

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sikka

Meliani Vinsensa Dwiputri Liman^{1*}, Melkisedek N.B.C. Neolaka²,
Aspri Budi Oktavianto³

¹⁻³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Alamat: Jln Adisucipto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: melianivinsensa25@gmail.com

Abstract This study aims to determine and analyze the quality of motor vehicle tax services at the Sikka Regency One-Stop Single Administration System (SAMSAT) office. This research is a qualitative research with data collection techniques namely observation, interview and documentation. The informants in this study were the community and the SAMSAT office. The results of this study reveal that motor vehicle tax services at the Sikka Regency SAMSAT Office are classified as good, but not yet fully optimized. The tangible dimension shows that physical facilities are adequate, although there are still shortcomings in infrastructure and comfort of the waiting room. From the reliability aspect, the service is considered satisfactory and efficient, but the application of the SOP still needs to be improved. In the responsiveness dimension, officers show good responsiveness, but the delivery of information to taxpayers still needs to be improved. Meanwhile, the assurance dimension shows professionalism and efficiency in service time, although the friendly attitude of officers has not been evenly distributed. Finally, from the empathy aspect, SAMSAT's commitment to bring services closer to the community through various innovations is seen, but the awareness of taxpayers in fulfilling their obligations still varies. Thus, improvements are needed in physical aspects, consistency of SOPs, and information dissemination so that services become more qualified and in accordance with community expectations.

Keywords: Service Quality, Public Service, Motor Vehicle Tax, Taxpayer, SAMSAT

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sikka. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pihak dari kantor SAMSAT. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sikka tergolong baik, namun belum sepenuhnya optimal. Dimensi *tangible* menunjukkan bahwa fasilitas fisik cukup memadai, meskipun masih terdapat kekurangan pada infrastruktur dan kenyamanan ruang tunggu. Dari aspek *reliability*, pelayanan dinilai memuaskan dan efisien, namun penerapan SOP masih perlu diperbaiki. Pada dimensi *responsiveness*, petugas menunjukkan ketanggapan yang baik, tetapi penyampaian informasi kepada wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi *assurance* menunjukkan profesionalisme dan efisiensi waktu pelayanan, meskipun sikap ramah petugas belum merata. Terakhir, dari aspek *empathy*, terlihat adanya komitmen SAMSAT dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai inovasi, namun kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya masih beragam. Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam aspek fisik, konsistensi SOP, dan penyuluhan informasi agar pelayanan menjadi lebih berkualitas dan sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak, SAMSAT

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant yang memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik

dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang profesional dan merupakan suatu tanggungjawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah (Sinambela, 2006).

Pelayanan publik atau yang biasa di sebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun,menetapkan dan menerapkan standar layanan dan menetapkan pemberitahuan layanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan keadaan lingkungan”. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya telah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selanjutnya disebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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. Maka dari itu, pelayanan publik seringkali berkaitan dengan pemerintah. Karena kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak semua kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi oleh pihak swasta, maka di situlah peran pemerintah dalam memberikan pelayanan. Tujuan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah untuk menyejahterakan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dari adanya undang-undang ini maka dapat disimpulkan bahwa, negara berkewajiban melayani kebutuhan masyarakat, selain itu negara berkewajiban membawa masyarakat menuju

kesejahteraan, dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus merata dengan kata lain harus adil dan tidak diskriminatif (Sawir, 2020).

Kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah yang tidak dapat memuaskan masyarakat sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Masyarakat akan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila dalam suatu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan bahwa pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien (Yanti, 2019).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak. Pelayanan pajak pada hakekatnya merupakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak. Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakan dengan mudah. Wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa (Surjoputro, 2006)

Menurut Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 38 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Dan Badan Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pasal 20 ayat (1) : UPTD mempunyai tugas melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pungutan Daerah yang meliputi Pajak Daerah, Restribusi Daerah dan pendapatan lain-lain berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan sebagai acuan bagi petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar Pelayanan di Kabupaten Sikka tertuang dalam Keputusan Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sikka Nomor : BPAD UPTD SKK/000.060/13/VII/2021 yang memutuskan Standar Pelayanan pada Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur.

SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang bertugas mengurus segala keperluan masyarakat yang berkaitan dengan surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk

menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Daerah baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK ; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Target penerimaan PKB dari tahun 2020-2023 mengalami peningkatan sedangkan realisasi atau data penerimaan PKB cenderung tidak stabil. Pada tahun 2020 target penerimaan pajak yaitu Rp.32.572.973.310 sedangkan realisasi penerimaan pajak yaitu sebesar Rp.22.980.571.734. Pada tahun 2021 target penerimaan pajak mengalami peningkatan sebesar Rp.45.458.072.772 akan tetapi realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan yaitu Rp.21.616.878.914, Hal ini terjadi karena pada tahun 2021 perekonomian di Kabupaten Sikka dapat dikatakan kurang stabil dikarenakan mengalami pandemi covid-19. Pada tahun 2022 target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp.55.640.469.132 dan realisasi penerimaan pajak tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu Rp.24.644.117.572 walaupun realisasi penerimaannya belum sesuai target. Pada tahun 2023 target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp.68.803.645.921 dan realisasi penerimaan pajak sebesar Rp.26.590.753.358. Realisasi tercapai tetapi tidak sesuai target yang telah ditentukan karena ada beberapa faktor yaitu ekonomi, kesadaran diri dari masyarakat wajib pajak, dan dari pemberi layanan (SAMSAT) kurang memberikan sosialisasi maupun door to door ke masyarakat sehingga yang terjadi setiap tahun selalu ada penunggakan.

Tabel 1. Data Tunggakan PKB di Kabupaten Sikka Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Tunggakan (Rp)
2020	31.087	Rp. 9.592.401.576
2021	32.469	Rp. 23.841.193.858
2022	34.776	Rp. 30.996.351.560
2023	37.073	Rp. 42.212.892.563

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Sikka, 2024

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tunggakan PKB di Kabupaten Sikka mengalami kenaikan sepanjang tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020 jumlah tunggakan yaitu Rp. 9.592.401.576. Pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar Rp. 23.841.193.858. Begitupun pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar RP. 30.996.351.560 dan pada tahun 2023 sebesar 42.212.892.563.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sikka. Penelitian ini difokuskan pada analisis lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yakni tangible (wujud fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sikka berdasarkan kelima dimensi tersebut.

2. TINJAUAN TEORI

Konsep Pelayanan

Menurut Gronross (1990;27), yakni; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan” (Sri Maulidiah, 2014).

Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut; “suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut” (Sri Maulidiah, 2014).

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Sawir, 2020).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Sawir, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2017), penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu fenomena melalui pengumpulan data yang relevan. Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menggambarkan berbagai permasalahan dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Sikka, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling, sehingga sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang Kepala SAMSAT, 4 orang Pegawai SAMSAT, dan 10 orang masyarakat. Data dikumpulkan untuk memperoleh beragam perspektif dari para responden melalui prosedur observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono (2019), yang mencakup tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjamin validitas temuan, dilakukan pengecekan menggunakan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sikka tidak selalu berjalan dengan baik dan prima, dari observasi awal ditemukan bahwa masih terdapat masalah dalam pelayanan yang mereka berikan salah satunya terkait dengan sikap pegawai dan ketersediaan fasilitas dalam pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diberikan.

Untuk meneliti kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sikka peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman dan

Berry (2012) dalam buku pelayanan publik yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 indikator yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati).

Tangibles (Bukti Fisik)

Menurut Parasuraman dan Berry (2012) Tangibles (Bukti Fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas (gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Sarana prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah petugas dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT sudah memadai. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu di perhatikan, yaitu jumlah kursi ruang tunggu yang terbatas, AC yang seringkali tidak dioperasikan, kondisi beberapa bagian bangunan seperti plafon yang bocor dan berlubang, serta lantai ruang tunggu yang tidak rata.

Reliability (Keandalan)

Menurut Parasuraman dan Berry (2012) Reliability atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Keandalan dapat dilihat dari cara pegawai dalam melakukan pelayanan yang tepat waktu dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan wajib pajak akan diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan PKB terlebih dahulu menyerahkan berkas kepada petugas lalu dilanjutkan dengan pemeriksaan berkas (KTP, STNK dan lainnya) oleh polisi, dilanjutkan dengan proses pendaftaran, lalu penetapan pajak, proses pembayaran dan cetak notice pajak dan STNK.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa pelayanan di Kantor SAMSAT dinilai memuaskan oleh sebagian besar wajib pajak. Hal ini dikarenakan pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan, memiliki alur yang teratur, serta

didukung oleh komitmen Kantor SAMSAT untuk memberikan pelayanan berkualitas dan tepat waktu. Kinerja pegawai juga dinilai positif, dengan kemampuan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efisien dan tepat waktu, seperti proses pembayaran yang rata-rata selesai dalam waktu kurang dari 30 menit. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya wajib pajak yang merasa kurang puas, terutama terkait ketidaksesuaian dengan SOP.

Responsiveness (Ketanggapan)

Menurut Parasuraman dan Berry (2012) Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas. Hal ini dapat dilihat kesigapan para pegawai dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada. Pegawai akan merespon hal-hal yang di tanyakan wajib pajak dan memberikan penjelasan serta pengarahan terkait pertanyaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa pelayanan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT dinilai cukup cepat dan efisien. Petugas memberikan respon yang baik dan mampu menyelesaikan proses pembayaran dalam waktu 30 menit, bahkan sering kali kurang dari 25 menit. Kepastian waktu ini memberikan kepuasan kepada masyarakat karena tidak perlu menunggu terlalu lama, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Pelayanan di Kantor SAMSAT juga memiliki daya tanggap yang baik, memahami prosedur dan mampu menjelaskan informasi dengan jelas kepada wajib pajak. Salah satu contohnya adalah respon cepat petugas dalam menangani masalah pajak mati. Namun, masih terdapat kendala dalam pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran pajak, yang menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Assurance (Jaminan)

Menurut Parasuraman dan Berry (2012) Assurance atau Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence) dan sopan santun (courtesy).

Komunikasi adalah interaksi antara pegawai dan wajib pajak untuk menyampaikan informasi atau penyampaian keluhan dari wajib pajak untuk mendapatkan solusi. Kredibilitas dalam hal ini menyangkut reputasi. Sebagaimana samsat telah dianggap telah berhasil memperlihatkan reputasi yang baik sebagai instansi pelayanan pajak, khususnya pada setiap pengguna jasa. Kompeten dalam hal ini adalah tolak ukur sejauh mana pegawai

menguasai pekerjaannya. Pengetahuan para pegawai samsat dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan. Misalkan, apabila wajib pajak mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak mendapatkan jawaban yang baik, maka wajib pajak akan kehilangan kepercayaannya dan menganggap pegawai tersebut tidak menguasai pekerjaan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor SAMSAT secara umum sudah berjalan dengan baik dan memuaskan. Mayoritas petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional, serta mampu memberikan pelayanan dengan waktu yang efisien, yaitu sekitar 30 menit. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa petugas yang perlu meningkatkan kualitas interaksi dengan wajib pajak agar standar pelayanan semakin merata. Oleh karena itu, meskipun pelayanan sudah tergolong baik, Kantor SAMSAT tetap perlu melakukan upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan aspek keramahan petugas kepada wajib pajak.

Empathy (Empati)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan di harapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Hal ini dapat dilihat dari petugas yang selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan PKB.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Kantor SAMSAT menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Upaya tersebut tercermin melalui perluasan jangkauan layanan, seperti samsat keliling, serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga meningkatkan pemahaman dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pun cukup bervariasi; sebagian besar telah memahami pentingnya pembayaran pajak sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah dan negara. Namun, masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang kurang patuh, baik karena keterbatasan pemahaman maupun faktor ekonomi. Untuk mengatasi hal ini, SAMSAT terus berupaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui pendekatan edukatif, seperti pengantaran surat tagihan langsung ke rumah, serta penegakan hukum melalui operasi tilang gabungan dengan POLRI. Secara keseluruhan, berbagai langkah yang diambil SAMSAT

mencerminkan dedikasi dalam mendorong kepatuhan pajak dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

5. KESIMPULAN

Tangibles (Bukti Fisik), dinilai sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, yaitu jumlah kursi yang terbatas, AC yang seringkali tidak dioperasikan, kondisi beberapa bagian bangunan seperti plafon yang bocor dan berlubang, serta lantai ruang tunggu yang tidak rata.

Reliability (Kehandalan), dinilai sudah memuaskan karena pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan, memiliki alur yang teratur dan juga didukung oleh komitmen Kantor SAMSAT untuk memberikan pelayanan berkualitas dan tepat waktu. Kemampuan pegawai dinilai positif karena mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efisien dan tepat waktu, seperti proses pembayaran yang rata-rata selesai dalam waktu kurang dari 30 menit. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya wajib pajak yang merasa kurang puas terkait ketidaksesuaian dengan SOP.

Responsiveness (Ketanggapan), petugas memberikan respon yang baik dan mampu menyelesaikan proses pembayaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kepastian waktu ini memberikan kepuasan kepada masyarakat karena tidak perlu menunggu waktu terlalu lama. Pelayanan di Kantor SAMSAT juga memiliki daya tanggap yang baik, memahami prosedur dan mampu menjelaskan informasi dengan jelas kepada wajib pajak. Namun, masih terdapat kendala dalam pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran pajak, hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Assurance (Jaminan), pelayanan di Kantor SAMSAT sudah memuaskan dengan efisiensi waktu pelayanan yang baik dan petugas yang ramah serta profesional. Akan tetapi, masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah

Empathy (Empati), pelayanan di Kantor SAMSAT menunjukkan komitmennya dengan memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan transparan melalui beberapa upaya seperti SAMSAT keliling dan penyampaian informasi yang jelas. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor bervariasi, ada sebagian yang memahami kewajiban pajak dan adapun sebaliknya. Untuk peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak Kantor SAMSAT melakukan pelayanan langsung kerumah wajib pajak dan tilang gabungan bersama POLRI.

DAFTAR REFERENSI

- Dr. Muhammad Sawir, S. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Keputusan Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sikka Nomor:BPAD UPTD SKK/000.060/13/VII/2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Nursyadana, H. S. (2021). *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor*. Gowa: CV. Berkah Utami.
- Pandya, D. R. (2020). *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya. (The Effect of Understanding and Knowledge of Taxpayers on Tax Regulations, Taxpayer Awareness, Quality of Tax Services and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in The City of Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 38 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 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.
- Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri Maulidiah, S. M. (2014). *PELAYANAN PUBLIK, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Surjoputro, A. (2006). *Manajemen dan Pelayanan Publik : Prespektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yanti, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.