JURNAL STIA BENGKULU
COMMITTE TO ADMINISTRATION FOR EDUCATION QUALITY
p-ISSN 2088-0510
e-ISSN 2827-9921

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA SISTEM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA BENGKULU

Idha Sahari Saputra[1)]; Septi Rindawati[2)]; Tri Purwanti[3)]
Program of Public Administration
Department of Administration Publik, STIA Bengulu

Email: idhasaharisaputra@gmail.com

ARTICLE HISTORY
Received [22 Mei 2025]
Revised [18 Juni 2025]
Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS
Kepuaasan Masyarakat, Sistem Pelayanan, Pembayaran Pajak

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Pelayan Publik Ditentukan Oleh Penyedia Layanan (Apratur), Yang Harus Disadari Adalah Mereka Sebagai Penyedia Layanan Kepada Masyarakat Dan Mereka Dilayani Degan Baik, Sehingga Faktor-Faktor Dan Indikator Dalam Menentukan Kualitas Pelayanan Publik Dapat Dipenuhi, Hal Ini Pada Akhirnya Akan Berdampak Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Opini Masyarakat Terbentuk Dalam Membangun Kepuasan Masyarakat Dari Pada Penyedia Layanan Publik Dengan Membandingkan Dari Beberapa Dan Kebutuhan. Penelitian Ini Berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Bengkulu. Metode Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Metode Kualitatif Dengan Melakukan Wawancara Kepada Wajib Pajak. Wajib Pajak Yang Diwawancarai Berjumlah 30 Orang. Dari Hasil Penelitian Menunjukan Bahwa Tingkat Kepuasan Dari Pelayanaan Sudah Cukup Puas, Dengan Hasil Yaitu 19 Wajib Pajak Menyatakan Sudah Cukup Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan

ABSTRACT

Public Service is Determined by Service Providers (Apparatus), What Must Be Realized Is That They Are Service Providers to the Community and They Are Served Well, So That Factors and Indicators in Determining the Quality of Public Services Can Be Fulfilled, This Will Ultimately Impact on Improving the Quality of Public Services. Public Opinion Is Formed in Building Public Satisfaction From Public Service Providers By Comparing Several and Needs. This Research Is Entitled The Level of Public Satisfaction in the Motor Vehicle Tax Payment Service System at Samsat Bengkulu City. The Method Used in This Research Is a Qualitative Method By Conducting Interviews with Taxpayers. The Number of Taxpayers Interviewed Was 30 People. The Results of the Study Show That the Level of Satisfaction From the Service Is Quite Satisfying, With the Results That Is 19 Taxpayers Stated That They Were Quite Satisfied With the Services Provided

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan. Kemudian untuk mewujudkan hal-hal tersebut, penyelenggaran pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh unit-unit pelayanan. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan1. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan.

Menurut Goetsch dan Davis, mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Salah satu pelayanan ataupun standar pelayanan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, karena sesui dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang dalam bahasa Inggris One Roof System yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Dalam hal ini, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT sebagai penyedia layanan publik tidak dapat menilai kualitas layanannya berdasarkan penilaiannya sendiri baik atau buruk, tetapi harus berasal dari penilaian pengguna jasa layanan tersebut yaitu masyarakat. Bila masyarakat puas dapat ditandai dengan tidak adanya atau sedikit sekali keluhan yang masuk yang menyatakan kekecewaannya atas pelayanan yang diterimanya, kondisi yang demikian tersebut dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Namun sebaliknya, bila komplain ataupun keluhan akan pelayanan dari masyarakat cukup banyak yang masuk maka kualitas layanan yang diberikan relatif jelek.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efesien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam pedoman umum pelayanan di setiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perbayaran pajak Kendaraan bemotor di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan kota Bengkulu. Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor SAMSAT Badan Pendapatan kota Bengkulu, meliputi perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target di tingkatkan Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Namun dalam prakteknya pembayaran pajak kendaraan masih mengalami beberapa kendala seperti mengakibatkan banyak waktu, tenaga dan biaya yang terbuang karenapanjangnya antrian pembayaran pajak tersebut. Seiring dengan perkembanganteknologi informasi dan komunikasi, aktivitas manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan.

Begitu juga dengan sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui E-Government. Dalam penelitian ini, memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis Aplikasi di kantor samsat kota tanjungpinang. Selain itu, manfaat yang bisa dirasakan dalam penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan agar secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Serta, di harapkan dapat mengetahui sistem tersebut agar dapat lebih mengefisien waktu dalam membayar pajak kendaraan (Satriadi, 2007).

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan Publik

Proses pelayanan publik menurut Widodo (dalam Saiful Deni, 2006) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Moenir (2001:26) mendefinisikan pelayanan itu sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

JURNAL STIA BENGKULU
COMMITTE TO ADMINISTRATION FOR EDUCATION QUALITY
p-ISSN 2088-0510
e-ISSN 2827-9921

Miftah Thoha (dalam Paskarina dan Mardiah. 2004) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu. Gupta Sen (dalam Astuti, 2004: III-10) mengartikan pelayanan publik sebagai berikut : "Public service generally means services rendered by the public sectorthe state or government" (Pelayanan publik pada umumnya berarti pelayanan yang diberikan oleh sektor publik dari suatu negara atau pemerintah).

Christoper (dalam Dwimawanti, 2003:24) mendefinisikan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran petayanan) adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Sedangkan Sianpar berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kelentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Astuti, 2004:111-10).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Saifui Deni, 2006) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang ditetapkan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian publik adalah masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, et al.(dalam Hardiansyah 2018) terdapat 5 dimensi utama yang mempunyai maksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

1. Keandalan (reability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas / kegiatan yang ditujukan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen sebagai pengguna layanan dengan pemberi layanan dengan tujuan menyediakan / memberikan kepuasan bagi konsumen dan tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya.

Bentuk Bentuk Pelayan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Barata (2003 : 15) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pemerintah Yaitu jenis pelayanan msyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Contoh : Pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian
2. Pelayanan Pembangunan Yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarna untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara yang meliputi penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.

3. Pelayanan Utilitas Yaitu Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat. Contoh : penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.
4. Pelayanan Sandang, Pangan dan Papan Yaitu jenis pelayanan yang menydiakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan. contoh : beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan–kegiatan sosial kemasyarakatan. contoh : pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

SAMSAT sebagai penyedia layanan publik tidak dapat menilai kualitas layanannya berdasarkan penilaiannya sendiri baik atau buruk, tetapi harus berasal dari penilaian pengguna jasa layanan tersebut yaitu masyarakat. Bila masyarakat puas dapat ditandai dengan tidak adanya atau sedikit sekali keluhan yang masuk yang menyatakan kekecewaannya atas pelayanan yang diterimanya, kondisi yang demikian tersebut dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Namun sebaliknya, bila komplain ataupun keluhan akan pelayanan dari masyarakat cukup banyak yang masuk maka kualitas layanan yang diberikan relatif jelek.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tuhun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan ini, pelayanan umum dirumuskan sebagai segala benluk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sementara itu guna melihat dan mengevaluasi dari kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diterimanya, dikeluarkan kebijakan yang mengatur pedoman umum dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan instansi pemerintah yang tertuang dalam Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Maksud dan tujuan dari kebijakan ini adalah sebagai acuan bagi unit pelaksana instasi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat ini dapat digunankan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan (Ratminto, 2005:141).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya agar dapat benar-benar memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat :

1) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
2) Kultur pelayanan datam organisasi penyelenggara pelayanan.
3) SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa

Kepuasan Masyarakat

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al dalam (SULISTIYOWATI, S., RURU, J., & LONDA, V. 2022) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

Menurut Tjibtono (2014), kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau pembuat sesuatu memadai. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan (Amir, 2005). Lebih dalam

JURNAL
STIA BENGKULU
COMMITTE TO ADMINISTRATION
FOR EDUCATION QUALITY
p-ISSN 2088-0510
e-ISSN 2827-9921

lagi, Oliver menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting didalam pasar(Oliver,2007).

Dari beberapa pengertia yang dikemukakan oleh ahli maka dapat penulis pahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dikatakan kepuasan mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Dapat dinilai dari kepercayan masyarakat
2. Hasil kerja yang diberikan oleh petugas
3. Perasaan senang terhadap kinerja petugas
4. Hasil kerja sesuai dengan harapan masyarakat
5. Harga yang sesuai dengan aturan yang tertera

Adapun factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
2. Pengalaman masa lalu mengkonsumi produk dari perusahaan maupun pesaingpesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman Sementara itu, perusahaan yang memiliki kepentingan dalam membentuk komunitas pelanggan yang puas serta telah berhasil membentuk focus pada kepuasan pelanggan, dijelaskan oleh Rjiptono dan Diana dalam Subroto dan Yamit (2004) memiliki karakteristik sebagai berikut :
   a. Visi dan Komitmen
   b. Pensejajaran dengan Pelanggan
   c. Kemauan mengedintifikasi masalah pelanggan
   d. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
   e. Mendekati pelanggan
   f. Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan karyawan
   g. Penyempurnaan produk dan proses terus menerus

Berdasarkan kutipan diatas maka definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang Setelah Membandingkan Kinerja Prosedur Yang Sesui Dengan Harapan Masyarakat

Pajak Kendaraan Bemotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target di tingkatkan Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Namun dalam prakteknya pembayaran pajak kendaraan masih mengalami beberapa kendala seperti mengakibatkan banyak waktu, tenaga dan biaya yang terbuang karenapanjangnya antrian pembayaran pajak tersebut. Seiring dengan perkembanganteknologi informasi dan komunikasi, aktivitas manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pajak kendaraan, menurut Siahaan (2006:137), adalah pajak yang dikenakan atas kendaraan bermotor secara keseluruhan atau sebagian.

Sebagaimana dinyatakan dalam pasal 12 dan 13 ayat 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor, pajak ini adalah pajak yang dikenakan pada kendaraan bermotor yang dimiliki atau digunakan seseorang. Pemungutan dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT selama pelaksanaannya. Untuk mendukung pembangunan lokal, pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan lokal. Beberapa manfaat yang ditawarkan oleh pajak kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

1. Merupakan salah satu sumber pendapatan lokal
2. Membantu pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan lokal
3. Membantu pembangunan atau pemeliharaan jalan dan fasilitas transportasi umum
4. Meningkatkan pendapatan kota atau kabupaten
5. Memberikan rasa nyaman kepada penduduk lokal.

Menurut Samudra dalam (Hadi, Dyah, & Saputri, 2018, 92-93) disebutkan Pajak Kendaran Bermotor adalah Pajak yang dipungut atas kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bernotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat – alat berat dan alat – alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan / atau barang dijalan umum.

Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor menurut Sidharta dan Wati dalam (Mulyawan & Novia, 2016) merupakan salah satu objek pajak dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan, karena Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat menjadi sumber penghasilan asli daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 atas perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun

2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang dimaksud Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan / atau penguasan kendaraan bermotor.

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*)*

Adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat. Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Samsat yang dalam penelitian ini penilaian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Dan penilaian tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib pajak tentang pelayanan Samsat. Berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak inilah dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Jika sebelumnya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Samsat sangat rendah maka harus diupayakan peningkatan kualitas pelayanan agar wajib pajak benar-benar puas terhadap pelayanan Samsat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell adalah: “Pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan 72 interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif”. Sugiyono, (2018: 35)

Teknik Penentuan Informan.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling. Purposive sampling menurutSugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang akan diteliti.

Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:224) Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu Teknik pengumpulan data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2018:145) mengemukakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis proses-proses pengamatan ingata”. Menurut Morissan (2017/:143) mengemukakan bahwa: observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain , observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra.
2. Wawancara*(interview)* menurut Esterberg merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik. Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Ruslan (2016:228) menjelaskan bahwa: maka pengertian kegiatan dokumentasi(documentation), dalam arti luas adalah yang berkaitan dengan kegiatan menghimpun, mengolah, menyeleksi dan menganalisis kemudian mengevaluasi seluruh data, informasi dan dokumen tentang suatu kegiatan, peristiwa atau pekerjan tertentu yang dipublikasikan baik melalui media elektronik maupun cetak dan kemudian disimpan secara teratur dan sistematis.

JURNAL
STIA BENGKULU
COMMITTE TO ADMINISTRATION
FOR EDUCATION QUALITY
p-ISSN 2088-0510
e-ISSN 2827-9921

Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode analisis data. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah suatu cara mengembangkan data tersebut dalam bentuk kata-kata atau kalimat. MenurutMiles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono dalam buku metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (2016:246) analisis data kualitatif terdiridari:

1. Reduksi data adalah sebagai bentuk analisis, memfokuskan, menyempurnakan dan membuang yang di anggap tidak perlu.
2. Penyajian data, sajian data merupakan kumpulan beberapa informasi yang sudah tersusun berupa informasi yang sistematis. Melalui sajian data memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan.
3. Verifikasi adalah penarikan kesimpulan ini adalah Langkah terakhir dari analisis data. Penaarikan kesimpulan harus berdasarkan pada reduksi dan sajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada pembahasan ini, peneliti mengungkapkan hasil penelitian yang didapat dilapangan tentang ‘Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bemotor Di Samsat Kota Bengkulu’ Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bemotor di samsat kota bengkulu. Berikut karakteristik responden penelitian, dideskripsikan menurut jenis kelamin, usia dan pekerjaan

Tabel 1 identitas responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	25
2.	Perempuan	5
Jumlah		30

Berdasarkan data pada tabel 1. diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-lSki sebayak 25 orang dan jumlah responden perempuan berjumlah 5 orang

Tabel 2 responden berdasarkan usia

No	Kelompok Umur	Jumlah
1.	Diatas 50 tahun	-
2.	40-50	10
3.	30-40	15
4.	22-30	5
Jumlah Responden		30

Berdasarkan data pada tabel 2 diketahui bahwa jumlah responden berusia diatas 50 tahun sebanyak o orang, responden berusia 40-50 tahun berjumlah 10 orang, responden berusia 30-40 tahun berjumlah 15 orang dan responden berusia 22-30 tahun sebanyak 5 orang.

Guna mengetahui kepuasan masyarakat pada sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bemotor di Samsat Kota Bengkulu memacu pada 5 indikator kepuasan masyarakat yaitu:

1. Prosedur

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Menurut hasil observasi yang saya lakukan di kantor samsat kota bengkulu Prosedur pelayanan yang diberikan pihak samsat terhadap wajib pajak sudah cukup baik, dan mudah untuk dipahami. Dari beberapa jawaban yang peneliti dapat pada saat wawancara prosedur pelayanan pembayaraan pajak kendaraan bemotor di samsat kota bengkulu sudah cukup baik dan mudah utuk dipahami.

2. Kinerja

Kinerja merupakan Hasil kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.Adapun beberapa hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dikantor samsat kota bengkulu sebagai berikut. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti

lakukan 29 orang responden dari 30 orang mengatakan bahwa petugas samsat sudah perfesional dan ramah dalam melayani masyarakat saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bemotor.

3. Harga

Harga merupakan jumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk atau jasa.Dari hasil observasi peneliti mengenai biaya pembayaraan pajak kendaraan bermotor sudah diataur dan tidak bisa diganggugutat kecuali wajib pajak telat dalam melakukan pembayaraan pajak kendaraan bermotor maka akan dikenakan denda. Dari hasil observasi dan wawancara dilakukan yang didapat pada saat penelitian didapatkan dari 30 responden bahwa sebanyak 25 orang mengatakan bahwa jumlah biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah setandar SOP dan ketentuan pemerintah, dan 5 orang nya lagi belum memahami standar SOP biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor dan belum memahami soal denda yang diberikan kepada wajib pajak jika terlambat mebayarkan pajak kendaraan bermotor

4. Ekspektasi

Ekspektasi adalah keingian, harapan, dan cita-cita mengenai suatu hal yang ingin diraih dengan adanya tingkah laku dan tindakan yang secara nyata. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti ekspektasi terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor disamsat sudah cukup baik dari pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ramah dan juga profesional kepada masyarakat yang sedang melakukan pembayar pajak kendaraan bermotor, dan juga fasilitas yang ada disamsat juga sudah cukup baik seperti ruang tunggu yang bersih, wc bersih, dan tersedia rung smoking room untuk masyarakat yang merokok. tersedia juga ruang disabilitas untuk masyarakat yang memiliki kekurangan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dikator samsat kota bengkulu sebagai berikut. Dari hasil observasi dan wawancara dari 30 responden mengatakan bahwa ekspektasi yang meraka terima sesuai dengan harapan seperti kemudahan prosedur, keramah dan prefesionalnya pegawai sudah cukup baik, dan fasilitas yang ada di kantor samsat sudah cukup memadahi sehingga membuat wajib pajak jdi nyaman saat membayar pajak.

5. Kepercayaan

Kepercayaan adalah sesuatu keyakinan atau asumsi yang dipegang seseorang tentang sesuatu, sering kali berdasrkan pengalaman, nilai, atau informasi yang diterima.Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak kendara sebagai berikut.

Dari hasil observasi dan wawancara pada masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak, 20 orang dari 30 responden mengatakan kepercayaan mereka terhadap pegawai samsat saat melakukan pembayaran pajak kendaraan dan 10 orang mengatakan kurangnya kepercayaan kerena kurang nya dapat penjelasan dalam melengkapi prosedur, kurang ramah nya petugas dan kurang nya transparan petugas kepada wajib pajak.hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti saat melakukan penelitian di kantor samsat kota bengkulu.

Pembahasan

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat diberi pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat pada sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor samsat kota Bengkulu. Yang merujuk kepada 5 indikator kepuasan masyarakat dalam hal prosedur, kinerja, harga, ekspekatasi dan kepercayaan sebagai berikut.

Indikator Prosedur, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan meliputi kejelasan informasi mengenai prosedur dalam pengurusun pajak kendaraan bermotor, disiplin waktu, sikap akomodatif petugas dalam membantu kesulitan wajib pajak, rendahnya kesalahan dan petugas yang mudah dihubungi, dinilai cukup baik oleh masyarakat yang juga berarti pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.

Indikator Kinerja, hasil observasi dan wawancara meliputi tanggu jawab staf atau petugas pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan status para wajib pajak. Apakah itu kerabat, pejabat masyarakat biasa dan sebagainya diperlakukan sama sesuai prosedur, sudah dinilai cukup baik dan cukup memuaskan.

Selain itu, ketelitian petugas dalam melayani wajib pajak dan sikap komunikatif terhadap wajib pajak, dinilai cukup baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat. Sehingga memberikan ras nyaman dan aman selama proses

Indikator harga untuk harga dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan sudah sesuai stadar yang telah diatur oleh pemerintah dan tidak ada biaya tambah artinya sudah cukup baik karena sesuai standar yang berlaku.

Idikator Ekspektasi hasil observasi dan wawancara meliputi, dimana kemampuan staf pelayanan pajak kendaraan disamsat kota bengkulu sesuai dengan harap an masyarakat yang menjadi wajib pajak. Kesesuai seperti wajib pajak atas keramahan petugas dan harapan dalam kecepatan pengurusan PKB. Didukung juga dengan fasilitas yang dirasakan seperti ber AC, dan monitor informasi pelayanan adanya

JURNAL STIA BENGKULU
COMMITTE TO ADMINISTRATION FOR EDUCATION QUALITY
p-ISSN 2088-0510
e-ISSN 2827-9921

toilet, kebersihan tempat, bahkan penampilan petugas atau staf pelayanan yang rapi, ramah, dan sopan. Dinilai sudah cukup baik dan memuaskan bagi wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang terelah dilakukan Bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraaan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Bengkulu dinilai sudah cukup baik. Dan kualitas pelayanan ini memberikan kepuasan yang cukup memuaskan bagi masyarakat selaku wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil observasi dan wwancara yang dilakukan peneliti Ini berarti pelayanan PKB di Kantor Samsat Kota Bengkulu sudah cukup baik dari segi fisik bangunan dan teknologi serta fasilitas yang tersedia, kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup tepat waktu, cukup bertanggung jawab, biaya yang cukup sesuai, pengurusan yang cukup cepat, petugas pelayanan yang cukup adil, dan cukup komunikatif. Serta pelayanan PKB di Kantor Samsat kota Bengkulu sudah cukup memenuhi harapan masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masukan yang menjadi harapan masyarakat, bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat kota Bengkulu, perlunya perbaikan dan peningkatan dalam segala aspek kualitas. Terutama dalam aspek Koordinasi antar tiap bidang pelayanan. Agar tidak terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang terlalu lama. Karena koordinasi yang baik akan membuahkan hasil pekerjaan yang baik pula. Dalam hal ini kualitas pelayanan.

Saran

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat kota Bengkulu, perlunya perbaikan dan peningkatan dalam segala aspek kualitas. Terutama dalam aspek Koordinasi antar tiap bidang pelayanan. Agar tidak terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang terlalu lama. Karena koordinasi yang baik akan membuahkan hasil pekerjaan yang baik pula. Dalam hal ini kualitas pelayanan. Perlunya penabahan fasalitas seperti jumlah kursi yang kurang sehingga tidak mendapatkan tempat duduk, yang membuat wajib pajak merasa tidak nyaman saat menunggu proses wjib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Hadi, S. S. (2018). Analisa Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada BPRD DKI Jakarta. Moneter-Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 5(2), 185-194.

Mulyawan, A., & Novia, D. (2016). Aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor online berbasis web (studi kasus di samsat soreang kab. bandung). Jurnal Computech & Bisnis, 10(1), 30-39.

Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.

Iqbal, M., & Kariyani, L. N. (2023, August). ANALISIS PELAYANAN ADMINITRASI MENUGGAL SATU ATAP DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK (STUDI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBAWA). In Proceeding Of Student Conference (Vol. 1, No. 5, pp. 543-551).

Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial, 1(3), 92-103

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sari, Y. M. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BANJARABARU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)..

Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BIAK NUMFOR. Gema Kampus IISIP YAPIS Biak, 19(1), 55-71.

Saputra, B. E., Maksudi, B. I., & Salbiah, E. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Governansi, 7(1), 29-38.

SULISTIYOWATI, S., RURU, J., & LONDA, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik, 8(117).

Yusuf, A. M., Ismail, I., & Aminah, S. (2022). Analisis Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Takkalalla Kabupaten Wajo. Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, 3(1), 845-855.

Zainab, S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).