



Kualitas Pelayanan Pajak Atas Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Wilayah V Banggai

Nurul Aisyah^{1*}, Idrus Abu Tjaija², Mustainah³

^{1*} Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana
Universitas Tadulako

^{2,3} Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana
Universitas Tadulako

Email: ^{1*} nurulaisyah369@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PKB dan BBN-KB Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data meliputi pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan dimensi pertama tanggibels atau tangibles menunjukkan kondisi yang belum optimal dilihat dari ketidaknyamanan tempat pelayanan. Kedua dimensi kehandalan atau kehandalan menunjukkan kondisi yang optimal dilihat dari kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu yaitu komputer. Tiga dimensi ketanggapan atau daya tanggap menunjukkan kondisi yang belum optimal, terlihat dari petugas yang tidak dapat menangani keluhan biaya, tidak ada sembilan kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan, dan kecepatan dalam pelayanan yang masih kurang cepat. dapat menjelaskan rincian perhitungan biaya. Lima dimensi empati atau empati menunjukkan kondisi yang belum optimal terlihat dari adanya petugas yang melayani dengan sikap tidak ramah dan diskriminatif terhadap setiap wajib pajak.

Kata Kunci: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of PKB and BBN-KB services. This type of research is descriptive with a qualitative approach obtained from the results of in-depth interviews. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis includes data compaction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the first dimension is tangibles or tangibles, indicating conditions that are not optimal in terms of the inconvenience of the service area. Both dimensions of reliability or reliability indicate optimal conditions seen from the ability of officers to use assistive devices, namely computers. The three dimensions of responsiveness or responsiveness show conditions that are not optimal, seen from officers who are unable to handle fee complaints, do not provide certainty about completion times in services, and speed in services that is still not fast enough. can explain the details of the cost calculation. The five dimensions of empathy or empathy show conditions that are not optimal, as can be seen from the presence of officers who serve with an unfriendly and discriminatory attitude towards each taxpayer.

Keywords: Tangibles, Realibility, Responsiviness, Assurance, Emphaty

PENDAHULUAN

Samsat Kabupaten Banggai merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Sat Lantas Polres Kabupaten Banggai, UPT Bapenda Wilayah V Banggai dan PT Jasa Raharja (Persero). Pelayanan pada Samsat Kabupaten Banggai meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Banggai antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Sebagaimana tujuan Samsat yaitu memberikan pelayanan yang baik yaitu secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang tujuan Samsat yaitu :

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, 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 informatif.

Kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur, pembanding atau acuan sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat, jadi dalam hal ini masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990; 58-60) dalam Hardiansyah (2019) Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tanggibles*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance* dan *empathy*. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi lima dimensi tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Peneliti mencocokkan dengan proses pelaksanaan pelayanan di lapangan yaitu dengan melihat kualitas pelayanan pajak atas kendaraan bermotor (PKB dan BBN-KB) dan melihat tanggapan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti temukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Banggai, dapat dilihat dan disimpulkan beberapa gambaran permasalahan sebagai berikut :

- a. Ruang tunggu pelayanan terasa panas akibat pendingin ruangan kurang maksimal, masalah ini terkait dimensi *tanggibles* atau berwujud
- b. Petugas kurang informatif untuk menjelaskan prosedur pelayanan, masalah ini terkait dimensi *realibility* atau kehandalan
- c. Pelayanan PKB dan BBB-KB masih memakan waktu lama yang seharusnya diselesaikan 20 sampai 60 menit dalam aturan SOP di Samsat Kabupaten Banggai, pada kenyataannya memakan waktu 1 sampai 2 jam, masalah ini terkait dimensi *responsiviness* atau daya tanggap
- d. Petugas kurang transparan dalam menjelaskan rincian biaya yang diajukan oleh wajib pajak, masalah ini terkait dimensi *assurance* atau jaminan
- e. Petugas tidak menjawab pertanyaan wajib pajak dengan sikap yang ramah, masalah ini terkait dimensi *emphaty* atau empati

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry karena sesuai dengan permasalahan yang peneliti temukan pada Samsat Kabupaten Banggai permasalahan tersebut terkait dimensi *tanggibels*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*.

METODE

Jenis penelitian ini adalah metode kualitatif, tipe penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realita sosial yang kompleks di masyarakat, sangat sesuai dan kompleks untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat. Lokasi penelitian Peneliti terdahulu dua diantaranya mengambil lokasi penelitian di kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, dan di Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah sedangkan lokasi penelitian peneliti di Kota Luwuk Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu: Data primer yaitu data hasil penelitian yang diperoleh langsung melalui teknik wawancara, kepada informan dan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui buku referensi, rujukan-rujukan, teoritis, artikel, dokumen dan sebagainya. Teknik pemilihan informan Teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*, *purposive sampling* dan *snowball sampling* menurut Sugiono (2012) adalah sebagai berikut : *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang pada awalnya jumlahnya kecil kemudian bertambah besar.

Pada mulanya penelitian menggunakan purposive sampling yakni dengan melakukan wawancara dengan informan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Kemudian snowball sampling dilakukan ketika data sampel yang didapatkan belum memadai. Sehingga peneliti mencari lagi sumber data yang mendukung. Peneliti membagi informan dalam penelitian ini menjadi informan kunci dan informan pendukung.

1. Informan kunci merupakan sumber data informasi utama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun kriteria informan kunci tersebut adalah sebagai berikut :
 - a. Informan merupakan wajib pajak yang sedang menunggu atau baru selesai melakukan pembayaran pajak atas kendaraan bermotor (PKB dan/atau BBN-KB) pada Samsat Kabupaten Banggai.
 - b. Informan bersedia memberikan informasi mengenai pelayanan yang dirasakan langsung.
2. Informan Pendukung merupakan sumber informasi yang mendukung informan kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan memiliki pengetahuan dan sering berhubungan baik secara formal maupun informal.

Berdasarkan teknik purposive sampling peneliti menetapkan informan kunci dalam penelitian ini adalah berjumlah 6 (enam) orang wajib pajak, dan berdasarkan teknik snowball sampling peneliti menetapkan informan pendukung dalam penelitian ini adalah berjumlah 2 (dua) orang aparat pajak, total informan adalah 8 (delapan) orang. Instrumen penelitian Dalam penelitian ini peneliti adalah instrumen dari penelitian itu sendiri, yang didukung pedoman wawancara mendalam (interview guide) dalam pelaksanaan wawancara terhadap informan guna menfokuskan arah dalam mencari data penelitian. Teknik analisis data Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah secara triangulasi (gabungan) dengan menggunakan teknik pengamatan (observasi), wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan. Peneliti dapat menyesuaikan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan keadaan di tempat penelitian.

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yakni, bagaimana kualitas pelayanan pajak atas kendaraan bermotor dari dimensi Tanggibles, Realibility, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty pada Kantor Samsat Kabupaten Banggai dengan pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan dokumentasi. Observasi/ Pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai objek dan subyek yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung kualitas Pelayanan PKB dan BBN-KB pada Kantor Samsat Kabupaten Banggai. Observasi dilaksanakan guna mengamati secara langsung tentang objek yang diteliti sehingga lebih efektif karena menemukan keadaan yang sesungguhnya di lapangan tanpa ada rekayasa penelitian yaitu pedoman wawancara. Interview/Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Melaksanakan wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interviewee) dengan maksud menghimpun informasi dari informan. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai informan dengan menggunakan pedoman wawancara (interview guide). Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum lokasi penelitian

Kabupaten Banggai merupakan salah satu daerah otonom dan masuk dalam wilayah Provinsi Sulawesi Tengah beribukota di Luwuk, terletak pada titik koordinat antara 122° 23' dan 124° 20' Bujur Timur, serta 0°30' dan 2°20' Lintang selatan, memiliki luas wilayah daratan ± 9.672,70 Km² dengan garis pantai sepanjang 613,25 km. Wilayah Kabupaten Banggai berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Teluk Tomini
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Maluku dan Kabupaten Banggai Kepulauan
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Peling dan Kabupaten Banggai Kepulauan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tojo Una-una dan Kabupaten Morowali Utara

Dalam penelitian ini, penilaian tentang kualitas pelayanan pajak atas kendaraan bermotor yaitu menyangkut PKB dan BBN-KB pada Samsat Kabupaten Banggai, menggunakan teori menurut Zeithaml dkk (1990) dengan penekanan kualitas pelayanan pada lima dimensi yaitu : dimensi tanggibles atau berwujud, dimensi realibility atau kehandalan, dimensi responsiviness atau ketanggapan, dimensi assurance atau jaminan, dan dimensi emphaty atau empati sebagaimana akan dibahas dalam uraian pembahasan penelitian sebagai berikut.

Tanggibles

Peneliti berpendapat bahwa dimensi tanggibles belum optimal meskipun sarana kerja yang dimiliki Samsat sudah cukup mendukung pelayanan seperti sistem komputerisasi yang cepat dan tepat sehingga memudahkan pengurusan PKB maupun BBN-KB tetapi masih ada kekurangan fasilitas yang dimiliki Samsat yaitu tentang fasilitas yang langsung berhubungan dengan kepentingan wajib pajak seperti kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman dikarenakan kurang pendingin ruangan, kurang tempat duduk di ruang tunggu dan tempat parkir yang atapnya mengalami kerusakan juga parkir yang kurang teratur. Sebagaimana Gaspersz (1997), berpendapat adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutin maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi.

Dari hasil dokumentasi yang dimuat oleh peneliti kita dapat melihat kondisi pelayanan pajak atas kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Banggai perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih nyaman lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat dalam seriap organisasi yang dikelola dengan baik selalu terdapat kriteria kinerja yang harus dipenuhi oleh setiap orang dalam organisasi antara lain dari cara kerja, mutu yang dihasilkan, waktu penyelesaian.

Realibility

Berdasarkan observasi Peneliti melihat realita yang ada di lapangan bahwa pegawai Samsat sudah optimal dalam melayani wajib pajak. Antara lain kecermatan petugas/aparatur dalam melayani wajib pajak dimana sistem pelayanan pada Samsat Kabupaten Banggai sudah menggunakan teknologi komputer juga sistem informasi pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan untuk standar pelayanan sudah jelas bisa dilihat dari skema mekanisme pelayanan yang dipajang pada dinding ruang tunggu pelayanan. Kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan pada Samsat Kabupaten Banggai tidak diragukan lagi. Dimana para petugas pelayanan yang di depan loket masih muda dan minimal sarjana guna melayani pelanggan. Sebagaimana menurut Kotler dalam Supranto (1994:561) dalam Ismail Nurdin (2019) terdapat lima determinan kualitas pelayanan salah satunya sebagai berikut : Keterandalan (realibility); kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Sebagaimana juga tujuan Samsat yaitu memberikan pelayanan yang baik yaitu secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang tujuan Samsat yaitu : Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, 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 informatif.

Pada dimensi realibility menunjukkan hasil yang optimal dalam dimensi ini memiliki dua peran penting utama, yakni kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, dan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara akurat tanpa kesalahan hal tersebut didukung oleh sarana dan prasarana berupa alat bantu komputer dan sistem informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten yaitu admin pelayanan ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Responsiviness

Berdasarkan observasi Peneliti melihat realita yang ada di lapangan bahwa ketanggapan petugas dalam melayani wajib pajak belum optimal meskipun setiap wajib pajak yang menuju loket pendaftaran langsung diarahkan persyaratannya, karena hal tersebut memang bagian dari aturan mekanisme pelayanan pada Samsat Kabupaten Banggai, tetapi waktu penyelesaian pelayanan masih kurang cepat hal tersebut karena jumlah wajib pajak cukup banyak, sedangkan pada hari-hari biasa pelayanan lumayan cepat adapun hal yang dapat mengatasi keterlambatan pelayanan adalah dengan menambahkan prasarana, juga petugas/aparatur yang melayani, prasarana tersebut seperti loket pendaftaran dan pembayaran yang perlu ditambah, petugas juga perlu menginformasikan mengenai jadwal samsat keliling.

Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa wajib pajak kekurangan informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan. Kualitas dapat dilaksanakan secara efektif bila aparatur birokrasi sebagai sumber pesan atau informasi atau sebaliknya sebagai komunikasi/penerima informasi memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Sebagaimana menurut Yusuf Zainal Abidin (2016) Komunikasi pemerintah dalam good governance menekankan pada empat pilar berikut. Ketanggapan (responsiviness), artinya perhatian manajemen publik harus secara konstan, intensif, dan cepat terhadap informasi yang disampaikan secara langsung oleh warga baik kepada birokrasi maupun legislator ataupun politisi. Transparansi (transparency)

yaitu memberi informasi secara benar, jujur, dan adil. Partisipasi (participation) yaitu masyarakat diikutsertakan memberi informasi dalam membuat kebijakan dan berjalannya kontrol sosial. Akuntabilitas (accountability) yaitu menunjukkan suasana pemerintah yang bertanggung jawab atas informasi kebijakan dan berjalannya kontrol sosial.

Birokrasi pemerintahan dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kemampuan yang tinggi dan cermat, oleh karenanya birokrasi pemerintahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat harus memperhatikan kriteria antara lain sebagai berikut kejelasan informasi, kecukupan informasi, ketepatan waktu pemberian informasi, serta penyebaran informasi. Sebagaimana tujuan Samsat yaitu memberikan pelayanan yang baik yaitu secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang tujuan Samsat yaitu :

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, 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 informatif. Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan pemahaman atas visi, misi dan tujuan birokrasinya. Aparatur harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jenis dan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi dimana ia bekerja meliputi apa saja, mampu menjelaskan dan memberikan informasi berbagai hal tentang pelayanan tersebut termasuk proses dan prosedur pelayanan. Aparatur yang mengelola pelayanan kepada masyarakat juga harus mampu menjelaskan kepada masyarakat/pelanggan, apabila terdapat masalah yang berkaitan dengan pelayanan misalnya, proses penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan serta hal-hal akibat yang ditimbulkan oleh pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Assurance

Berdasarkan observasi Peneliti melihat realita yang ada di lapangan bahwa pelayanan belum optimal. Meskipun Legalitas cap sudah baik, karena setiap kali wajib pajak selesai melakukan pembayaran pajak, pada STNK selalu dicap basah, tetapi untuk kepastian biaya dan kepastian waktu kurang optimal karena petugas/aparatur tidak memberikan informasi kepastian waktu, dan tidak menjelelaskan secara rinci kepastian biaya. Dalam konteks birokrasi maka komunikasi dimaksudkan sebagai proses penyampaian pesan dan informasi penyelenggaraan pemerintahan kepada publik agar terdapat pemahaman yang sama dan menimbulkan perpaduan yang harmonis antara birokrasi dan wajib pajak yang dilakukan oleh aparatur birokrasi pemerintahan yang selanjutnya dapat diharapkan tercapainya kualitas pelayanan yang optimal kepada publik. Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dituntut kemampuan aparatur dalam melakukan komunikasi yang baik dan efektif. Sebagaimana Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya antara lain meliputi :

Keterbukaan, artinya segala sesuatu yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Selanjutnya Lovelock (2007) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, salah satunya yaitu : Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai. Aparatur dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus mampu memberikan pemahaman atas visi, misi dan tujuan birokrasinya. Aparatur harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat bahwa jenis dan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi dimana aparatur bekerja meliputi apasaja, mampu menjelaskan dan memberikan informasi berbagai hal tentang pelayanan tersebut termasuk proses dan prosedur pelayanan yang diselenggarakan.

Sebagaimana tujuan Samsat yaitu memberikan pelayanan yang baik yaitu secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang tujuan Samsat yaitu Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, 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 informatif. Aparatur yang mengelola pelayanan kepada wajib pajak juga harus mampu menjelaskan kepada masyarakat pelanggan, apabila terdapat masalah yang berkaitan dengan pelayanan misalnya, proses penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan serta hal-hal akibat yang ditimbulkan oleh pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Aparatur pelayanan dengan wajib pajak harus terdapat komunikasi yang saling terbuka artinya aparatur secara terang memberikan informasi menyangkut berbagai hal tentang urusan pelayanan dan dilain pihak wajib pajak yang membutuhkan pelayanan memberikan informasi yang akurat dan jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan urusan atau kebutuhan layanan yang diperlukan. Kejujuran dalam berkomunikasi dimaksudkan yaitu segala informasi yang diberikan baik oleh aparatur maupun sebaliknya masyarakat adalah informasi yang sebenarnya tanpa ada yang disembunyikan. Dalam menjalin komunikasi tersebut

terdapat suasana yang akrab dan bersahabat serta saling menghargai. Menyelenggarakan pelayanan berkualitas bermula dari terdapatnya petugas pelayanan yang juga berkualitas.

Emphaty

Berdasarkan observasi Peneliti melihat realita yang ada di lapangan bahwa. Yaitu petugas pelayanan tidak profesional dan menempatkan diri sebagai aparat yang harus melayani setiap wajib pajak dengan tidak membeda-bedakan. Karena kekurangan yang ada sehingga menyebabkan ada penyalonangan wajib pajak dalam meminta pelayanan. Hal itu terjadi disebabkan oleh beberapa hal antara lain: Pelanggan yang mengenal petugas jaga yang ada di depan loket, sehingga wajib pajak langsung menuju orang yang dikenal tersebut untuk meminta pelayanan tanpa menghiraukan pelanggan yang sudah antri sebelumnya. Sebaiknya petugas pelayanan harus lebih profesional dan menempatkan diri sebagai aparat yang harus melayani setiap wajib pajak dengan tidak membeda-bedakan. Sebagaimana Taliziduhu Ndraha (2001:67) penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol oleh Syahdan (2017) mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan mutu pelayanan, salah satunya yaitu :

Keadilan, artinya dalam memberikan pelayanan, birokrasi tidak bisa memihak kepada kelompok-kelompok tertentu, atau pelayanan yang diberikan birokrasi tidak bisa memandang kasta dalam kehidupan dan bagaimana sikap aparat untuk memberikan kesamaan waktu dalam hal pelayanan. Salah satu sikap yang tidak menunjukkan empati aparat dalam pemberian pelayanan adalah tidak ramah dan sikap acuh tak acuh atau tidak menunjukkan perhatian, sikap ini muncul sebagai akibat orientasi kekuasaan yang dianut aparat birokrasi. Orientasi demikian sering menjelma dalam bentuk yang menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan oleh orang lain. Berbagai hal negatif dapat timbul sebagai akibat perilaku seperti ini. Misalnya membiarkan orang yang membutuhkan pelayanan menunggu atau menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada waktu itu.

Wajib pajak yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan tentunya harus melalui proses yang kesemua rangkaian proses tersebut diselenggarakan oleh aparatur, masyarakat penerima pelayanan atau yang berhubungan dengan birokrasi mengharapkan bahwa dalam proses pelayanan tersebut mereka mendapat perlakuan yang ramah dan bersahabat. Kesan yang bersahabat dan perlakuan yang ramah apabila ditampilkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, merupakan sesuatu yang sangat berharga dan sangat membekas bagi wajib pajak, kesan yang mungkin sepele ini namun sangat berarti membentuk citra birokrasi yang responsif dan ramah. Begitu pula sebaliknya, kesan yang tidak bersahabat dan kurang ramah akan membekas dan menjadi tambah buruknya citra birokrasi.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap kualitas pelayanan pajak atas kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Banggai secara keseluruhan tergolong belum optimal. Dari semua indikator penilaian kualitas pelayanan pajak atas kendaraan bermotor yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dapat disimpulkan bahwa:

Pertama dimensi tanggibels atau berwujud menunjukan kondisi belum optimal dilihat dari ketidaknyamanan tempat pelayanan. Kedua dimensi realibility atau kehandalan menunjukan kondisi yang optimal dilihat dari kemampuan petugas menggunakan alat bantu yaitu komputer. Ketiga dimensi responsiveness atau daya tanggap menunjukan kondisi belum optimal dilihat dari petugas tidak dapat menangani keluhan biaya, tidak menginformasikan kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan, dan Kecepatan dalam pelayanan yang masih kurang cepat.

Keempat dimensi assurance atau jaminan menunjukan kondisi belum optimal dilihat dari petugas yang tidak dapat menjelaskan rincian perhitungan biaya. Kelima dimensi emphaty atau empati menunjukan kondisi belum optimal dilihat dari terdapat petugas yang melayani dengan sikap tidak ramah dan membeda-bedakan setiap wajib pajak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengakui bahwa dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah mendapat banyak bantuan, petunjuk, dan arahan dari tim pembimbing dan anggota tim pembimbing. Semoga penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan mendorong lahirnya karya ilmiah yang lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Budiarso, N. karina & N. (2016). Analisis efektivitas dan kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal EMBA*, 4(1), 715-722.

- Dewi, G. P.M.R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektifitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4, 51.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lovelock, C. H. & Wright, L. K. (2005). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Miles B. M., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Amerika Serikat : Sage.
- Ndraha, T. (2001). *Ilmu pemerintahan (Kybernologi)*. Bandung: PT. Rineka Cipta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. Surabaya: Sahabat Cendekia.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme aparatur negara dalam meningkatkan pelayanan publik*. Jakarta: IIP.
- Pfiffner, M. J. & Robert, P. (1990). *Public administration*. New York: The Ronal Press Company.
- Rasyid, M.R. (2000). *Makna pemerintahan: tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya.
- Salim, G. M., & Woodward, S. A. (1992). *The manager monitor. Rediscovering public services management*. London: Mc Graw Hill Co.
- 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.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality services*. New York: The Free Press.
- 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).