama dengan pemilik baru. Provinsi Nusa Tenggara Timur telah memberlakukan pengenaan pajak progresif bagi kendaraan roda empat. Kendaraan bermotor roda empat yang terkena pajak progresif meliputi sedan, jepp, *double cabin*, minibus dan microbus. Sedangkan untuk kendaraan *pick up* tidak terkena pajak progresif. Pengenaan tarif pajak progresif untuk kepemilikan kedua ditetapkan sebesar 2,25%, kepemilikan ketiga sebesar 2,75%, kepemilikan keempat sebesar 3,25%, untuk kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,75%.

4.1.5 Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor

Setiap pengurusan pajak kendaraan bermotor yang jatuh tempo akan dikenakan sanksi atau denda. Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar. Apabila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi sebesar 25% dari pajak pokok dan apabila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap bulannya sampai maksimal 24%. Apabila seseorang telat mengurus pajak kendaraan bermotor yang dimilikinya selama tiga bulan, wajib pajak tersebut diharuskan membayar pajak pokok ditambah sanksi administratif sebesar 25% ditambah 4% untuk dua bulan lewat jatuh tempo.

Meskipun informasi mengenai mengenai sanksi administratif sudah ada di SAMSAT Kabupaten Nagekeo masih banyak masyarakat yang tidak tahu besaran denda yang harus dibayar apabila kendaraan bermotor mereka lewat jatuh tempo. Dalam kasus lain jika pemohon (wajib pajak) dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor syarat/berkas yang dibutuhkan kurang dan pada hari itu juga pajaknya sudah jatuh tempo maka SAMSAT memberikan kebijakan dengan memberikan pendaftaran dahulu. Wajib pajak dapat melengkapi berkas dan menyelesaikan pengurusan pajak kendaraan bermotor pada hari berikutnya. Hal ini dilakukan untuk menghindari wajib pajak terkena denda/sanksi. Kebijakan tersebut diberikan oleh SAMSAT jika pemohon mengurus sendiri pajaknya bukan melalui calo atau biro jasa.

4.2 Hasil dan Temuan Peneliti

4.2.1 Dimensi Pelayanan

1) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* merupakan Kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kabupaten Nagekeo telah memasang alur/mekanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor agar berjalannya *reability* yang dimaksudkan (keandalan).

a. Ketelitian Pemberian Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas SAMSAT Kabupaten Nagekeo merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya. Jadi pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengantisipasi kesalahan pada produk pelayanan, selalu ada korektor yang bertugas mengoreksi apakah berkas sudah benar atau masih ada kesalahan sehingga produk pelayanan yang diterima oleh wajib pajak tidak cacat.

Menurut hasil pengamatan hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Sius selaku wajib pajak pada 9 september 2021, bahwa :

“Ketelitian pengurusan berkas disini lumayan baik tapi terkadang ada sedikit kekeliruan itu yang saya alami kemarin saat mengurus perpanjangan STNK saya ada kekeliruan di tanggal terbit, tapi sejauh ini masih bagus pelayanannya” (Sumber : Bapak Sius).

Selain ungkapan tersebut masih ada beberapa wajib pajak yang mengatakan hal serupa. Hal ini ditanggapi oleh Ibu Tince Mona selaku Kepala

Seksi Urusan STNK/BPKB pada 9 september 2021, yang mengatakan bahwa

“Untuk ketelitian pegawai disini tidak saya ragukan, karena sudah ada bagiannya masing-masing dimana ada yang ditugaskan khusus mengurus atau mengecek ulang semua berkas sebelum diproses lebih lanjut, dan untuk kekeliruan saya rasa itu hal yang wajar karena kita manusia” (Sumber : Ibu Tince Mona).

Dengan demikian berdasarkan hasil analisis dari observasi dan wawancara peneliti dengan bapak Sius selaku wajib pajak yang mengatakan hal tentang ketelitian pelayanan para petugas pelayanan SAMSAT Nagekeo dan ditanggapi pula oleh ibu Tince Mona selaku KAUR STNK/BPKB bahwasannya ketelitian para petugas pelayanan di SAMSAT Nagekeo baik adanya dalam hal teliti dalam penanganan tentang pengurusan pajak. Dilihat dari standar pelayanan dalam hal ketelitian ini sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan dari SAMSAT Nagekeo itu sendiri, ini merupakan hal positif untuk SAMSAT Nagekeo karena mendapat tanggapan baik dari wajib pajak.

b. Ketepatan Waktu

Dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan sangat tergantung dari jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT Kabupaten Nagekeo. Jika jumlah wajib pajak melebihi kuota yaitu lebih dari 500 wajib pajak maka pelayanan tidak akan tepat waktu. Hal ini disampaikan oleh bapak Hendrikus selaku wajib pajak pada 9 september 2021 yang mengatakan bahwa:

“Maksud saya kesini jam delapan supaya saya mendapatkan pelayanan yang cepat kan antriannya belum banyak, tetapi ternyata petugas dibagian cek fisik belum siap memberikan pelayanan” (Sumber : Bapak

Hendrikus).

Hal ini dibenarkan oleh ibu Tres selaku pegawai pelayanan pada 13

Agustus yang mengatakan bahwa:

“Ia memang ada petugas pelayanan yang datangnya agak terlambat tapi biasanya digantikan oleh petugas lain. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa petugas POLRI yang diberi tugas diluar SAMSAT”
(Sumber : Ibu Tres).

Berikut adalah hasil sasaran waktu pelayanan yang dicapai oleh SAMSAT dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Hasil Uji Waktu Pelayanan

No	Pelayanan	Standar Pelayanan Waktu (Menit)	Sasaran Mutu (Menit)	Sasaran Mutu Yang Dicapai
1	Pengesahan ulang	15	10	9 menit 31 detik
2	Pengesahan ulang lima tahunan	90	60	12 menit 57 detik
3	Proses Kendaraan Baru (BN-1)	90	60	33 menit 55 detik
4	Proses Mutasi (BN-1)	120	90	51 menit 44 detik

Sumber : SAMSAT Nagekeo

Berdasarkan hasil analisis pencapaian waktu tersebut dapat dicapai dengan kondisi jumlah wajib pajak (pemohon) ideal, artinya data akurat sesuai dengan standar pelayanan di SAMSAT Nagekeo. Kondisi ideal bagi SAMSAT Kabupaten Nagekeo adalah tidak melebihi 500 pemohon (wajib pajak). Jadi untuk pelayanan Pengesahan Ulang Tahunan standar waktu pelayanan yang sebenarnya adalah 15 menit sasaran mutunya 10 menit dan sasaran waktu yang dicapai adalah 9 menit 31 detik, kemudian untuk pelayanan Pengesahan Ulang

lima tahunan standar waktunya adalah 90 menit dan sasaran mutunya adalah 60 menit namun pada kenyataannya waktu yang dicapai hanya 12 menit 57 detik untuk pelayanan idealnya, lalu untuk jenis pelayanan Proses Kendaraan Baru (BN-I) standar waktu yang disediakan adalah 90 menit dan sasaran mutunya adalah 60 menit namun pada kenyataannya hanya memerlukan waktu 35 menit 55 detik untuk proses sasaran mutu sebenarnya dan untuk proses pelayanan Mutasi (BN-1) standar waktu yang disediakan adalah 120 menit dimana karena proses ini lumayan memerlukan waktu

yang banyak namun sasaran mutunya hanya 90 menit saja akan tetapi untuk sasaran mutu yang didapatkan pada proses pelayanan ini adalah 51 menit 44 detik saja.

Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor yang telah membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Nagekeo pada bulan Juni dan Juli 2021 :

Tabel 4. 2 Data Jumlah Kendaraan Teregistrasi di SAMSAT Nagekeo

Bulan / Tahun	Jumlah Kendaraan	Presentase
Juni 2021	425 unit	85 %
Juli 2021	598 unit	109 %
Total	1.023 unit	100%

Sumber : SAMSAT Nagekeo

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah kendaraan yang terdaftar atau teregistrasi pada kantor SAMSAT Nagekeo per bulan Juni 2021 tercatat sebanyak 425 unit kendaraan dengan presentase sejumlah 85% dari angka 500

unit yang ditentukan oleh pihak SAMSAT, sedangkan pada bulan Juli 2021 jumlah kendaraan yang terdaftar atau tergeistrasi sejumlah 598 unit kendaraan dengan presentasi sejumlah 109% dari batas angka yang ditentukan. Dari hasil tabel diatas telah diketahui bahwa pada bulan Juli 2021 lebih dari 500 unit kendaraan yang tercatat di SAMSAT Nagekeo sehingga pada bulan Juli tentunya pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu karena melebihi kapasitas pelayanan yang di tentukan.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang dilakukan pada 9 september 2021 dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang kami berikan kepada wajib pajak sudah mengikuti aturan yang ada, sesuai dengan ISO 9001 yang menunjukkan pentingnya pelayanan bagi wajib pajak untuk meningkatkan akreibilitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dengan kehandalan dari setiap petugas dalam pelayanan kami mengharapkan semuanya berjalan dengan maksimal dan semua pelayanan yang akurat dengan ketepatan waktu yang dibutuhkan tanpa terkecuali dalam hal apapun petugas pelayanan kami harus tetap memprioritaskan itu semua demikelancaran pelayanan dan menghindar dari pengaduhan para wajib pajak”. (Sumber : Bapak Ir.Salmun Kadafuk).

Gambar 4. 3 Wawancara Kepala SAMSAT Nagekeo



Sumber : Dokumentasi Peneliti

2) Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* merupakan Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Sehingga terciptanya rasa nyaman dari wajib pajak oleh karena itu SAMSAT Kabupaten Nagekeo menerapkan *assurance* untuk pelanggan atau wajib pajak sehingga pada pelayanan yang berlaku menimbulkan kenyamanan bagi para wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang dilakukan dengan Saudari Astika pada 10 september Agustus 2021 selaku wajib pajak yang menyatakan:

“Untuk kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Nagekeo tidak perlu dikhawatirkan lagi menurut saya mereka sudah bagus dalam menangani setiap masalah sehingga saya tidak merasa ragu ataupun takut untuk berurusan mengenai pajak ataupun seandainya ada kesalahan atau kekeliruan itu menurut saya hal yang wajar karena pada setiap pelayanan tidak mungkin petugas mengurus satu atau dua orang saja perharinya”. (Sumber : Ibu Astika).

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Ir. Salmun Kadafuk selaku Kepala UPTD yang mengatakan bahwa :

“Hal itu memang benar adanya jadi untuk kenyamanan hal yang kami utamakan agar bisa berjalan dengan lancar proses pelayanan yang terjadi dikantor kami,

kami selalu berusaha memberikan rasa nyaman kepada setiap wajib pajak yang datang kesini” (Sumber : Ir. Salmun Kadafuk).

Dari hasil wawancara yang didapatkan peneliti mendapatkan hasil analisis tentang standar kualitas pelayanan yang diberikan dan yang paling diutamakan pada proses pelayanan adalah kenyamanan para wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan semakin baik meliputi dasar kenyamanan, dan pelayanan yang cepat agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dengan cara memperbaiki kemampuan petugas pelayanan pajak agar para wajib pajak merasa nyaman saat bertransaksi pada kantor SAMSAT Nagekeo.

Gambar 4. 4 Wawancara Wajib Pajak



Sumber : Dokumentasi Peneliti

3) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi *tangibles* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi merupakan contoh-contoh dimensi *tangibles* dalam kualitas pelayanan. Aspek-aspek dalam dimensi *tangible* pada pelayanan Samsat Nagekeo :

a. Penggunaan Sarana Prasarana

SAMSAT Kabupaten Nagekeo memiliki fasilitas seperti ruang pelayanan, ruang kantor, tempat parkir, toilet, ruang rapat, loket pelayanan, komputer pegawai yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan. Namun fasilitas tersebut masih ada yang belum digunakan secara maksimal. Menurut hasil pengamatan hal ini terlihat dari tidak adanya nomor urut antrian untuk pengguna layanan, padahal di SAMSAT sendiri sudah tersedia nomor urut antrian. Tidak adanya sistem nomor urut antrian ini menjadikan masyarakat yang diberikan pelayanan harus menunggu panggilan dari pengeras suara yang ada di masing-masing loket pelayanan. Seringkali panggilan antar loket dilakukan bersamaan, jadi terkadang membuat bingung wajib pajak apakah sudah dipanggil atau belum.

Hal ini disampaikan oleh ibu Sofia dengan kekecewaannya pada 10 september 2021 yang mengatakan bahwa :

“Saya sudah datang dari pagi tapi lama sekali, saya tidak tau nomor antriannya ini sistemnya seperti apa, sediakan fasilitas jangan setengah-setengah” (Sumber : Ibu Sofia).

Hal serupa dikatakan juga dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Flavianus pada 10 september 2021 yang menyatakan bahwa :

“Penyediaan fasilitas disini baik, akan tetapi mungkin saran dari saya harus ada penambahan untuk beberapa fasilitas sehingga saat kami mengantri harus sesuai urutan dan saat mengisi formulir tidak sampai saling meunggu seperti meja, kursi dan lain-lain. Membuat wajib pajak nyaman itu seharusnya lebih diutamakan sehingga proses pelayanan di kantor ini berjalan dengan lancar setiap harinya”.(Sumber : Bapak Flavianus).

Gambar 4. 5 Wawancara Wajib Pajak



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hal ini ditanggapi langsung oleh Bapak Asri selaku Kepala Seksi Penetapan pada 10 september yang mengatakan bahwa :

“Kami sudah menyediakan fasilitas terutama nomor antrian, akan tetapi karena sistemnya masih digunakan secara manual dengan tulisa di kertas makanya seperti ini yang terjadi, kadang robek, kadang hilang dan kadang juga ada yang dibawa pulang oleh wajib pajak, tetapi kami sedang mengupayakan no antrian otomatis seperti pada sistem antrian Bank sehingga berurutan”(Sumber :Ibu sofia).

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan masih belum maksimal sehingga masih ada keluhan dari masyarakat/wajib pajak. Hal ini merupakan bentuk pembelajaran dan perbaikan yang harus dicerna oleh petugas pelayanan atau manajemen SAMSAT Nagekeo

dimana harus ada penyediaan fasilitas yang memadai sehingga wajib pajak merasa nyaman saat melakukan transaksi di kantor SAMSAT Nagekeo.

Tabel 4. 3 Fasilitas Umum Pada SAMSAT Nagekeo

No	Fasilitas	kegunaan
1	Ruangan	Disediakan untuk para wajib pajak saat menunggu giliran untuk mengurus pajak
2	Loket pelayanan	Disediakan untuk setiap pelayanan yang dibutuhkan
3	Nomor antrian	Disediakan untuk wajib pajak agar bisa antri dalam giliran
4	Kursi	Disediakan untuk para wajib pajak duduk saat menunggu antrian
5	Meja	Disediakan untuk wajib pajak saat menulis atau mengisi formulir layanan yang dibutuhkan
6	Toilet	Disediakan untuk para wajib pajak jika memerlukan
7	Parkiran	Disediakan untuk para wajib pajak memarkir kendaraan dengan rapi dan nyaman

Sumber : Hasil Penelitian

b. Penerapan Standar Pelayanan

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Nagekeo mengacu pada standar manual mutu yang berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dalam penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor belum semua jenis pelayanan sudah memenuhi standar ISO 9001:2008. Baru Pelayanan Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor, Penerbitan dan Pengesahan STNK saja yang sudah memenuhi standar ISO 9001:2008.

Waktu Operasional Pelayanan SAMSAT Umum Kabupaten Nagekeo dilaksanakan dalam lima (5) hari kerja setiap minggunya yaitu dari hari senin sampai hari jumat dengan pemberian jenis dan waktu pelayanan yang berbeda.

4) *Empathy*(Empati)

Dimensi *Empathy* mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna sama seperti petugas memberikan perhatian kepada pengunjung atau wajib pajak ketika mereka membutuhkan penjelasan ataupun masih ada hal lain yang tidak dimengerti. Di SAMSAT Nagekeo untuk dimensi *empathy* sudah diterapkan dan selalu diperhatikan oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang dilakukan pada 10 september 2021 dengan Ibu Mariana selaku wajib pajak yang menyatakan bahwa :

“Untuk perhatian yang diberikan oleh petugas sudah baik dalam hal memberi pengertian tentang pajak ini itu, sehingga mungkin saja ada yang tidak paham dan bisa mereka jelaskan, dan kebanyakan respon yang saya lihat dari wajib pajak sangat baik dan bisa dimengerti tanpa harus petugas mendikte dari awal dan berulang kali, yang intinya saya suka dengan pelayanan yang diberikan saya nyaman dengan petugas pelayanan di SAMSAT Nagekeo ini”.(Sumber : Ibu Mariana).

Analisis berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan wajib pajak tentang *empati* dari petugas pelayanan dalam hal memberikan penjelasan dan pengertian mengenai pajak sangat bagus karena mendapat pujian dari wajib pajak salah satunya ibu Mariana yang sudah diwawancarai oleh peneliti. Hal ini disampaikan langsung dari wajib pajak dan menjadi nilai positif untuk SAMSAT Nagekeo dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sangat diapresiasi cara pelayanan semacam perhatian yang diberikan kepada wajib pajak, penjelasan tentang pajak saat ditanyakan dan masih banyak hal positif lainnya pada standar pelayanan yang ada di kantor SAMSAT Nagekeo.

Gambar 4. 6Wawancara Wajib Pajak



Sumber : Dokumentasi Peneliti

5) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pada pelayanan Samsat Umum Kabupaten Nagekeo sudah menjalankan dimensi ini dikarenakan setiap pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas dari pelayanan itu sendiri contohnya dengan bertanggungjawab pada pelayanan terhadap wajib pajak. Daya tanggap aparat penyedia pelayanan publik atas kebutuhan masyarakat sangat penting. Ukuran responsivitas adalah terjalannya komunikasi dua arah antara SAMSAT Kabupaten Nagekeo dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Selain dilakukan komunikasi antara tiga instansi terkait di SAMSAT Kabupaten Nagekeo juga diperlukan komunikasi dengan masyarakat untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang telah diberikan. Komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Nagekeo dapat dilihat dari aspek-aspek berikut :

a. Sosialisasi

Salah satu upaya SAMSAT Kabupaten Nagekeo untuk memberikan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui media surat kabar

maupun media elektronik.

Hal ini ditanggapi oleh saudari Yunika selaku wajib pajak pada 10 september 2021 yang mengatakan bahwa :

“Sering kami di desa mendapatkan sosialisasi dari pihak SAMSAT Nagekeo, hal ini membangun pengertian terhadap masyarakat tertinggal seperti di desa-desa, dan saya sangat mengapresiasi hal ini karena selain saya, ada beberapa masyarakat yang memang tidak mengerti tentang pajak dan selebihnya pihak SAMSAT Nagekeo ini sudah sering memberikan arahan dan pengetahuan tentang pajak kepada kami”(Sumber : Saudari Yunika).

Hal serupa juga dikatakan oleh Saudara Moris selaku wajib pajak yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan Samsat Nagekeo menurut saya sudah baik karena untuk pendekatan dengan masyarakat awam mereka selalu adakan sosialisasi di setiap desa, hal ini sangat bagus karena dengan adanya sosialisasi ini masyarakat yang belum memahami tentang pajak kendaraan bermotor mereka akan paham dengan diberikan sosialisasi, ini juga membangun pola pikir masyarakat awam yang berna-benar tidak paham dengan urusan pajak mereka dapat mengerti seiring berjalannya sosialisasi ini” (Sumber : Moris).

Hal ini juga langsung ditanggapi oleh Bapak Joni selaku Petugas Lapangan pada 10 september 2021, yang mengatakan bahwa :

“Memang benar kami selalu ada penjadwalan untuk kunjungan sosialisasi ke desa-desa, sekolah, dan pasar, hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat awam yang tidak memahami tentang pajak, jadi tugas kami mengajak dan membina mereka sehingga bisa dimengerti”(Sumber : Bapak Joni).

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara dengan petugas pelayanan dan beberapa wajib pajak disimpulkan bahwa penyediaan sosialisasi untuk masyarakat awam ke desa-desa sangat bagus dan sangat diapresiasi oleh masyarakat yang juga merupakan wajib pajak. Hal ini dapat membantu

meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT Nagekeo. Sesuai dengan standar pelayanan yang sudah diberikan dan mendapat respon yang baik dari masyarakat awam dan para wajib pajak.

Gambar 4. 7 Wawancara Wajib Pajak



Sumber : Dokumentasi Peneliti

b. Penyediaan Media Pengaduan

Dalam rangka memberikan perbaikan pelayanan terus menerus SAMSAT Kabupaten Nagekeo juga mempersilahkan pengguna layanan publik untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada SAMSAT Kabupaten Nagekeo atas pelayanan yang diberikan. SAMSAT menyediakan opsi pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran/masukan maupun kritiknya. Wajib pajak dapat langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat SAMSAT yang berwenang, menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran, dan disampaikan melalui telepon (0384) 2200076.

Saran dan kritik dari masyarakat akan di tampung dan didistribusikan ke loket-loket yang bersangkutan. Jadi pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan

kritik bila merasa pelayanan yang diberikan SAMSAT tidak sesuai harapan.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang dilakukan pada 10 septmber 2021 dengan Bapak Fransiskus Selaku Kasubag Tata Usaha yang menyatakan bahwa:

“Untuk kelancaran dan keamanan bersama kami juga menyediakan opsi pengaduan bentuk dari kritik saran dari wajib pajak, yaitu dengan melalui datang langsung ke kantor samsat atau dengan telepon di nomor yang sudah kami sediakan”.(Sumber : Bapak Fransiskus).

Analisis hasil pengamatan yang dilakukan dengan wawancara diatas disimpulkan bahwa penyediaan fasilitator untuk pengaduan, sosialisasi dan sebagainya sudah bagus dan harus lebih dimaksimalkan lagi. Sehingga semua urusan pelayanan yang dilaksanakan dapat berjalan lancar sesuai dengan keinginan semua wajib pajak. Yang terpenting pada pelayanan adalah perubahan dari hal yang menjadi hambatan peningkatan kualitas pelayanan dapat diubah sistem atau standar pelayanannya dari manajemen SAMSAT Nagekeo sehingga dapat menghasilkan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya.

4.2.2 GAP Pelayanan

Model kualitas layanan ciptaan Parasuraman dkk mengidentifikasi alasan-alasan terciptanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen. Terdapat lima kesenjangan (*Gap*) dan patut diketahui terlebih dahulu bahwa *Gap 5* adalah produk dari *Gap 1, 2, 3, dan 4*. Jika *Gap 1* hingga *Gap 4* dapat ditutup, maka secara otomatis *Gap 5* akan tertutup. *Gap* tersebut adalah sebagai berikut :

1) *Gap 1 : Gap Persepsi Manajemen* *Gap* persepsi manajemen menganalisa adanya perbedaan antara harapan konsumen dibanding dengan standar pelayanan, hal ini terjadi karena faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Kurangnya penelitian tentang pemasaran/promosi/penelitian tentang keinginan/tanggapan pengguna dan penelitian ini kurang direspon oleh pimpinan dan manajemen dalam sebuah pelayanan SAMSAT,
- b. Kurang adanya komunikasi pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan, dan
- c. Terlalu banyaknya tingkatan manajemen. Dalam mengatasi gap ini pihak-pihak manajemen SAMSAT harus selalu dan berupaya melakukan kajian dan penelitian tentang pemasaran/promosi /keinginan/tanggapan pengguna pada masalah kualitas, khususnya tentang hal penting bagi pengguna layanan. Dan juga pihak manajemen harus mampu menanggapi secara baik bila ada tanggapan dari pengguna masalah proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan Bapak Petrus yang mengatakan bahwa :

“Banyak harapan dan keinginan dari wajib pajak yang masih menyimpang dengan kenyataan yang ada pada sistem pelayanan kami dimana harapan wajib pajak itu berupa ketersediaan fasilitas yang menunjang kegiatan transaksi pada SAMSAT Nagekeo namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan harapan mereka karena fasilitas yang disediakan belum memadai sehingga ada kesenjangan antara harapan wajib pajak dan standar pelayanan yang disediakan”(Sumber : Bapak Petrus).

Berdasarkan hasil analisis Perbedaan antara harapan wajib pajak dengan standar atau sistem pelayanan yang disediakan dikantor SAMSAT Nagekeo seperti fasilitas yang berfungsi sepenuhnya, kedisiplinan parapetugas wajib pajak, sistem pelayanan yang diberikan dapat mempermudah wajib pajak, kepuasan wajib pajak saat melakukan pembayaran dan lain-lain.

Akan tetapi pada kenyataan sebenarnya masih banyak petugas pelayanan yang tidak disiplin pada waktu pelayanan, keterbatasan penyediaan fasilitas untuk para wajib pajak, wajib pajak merasa kurang puas dengan beberapa pelayanan.

Cara yang tepat untuk menghindari hal seperti diatas adalah:

1. Lihat gap mana yang paling butuh perbaikan.

2. Lakukan perubahan pola pikir untuk para petugas pelayanan.

- 2) *Gap 2 : Gap Persepsi Kualitas* *Gap* persepsi kualitas memberikan perbedaan antara persepsi lembaga tentang keinginan dari pengguna dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan, disebabkan oleh faktor-faktor: kurangnya komitmen manajemen SAMSAT terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kepada pengguna, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas (kelayakan), tidak tepatnya standarisasi tugas, dan kurang tepatnya perumusan tujuan. Jika ada suatu komitmen para pimpinan SAMSAT tentang kualitas pelayanan bukan dari sudut pandang pengguna layanan (pemohon) maka sasarannya hanya sasaran organisasional, artinya pimpinan hanya berorientasi kepada hal-hal diluar peningkatan kualitas seperti mencari keuntungan dari pengoperasian wajib pajak. Maka akan menciptakan inisiatif pelayanan yang kurang berkualitas serta kurang mengarah pada kinerja lembaga yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fatima selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

“Kami selaku petugas pelayanan sudah bekerja dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, dimana kami selalu memperhatikan kenyamanan wajib pajak saat berada dan melakukan transaksi di SAMSAT Nagekeo. Dan kalau pun pelayanan yang kami berikan masih mendapat kritik dan saran kami pun siap menerima dan siap memperbaiki standar pelayanan kami” (Sumber : Ibu Fatima).

Berdasarkan hasil analisis pada *gap* ini adalah Kualitas yang diberikan pada saat pelayanan seperti memperhatikan hal yang paling dibutuhkan para wajib pajak, cekatan dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan, disiplin dalam waktu pelayanan. Namun solusi yang terbaik adalah Perbaiki prosedur pelayanan, perbaiki manajemen proses pelayanan terhadap wajib pajak seperti yang diinginkan bersama dengan para petugas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

- 3) *Gap* 3: *Gap* Kinerja Pelayanan *Gap* penyelenggara pelayanan yaitu perbedaan pelaksanaan pelayanan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Untuk itu maka spesifikasi kualitas pelayanan adalah penterjemahan persepsi manajerial menjadi standar-standar kualitas yang spesifik, tergantung pada sampai seberapa tugas-tugas yang dijalankan dapat distandarisasi atau dijadikan rutinitas. Standarisasi pelayanan dapat menjadi tiga bentuk :

- a. Penggantian teknologi keras untuk personal contact dan usaha manusia
- b. Peningkatan metode kerja atau teknologi lunak,
- c. Kombinasi dua metode tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Adi selaku petugas Loket yang mengatakan bahwa :

“Sejujurnya saya mengakui banyak kesalahan yang kami lakukan, seperti terkadang kami menjalankan pelayanan sesuka hati kami seperti datang terlambat sehingga membuat wajib pajak harus menunggu lama, dan yang sering dikomplain oleh wajib pajak tentang kedisiplinan kami, dan saya akui itu. Tapi saya bisa pastikan kami akan beremuk lagi dengan petugas lainnya tentang hal seperti ini” (Sumber : Bapak Adi).

Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan peneliti adalah Pemberian pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang disediakan oleh SAMSAT itu sendiri, dan jika terjadi hal seperti masih dikomplein wajib pajak dan mendapat keluhan dari wajib pajak seperti beberapa hasil wawan cara peneliti maka manajemen dianggap tidak menjalankan standar pelayanan yang seharusnya. Kemudian dapat disimpulkan dengan solusi seperti Petugas pelayanan harus ada pelatihan khusus untuk memajukan kinerja, dan harus dilatih kedisiplinan agar tetap menjaga kualitas dari pelayanan di SAMSAT Nagekeo itu sendiri. Jika gap 2 tidak dikomunikasikan solusinya kepetugas pelayanan akan berdampak terhadap gap 3. Hubungan gap 1 dan 2 pola pikir manajemen akan dapat membuat spek yang sesuai dengan wajib pajak. Jika gap 1 besar maka gap 2 juga besar. Jika gap 1 mengecil tapi gap 2 malah membesar, artinya manajemen belum mampu untuk membuat spek yang diinginkan para wajib pajak.

- 4) *Gap 4 : Gap Komunikasi Pasar* *Gap* komunikasi pasar atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Kondisi ini terjadi karena kurangnya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk mengobral janji. Dalam suatu organisasi terlebih dalam lembaga pelayanan pajak banyaknya janji-janji yang diberikan kepada pengguna/wajib pajak bisa menjadikan suatu ancaman tersendiri bagi SAMSAT, kalau pelayanan pajak bisa memenuhi janji itu maka tidak akan terjadi masalah pagi pengguna, namun jikalau pelayanan pajak tidak bisa menepati janji itu, itu akan menjadi boomerang bagi SAMSAT, dan mereka dicap kurang memberikan layanan yang baik, ingkar janji dsb, dalam proses pemenuhan

janji maka harus ada hubungan horizontal SAMSAT atau bagian layanan dengan layanan lainnya ini sebagai upaya adanya komunikasi antara bagian layanan dengan layanan lainnya, jika bagian layanan akan memberikan janji kepada pengguna/wajib pajak maka harus ada komunikasi dulu dengan bagian layanan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aris Bata selaku Satlantas yang bertugas dilapangan yang mengatakan bahwa:

“Kami sudah memberikan yang terbaik untuk wajib pajak kami, masyarakat awam di desa-desa seperti sosialisai Pajak di setiap pustu desa, pasar bahkan di sekolah-sekolah agar bisa membantu menambah wawasan bagi masyarakat, ini hal terbaik yang saya lakukan bersama beberapa rekan saya saat bertugas dilapangan”(Sumber Bapak Aris Bata).

Berdasarkan hasil analisis Pemberian sosialisasi seperti yang sudah dilakukan sudah baik untuk meningkatkan mutu pemasaran kinerja dari kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga semua sesuai dengan standar yang telah berlaku bila diperlukan juga harus selalu ada peningkatan standar pelayanan seperti diadakan kegiatan-kegiatan yang menunjang wajib pajak dan masyarakat awam untuk lebih patuh terhadap pajak dan menambah wawasan mereka.

- 5) *Gap 5 : Gap* Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan. Gap kualitas pelayanan atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pengguna, artinya harapan pengguna terhadap layanan yang di berikan oleh SAMSAT tentunya layanan yang mampu memberikan keuntungan bagi dirinya.

Untuk itu pihak-pihak SAMSAT harus mampu menilai kebutuhan pengguna/wajib pajak dengan semaksimal

mungkin, pemberian layanan prima juga harus menjadi prinsip di SAMSAT, sehingga nilai-nilai kualitas layanan akan tercapai secara maksimal. Merupakan resultant dari *gap* 1, 2, 3, 4, bila *gap* 1 atau *gap* 2 atau *gap* 3 atau *gap* 4 membesar maka *gap* 5 juga membesar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala UPTD Ir. Salmun Kadafuk yang mengatakan bahwa:

“Semua yang berkaitan tentang kritik dan saran dari wajib pajak akan terus kami upayakan agar maksimal untuk kedepannya sama halnya seperti sistem pelayanan yang kami berikan saat ini, dan saya rasa memang harus ada perbaikan pada standar pelayanan kami. Awalnya saya berpikir pelayanan ini sudah maksimal, tetapi setelah mendapat beberapa kritikan dari wajib pajak saya mulai berpikir untuk merubah standar pelayanan yang ada di SAMSAT Nagekeo”(Sumber : Bapak Salmun Kadafuk).

Berdasarkan hasil analisis dari wawancara diatas melakukan perbaikan pada *gap* yang sangat menonjol seperti *gap* 3 yang dapat menghasilkan berbagai faktor, kemudian lakukan pengecekan atas perbaikan yang dilakukan jika sudah dan ada kemajuan berarti bikin standarisasi yang baru yang bisa memajukan mutu dan kualitas pelayanan. Pada dasarnya alini memerlukan adanya perubahan dalam standar pelayanandiamana hal yang menjadi kunci utamayang diinginkan para wajib pajakharus diubah pada sistempelayanan dengan sgeramungkin agar manajemen pelayanan dapat melihat bagaimanaemajuan pada standar playanan yang baru diubah. Seperti pada *gap* 3 hal yang terpenting pada pemasaran juga harus diutamakan dalam perbaikan standar pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis membuat suatu kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut : Kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo dapat dilihat dari standar pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan kepada para wajib pajak saat melakukan transaksi pajak kendaraan.

- 1) Disimpulkan bahwa standar pelayanan yang diberikan meliputi lima dimensi yang menunjang pelayanan pada SAMSAT Nagekeo antara lain dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Assurance*(Jaminan), dimensi *Tangibles* (Bukti langsung), dimensi *Empathy* (Empati), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Keandalan yang diberikan oleh para petugas pelayanan sangat diapresiasi oleh wajib pajak karena sangat teliti dalam pelayanan di SAMSAT Nagekeo serta kenyamanan yang diberikan juga bagus dalam memberikan pengertian serta rasa nyaman terhadap para wajib pajak akan tetapi tidak hanya mendapatkan apresiasi saja tetapi juga mendapatkan kritik saran dari wajib pajak terkait penyediaan fasilitas yang kurang memadai sehingga sedikit menghambat proses pelayanan pada SAMSAT Nagekeo, seperti kekurangan fasilitas meja, nomor antrian dan lain sebagainya, hal ini harus diperhatikan lagi dan segera dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen SAMSAT Nagekeo.
- 2) Disimpulkan juga dari kesenjangan *gap* dapat dilihat pada hasil wawancara dengan berbagai sumber yang menghaikan kesimpulan bahwa standar pelayanan yang diberikan masih dianggap belum maksimal dilihat dari kesenjangan pada *gap* 1 dimana masih ada

kesenjangan antara harapan wajib pajak dan kenyataan pada pelayanan yang diberikan pada samat Nagekeo ini. beberapa contohnya adalah kurangnya fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh wajib pajak seperti meja, nomor antrian, dan untuk kedisiplinan para petugas pelayanan yang masih kurang bagus. Selibuhnya untuk ke 4 *gap* lainnya mendapatkan nilai *plus* dimana wajib pajak memberi apresiasi untuk pelayanan yang diberikan. Dan walaupun masih ada kekurangan akan akan perbaikan dari pihak manajemen samsat Nagekeo itu sendiri yang berfungsi untuk menaikkan standar pelayanan untuk kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

5.2 Saran

Dalam pelaksanaan pelayanan samsat tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan yang mengganggu. Oleh sebab itu, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran untuk pengembangan kualitas pelayanan kedepannya, yaitu :

- 1) Untuk pemerintah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan mutu dari pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo. Hal ini bisa dilihat dari standar pelayanan yang harus sesuai benar dengan SOP yang sebenarnya. Melibatkan semua petugas pelayanan untuk mematuhi standar tersebut agar berjalannya pelayanan pada SAMSAT Nagekeo sesuai dengan yang diinginkan.
- 2) Penambahan fasilitas seperti nomor antrian, penambahan loket, penambahan meja dan kursi untuk para wajib pajak agar tidak mengalami ketidaknyamanan saat melakukan kegiatan atau keperluan pada kantor SAMSAT Nagekeo. Hal ini sesuai dengan harapan wajib pajak yang dapat membangun kualitas pelayanan. Pada dasarnya perihal ini sangat dibutuhkan para wajib pajak untuk keberlangsungan proses transaksi pajak pada kantor SAMSAT itu sendiri. Yang pada intinya fasilitas itu sebenarnya sangat

dibutuhkan agar wajib pajak merasa lebih nyaman ketika mereka datang ke SAMSAT Nagekeo saat mengurus pajak semua fasilitas mendukung ditambah dengan pelayanan yang baik dari para petugas sehingga para wajib pajak tidak merasa kaku.

- 3) Untuk pegawai atau petugas pelayanan agar tetap melaksanakan tugas dan kewajibannya untuk melayani para wajib pajak dengan sepenuh hati terutama kedisiplinan waktu, pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga menumbuhkan kualitas baik untuk SAMSAT Nagekeo. Karena pelayanan yang baik untuk wajib pajak itu sangat diutamakan dan dibutuhkan dalam manajemen, ketika pelayanan gagal otomatis manajemen akan menilai standar pelayanan yang dipakai harus dirubah. Berdasarkan hasil penelitian juga hal seperti ini memang harus diperhatikan karena petugas pelayanan yang setiap hari bertemu dengan wajib pajak sehingga para petugas harus lebih jeli dalam memberi pelayanan. Seperti pada gap 5 para petugas pelayanan harus diberikan pelatihan khusus lagi agar dapat maksimal cara bekerjanya saat memberi pelayanan ke wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Sedarmayanti, S. (2020). Membangun sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 7(2), 1-16.
- Sugiyono, 2009, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35-44.
- Miles, MB, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI Press.
- FS, D. A. T. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak kendaraan Bermotor (Studi pada WPOP SAMSAT Kabupaten Kebumen)* (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 145-160.
- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, 13(1), 55-62.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). Manajemen pelayanan. *Yogyakarta: pustaka pelajar*.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik.
- Has, M. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara. Kasmir*.
- Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnmasari, I. (2019). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api pangrango kelas eksekutif rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(1), 79-88.
- Waha, G. G., Pangemanan, S. S., & Warongan, J. D. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK PADA UPTD SAMSAT TOMOHON. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(2).

Bethari, O. R. D. G. (2018). Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung. *Publika*, 6(9).

Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). ServQual dalam pelayanan kelas pada laboratorium manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404-417.

Prima, N. I., & Sumarsono, H. (2019). Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 50-55.

B. Undang-Undang

PERDA Prov. NTT No 2 Tahun 2010

Undang-Undang Pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997S