**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA**

**FADHILAH**

***Abstrak***

**FADHILAH.** Hubungan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor samsat kota samarinda yang Berlokasi di Jl. Wahid Hasyim 1, Kelurahan sempaja.

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk melihat presentase kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kota Samarinda sehingga memberikan gambaran kepada instasi terhadap presentase kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut. kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting bagi kantor samsat kota samarinda, oleh karena itu instansi membutuhkan penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan..

Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mencari hubungan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor samsat kota Samarinda. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui angket/kuesioner dan wawancara. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang berjumlah 30 orang responden. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,418 yang berarti nilai korelasi (r) berada 0,40 – 0,599 yang artinya terdapat hubungan yang cukup antara variable kualitas pelayanan (X) dengan variable kepuasan masyarakat (Y). dan tingkat signifikan sebesar 0,021 lebih kecil daripada level significance sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki hubungan yang cukup terhadap tingkat kepuasan masyarat dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat*

**I. Pendahuluan**

Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar. Diatur dalam ketentuan pasal 18 A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dalam kaitan tersebut, reformasi birokrasi pemerintahan muncul pertama kali karena adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, ditegaskan dalam pasal 1 butir 1 : “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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.

Salah satu instansi 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.

jumlah kendaraan bermotor dan angka penerimaan PKB membuat kantor Samsat Kota Samarinda berupaya mengoptimalkan pelayanan yang beracuan pada Peraturan Presiden (PP) Np. 5 Tahun 2015 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap, dengan demikian kantor Samsat Kota Samarinda menjalankan beberapa terobosan untuk mempermudah pembayaran Pajak yang dapat diakses dengan mudah seperti Samsat Desa Payment Poin, Samsat/Bis Keliling hingga pembayaran melalui m-banking yang diyakini dapat mempermudah masyarakat dan meningkatkan standar pelayanan yang ada sehingga dapat memuaskan masyarakat. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antara satu individu dengan individu lainnya. Hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat, dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Samsat Kota Samarinda”

**II. Kerangka Dasat Teori**

**Kualitas**

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:54) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan dengan pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

**Pelayanan**

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketting Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

**Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah (2011:49) dapat didefinisikan yaitu keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:22), pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

**Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

a) Kesehatan

b) Pendidikan dasar

c) Bahan kebutuhan pokok.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu

a) Pelayanan Administratif

b) Pelayanan Barang

c) Pelayanan Jasa

**Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Sarana dan Prasarana;
5. Kompetensi Petugas Pelayanan;

**Kepuasan Masyarakat**

Thamrin & Francis (2012:38) berpendapat bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang didapatkannya dengan harapannya.

Menurut Kotler (dalam Sunyoto, 2012:223) berpendapat bahwa Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas, dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang, atau gembira.

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:159) ketidakpuasan masyarakat disebabkan oleh faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Faktor *internal* yang relatif dapat dikendalikan instansi/badan, misalnya karyawan yang kasar, jam „karet‟, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor *eksternal* yang di luar kendali instansi/badan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi masyarakat sebagai konsumen.

**Mengukur Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran,
2. Survei kepuasan masyarakat,
3. *Ghost shopping,*
4. *Lost customer analysis,*

**III. Metode Penelitian**

**Jenis Penelitian**

Penelitian deskriptif kuantitatif menurut Kriyantono (dalam Rakhmat 2007:32) adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan.

**Populasi dan Sampel**

Populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

Mengingat jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat atau Wajib Pajak yang melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Samarinda cukup besar, Maka sampel diambil secara anonim sebanyak 30 orang responden.

**Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data, baik yang berasal dari sumber obyek penelitian ataupun sumber-sumber lainnya. Teknik pengumpulan data di dalam peneliti ini adalah :

1. Kusioner/Angket, yaitu pengumpulan data dengan menyebar sejumlah pertanyaan kepada responden.
2. Observasi adalah penelitian yang pengambilan datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap obyek (Irawan Prasetya, 2004:63).
3. Wawancara adalah pengumpulan data yang datanya dikumpulkan melaui wawancara dengan responden (Prasetya Irawan, 2004:64). Yang mana dalam hal ini dilakukan pada Masyarakat yang melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan.
4. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

**Definisi Oprasional**

1. Variabel kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2011:42) di ukur dengan menggunakan lima indikator yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

2. *Reability* (Kehandalan)

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

4. Assurance (Jaminan)

5. *Emphaty* (Empati)

1. variabel kepuasan masyarakat menurut Kenedy dan Young (Supranto 2006:107) diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu:

1. *Availability of Service* (Keberadaan Pelayanan)

2. *Responsiveness of Service* (Ketanggapan Pelayanan)

3. *Timeliness of Service* (Ketepatan Pelayanan)

4. *Professionalism of Service* (Profesionalisme Pelayanan)

**Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik korelasi *pearson product moment* dengan alat uji statistik SPSS.

**IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Dari tabel tabulasi frekuensi, dapat diberi pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat antara 5 dimensi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kota Samarinda. dalam hal ini diwakili dari jawaban para responden seperti berikut:

Dalam hal *Tangible* (Fisik/Wujud Penampilan), frekuensi tertinggi yaitu 22 untuk kategori angka 4 (Setuju/Baik) dengan presentase 73,3%. Artinya masyarakat (responden) memiliki tingkat kepuasan yang Baik atas pelayanan meliputi bentuk fisik kantor Samsat berikut fasilitas yang dirasakan seperti ruangan ber AC, adanya toilet, ruang menyusui, kebersihan tempat, bahkan penampilan petugas atau staf pelayanan yang rapi, ramah dan sopan.

Untuk dimensi atau indikator kehandalan,Frekuensi tertinggi yaitu dengan 24 dengan presentase 80,0% untuk kategori angka 4 (Setuju/Baik). Artinya dari segi kehandalan yang dimiliki oleh pegawai atau staf pelayanan pajak kendaraan bermotor, yang meliputi kejelasan informasi mengenai prosedur dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, disiplin waktu, sikap akomodatif petugas dalam membantu kesulitan pengurusan pajak, rendahnya tingkat kesalahan dan petugas yang mudah dihubungi, dinilai baik oleh masyarakat (responden) yang juga berarti pelayanan yang diberikan memuaskan.

Dalam hal Assurance (Kemampuan memberikan bantuan), frekuensi jawaban tertinggi 14 dengan presentase 46,7% untuk angka 4 (Setuju/Baik). Artinya ketepatan waktu penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Samarinda baik/memuaskan, yaitu sesuai informasi awal, bahwa pengurusan PKB hanya butuh waktu 5 menit apabila semua persyaratan telah dilengkapi. Dan kisaran waktu tersebut dinilai cepat oleh masyarakat (responden). Selain itu kemampuan petugas atau staf pelayanan untuk mendengarkan keluhan dan mau memberikan solusi ataupun jawaban yang dapat diterima oleh masyarakat (responden) juga dinilai baik, sehingga masyarakat (responden) merasa puas atas pelayanan yang diberikan untuk dimensi pelayanan ini.

Sedangkan untuk dimensi Responsivness (Cepat Tanggap dalam memberikan pelayanan), frekuensi terbesar 23 dengan presentase 76,7% untuk kategori angka 4 (Setuju/Baik). Artinya penilaian masyarakat yang diwakili oleh responden meliputi keadilan dalam memberikan layanan dengan tidak membeda-bedakan status para wajib pajak. Apakah itu kerabat, pejabat, masyarakat biasa dan sebagainya diperlakukan sama sesuai prosedur, tanggung jawab staf atau petugas pelayanan sudah dinilai baik dan cukup memuaskan.

Selain itu, ketelitian petugas dalam melayani Wajib Pajak dan sikap yang komunikatif terhadap Wajib Pajak, dinilai baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat (responden). Sehingga memberi rasa nyaman dan aman selama proses pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

Dan untuk dimensi Empathy (Kemampuan untuk memenuhi keinginan), Dimana kemampuan staf pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Samarinda sesuai harapan masyarakat yang menjadi Wajib Pajak. Kesesuaian ini seperti harapan Wajib Pajak atas keramahan petugas dan harapan dalan kecepatan pengurusan PKB. Pengurusan yang lama tentu akan membuat masyarakat jenuh dan tidak sabar, karena masih banyak keperluan lainnya yang harus dikerjakan.

Dan kesediaan staf pelayanan PKB dalam menerima kritikan Wajib Pajak, menjadi harapan setiap wajib pajak untuk dapat menyampaikan saran dan kritikan yang dapat membangun. untuk dimensi ini frekuensi terbesarnya adalah 24 dengan presentase 80,0%. Angka ini untuk kategori jawaban angka 4 yaitu pelayanan dirasakan baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat.

**V. PENUTUP**

1. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan dan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan tabel rekapitulasi yang terlampir bahwa pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Samarinda dinilai baik. Dan kualitas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan bagi masyarakat selaku Wajib Pajak. Hal ini dilihat dari total rata-rata frekuensi terbesar dari setiap indikator pelayanan yaitu 24 dengan presentase 80,0%. Ini membuktikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Samarinda sudah baik dari segi fisik bangunan dan teknologi serta fasilitas yang tersedia, kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cukup tepat waktu, bertanggung jawab, biaya yang cukup sesuai, pengurusan yang cukup cepat, petugas pelayanan yang adil dan komunikatif. Serta pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang terkait ats penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah Kantor Samsat Kota Samarinda diharapkan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan karena dinilai mampu memenuhi harapan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta

Agnes Indaryati, 2010. *Analisis Kepuasan Wajib Pajak erhadap Pelayanan Samsat*. Yogyakarta

Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Buku Seru. Jakarta

Hardiyansyah., 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gavamedia. Yogyakarta.

Kriyanto, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Perdana Media Grup. Jakarta

Moenir, A.S., 2010. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Prasetyo. B., 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*: Jakarta

Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta.

Rama Septian, 2019. *Analisis Rata-Rata Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Untuk Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat Pada Bulan Oktober 2019 Menggunakan Uji Mann Whitney U Test*. Samarinda

Ratminto dan Winarsih, A.S., 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. pustaka peajar. Yogyakarta

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2006. *Metodologi dan proses penelitian*. Pustaka LP3ES. Jakarta.

Sinambela, L.P. dkk., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sutopo & Suryanto,A., 2006 .Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.

Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

**DOKUMEN**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003,hlm.2.

**SUMBER LAIN**

[http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan]