

## TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT TANJUNGPINANG

Satriadi

STIE Tanjungpinang

satriadid@ymail.com

### *Abstract*

*The quality of public services is determined by the service providers (apparatus), who must realize that he is a servant of the people and they must be served well, such that the factors and the indicators in determining the quality of public services can be met. This would ultimately have an impact on increasing the quality of public services. Society satisfaction in the opinion from public in obtaining services of the public service providers apparatus by comparing the expectation and needs. This research entitled is the level of public satisfaction in the service taxes on motor vehicles at Samsat Office Tanjungpinang. The method used in this research is quantitative methods with questionnaire to 34 responden as samples. This questionnaire as an data collecting instruments. These results indicate service quality to public satisfaction in the service taxes on motor vehicles at Samsat Office Tanjungpinang is enough satisfactions levels, with the frequencis results is 18 and percentage 52,9 %.*

**Keywords:** *Quality of Public Service, Kepuasan Masyarakat.*

### *Abstrak*

*Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh penyedia layanan (aparatur), yang harus disadari adalah mereka sebagai penyediaan layanan kepada masyarakat dan mereka harus dilayani dengan 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 para penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Penelitian ini berjudul tingkat kepuasan publik dalam layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 34 responden sebagai sampel. Kuesioner ini sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frekuensi hasil yaitu 18 dan persentase 52,9%.*

**Kata Kunci:** *Kualitas layanan publik, Kepuasan masyarakat.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparaturnya 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, penyelenggaraan 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-undangan<sup>1</sup>. 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

---

<sup>1</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, hlm.2.

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<sup>2</sup>. Salah satu kualitas pelayanan ataupun standar pelayanan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai 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 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 (SWDKLLJ). Di Provinsi Kepulauan Riau juga telah dibentuk Kantor Bersama SAMSAT di setiap Kabupaten/Kota, yang merupakan kesatuan dari DISPENDA KEPRI (Dinas Pendapatan Daerah Kepulauan Riau). Adapun dasar pembentukannya adalah Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kepulauan Riau Nomor 10/UMKGKR/VIII/2004 yang dibentuk pada Tanggal 7 Agustus 2004. Pembentukan Dispenda Provinsi Kepri ini guna melaksanakan perhimpunan pajak dan retribusi daerah sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999.

---

<sup>2</sup> Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 12.

Salah satu Unit Kesatuan Dispenda Kepri adalah SAMSAT Tanjungpinang yang diresmikan pada tanggal 15 April 1982 dan merupakan SAMSAT Pemerintah Tk.I Provinsi Riau sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau. Sejak tahun 2005 diambil alih Kantor Unit Pelayanan Teknis Tanjungpinang yang selanjutnya terjadi perubahan nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu bentuk produk yang menjadi objek pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Dan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini merupakan kewajiban bagi pemilik kendaraan bermotor. Di Provinsi Kepri khususnya Tanjungpinang, berdasarkan Tabel Realisasi Penerimaan KPPD, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan karena memberikan kontribusi yang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Kepulauan Riau selain sumber penerimaan pajak sektor lainnya sampai dengan tahun 2014.

Hal ini menunjukkan, bahwa semakin banyaknya jumlah kendaraan di Provinsi Kepulauan Riau. Dan selain itu tingginya angka penerimaan PKB juga merupakan bentuk kepuasan masyarakat dalam membayar pajak terhadap pelayanan yang diberikan instansi terkait yaitu SAMSAT Tanjungpinang. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya. Hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat, dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang”.

Adapun tujuan dari penelitian dan judul yang diambil adalah : Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Berdasarkan tujuan penelitian di

atas, Penulis memiliki rencana pemecahan masalah yaitu dengan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data dan informasi pendukung yang diperlukan dalam penelitian ini. Baik diperoleh melalui petugas SAMSAT sebagai sumber informasi data maupun masyarakat yang menjadi wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai responden.

## **LANDASAN TEORI**

### *Pelayanan Publik*

Menurut Roth, Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Kemudian pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi<sup>3</sup>. Secara formal pelayanan publik dituangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>4</sup>.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Menurut Lean, barang publik adalah murni dikonsumsi secara bersama-sama dan setiap orang tidak dapat dicegah untuk mengkonsumsinya<sup>5</sup>. Menurut Schedler & Felix (Istianto, 2011), terdapat 3 landasan pemikiran dalam penetapan sebuah layanan yang berkualitas. Yaitu pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah), kualitas yang ditetapkan dari kacamata pemerintah, dan penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan dari kacamata

---

<sup>3</sup> Istianto, B., *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hlm. 43.

<sup>4</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, hlm.2.

<sup>5</sup> Istianto, B., *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), hlm. 44.

masyarakat sebagai konsumen<sup>6</sup>.

Ketiga hal tersebut di atas memiliki nilai-nilai yang ditunjukkan dalam konsensus terhadap kualitas pelayanan yang diterima publik. yaitu : kewenangan pelayanan yang dilakukan (*basic legitimation*), organisasi pelaksana pelayanan (*institutional*), dan masyarakat penerima pelayanan (*individual legitimation*). Saat ini penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Ini berarti kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga Negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### ***Pola-Pola Pelayanan Publik***

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum (yanum) adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada satu prosedur dan tatakerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperlihatkan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum. Sesuai dengan Kemempnan Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan umum dapat dilaksanakan dengan pola-pola sebagai berikut<sup>7</sup> :

Pola pelayanan fungsional, yaitu pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

a. Pola terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

b. Pola Terpadu, yang terdiri atas terpadu satu atap (pelayanan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

c. Dan pola Terpadu Satu pintu, yaitu pelayanan yang diberikan pada

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm.

<sup>7</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, hlm. 6

satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Pola Gugus Tugas yaitu petugas pelayanann publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pola ini merupakan integrasi antar instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu.

### *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, sendi-sendiri atau prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas<sup>8</sup> :

a. Kesederhanaan yaitu tata urutan pelaksanaan kerja atau mekanisme arus kerja yang sederhana dengan tidak banyak melibatkan atau melewati meja atau pejabat/tugas yang tidak berkaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. Hal ini dilakukan tanpa mengabaikan unsur legalitas dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

b. Kejelasan dan kepastian, hal ini berkaitan dengan prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang berwenang, rincian biaya/tariff pelayanan dan cara pembayaran, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan, yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Hal ini meliputi keamanan dalam hal : produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu danlain-lain), produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan, dan lain-lain), dan produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara).

d. Kenyamanan dalam hal : kondisi tempat/ruang pelayanan, terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan dan mutu produk

---

<sup>8</sup> Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993, hlm. 4

pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ukuran standar.

e. Keterbukaan, yaitu prosedur, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab, waktu penyelesaian, rincian tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

f. Efisien, yaitu pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

g. Keadilan yang merata, yaitu jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### *Sistem Pelayanan Publik*

Sistem pelayanan publik merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik terdiri atas 4 faktor yaitu<sup>9</sup> :

a. Sistem, prosedur dan metode, yaitu perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, yaitu ditekankan pada perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana, yaitu diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.

d. Masyarakat, sebagai pelanggan sangat heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### *Pelayanan Prima*

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak

<sup>9</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, hlm.9

dapat dimiliki. Menurut Daviddow dan Utal, pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan<sup>10</sup>.

Moenir dalam pasolong mengatakan bahwa, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>11</sup> Sedangkan menurut Supriyanto dan Sugiyanti, pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain<sup>12</sup>. Pelayanan Prima atau *Excellent Service* secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat baik atau akan menjadi prima ketika mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi, pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan<sup>13</sup>.

Pelayanan prima sektor publik yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk memenuhi hajat hidup masyarakat, memberdayakan masyarakat serta membangun kepada masyarakat kepada pemerintahannya. Sedangkan manfaat pelayanan prima adalah peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan<sup>14</sup>.

### *Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan*

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pen-dukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya

---

<sup>10</sup> Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 19

<sup>11</sup> Aswin, A. Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda. *Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara*, 2015, hlm. 6

<sup>12</sup> *Ibid*, Hlm. 6

<sup>13</sup> Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 19

<sup>14</sup> Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 19

guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu<sup>15</sup>:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor keterampilan petugas.
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *SERVQUAL* : (*Service Quality*), yaitu<sup>16</sup>

1. *Tangible* (Bukti Fisik) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (Jaminan) Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan – keraguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan,

---

<sup>15</sup> Sanjaya, T., Hardyanto, I., & Rengu, S. P. (n.d.). Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Publik*, 2015, hlm. 587.

<sup>16</sup> Tjiptono, F., *Service Management (Mewujudkan layanan Prima)*. (Jogjakarta: ANDI,2008), hlm.

komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut<sup>17</sup>.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan Kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins, sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk<sup>18</sup>.

Kepuasan pelanggan menurut Oliver merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk. Hampir sama dengan Oliver, menurut Wikie kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Hal ini diperkuat oleh Cravens bahwa “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing<sup>19</sup>.”

Dari judul penelitian yang dibuat oleh penulis, yaitu Tingkat

---

<sup>17</sup> Reza, F, Rochmah, S., & Siswidiyanti. (n.d.), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No.5, 2015, hlm. 983

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm.983

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm.984

Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tanjungpinang, mengandung variabel tunggal yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat. Kemudian berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka penulis membuat suatu hipotesis, bahwa pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan termasuk di dalamnya 5 indikator pelayanan seperti yang dijelaskan di atas, akan menghasilkan pelayanan yang sangat baik/ sangat memuaskan bagi masyarakat yang dilayani. Bentuk hipotesisnya adalah “masyarakat cukup puas atas pelayanan pada pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang”.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya<sup>20</sup>. Untuk itu, penulis melakukan kegiatan survey guna mendapatkan informasi yang akurat dengan mengambil jumlah sample sebanyak 34 orang masyarakat selaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dari jumlah populasi 80-100 orang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang dalam sehari.

Teknik *sampling* yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel<sup>21</sup>. Salah satu teknik *nonprobability sampling* yang diambil oleh

---

<sup>20</sup> Ihsanudin, Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol.1 No.2, 2014, Hlm.97.

<sup>21</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.120

penulis teknik aksidental (*convenience sampling*). Menurut Sugiyono sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data<sup>22</sup>.

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karena karakteristiknya<sup>23</sup>. Adapun objek dari penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Lokasi penelitian adalah Kantor SAMSAT Tanjungpinang dan sekitar wilayah Tanjungpinang. Alat utama yang digunakan untuk penelitian ini adalah angket atau kuisisioner. Untuk memperoleh data, baik data primer maupun sekunder guna melengkapi penelitian ini, penulis menggunakan tehnik pengumpulan data berupa :

1. Daftar pertanyaan (kuisisioner) yang ditujukan kepada masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terpilih sebagai sampel.
2. Observasi atau pengamatan langsung pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang.

Dari judul penelitian ini yaitu “Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tanjungpinang”, hanya menggunakan variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. variabel juga merupakan atribut dari kegiatan tertentu karena bentuknya bervariasi<sup>24</sup>. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik, yaitu SPSS 21, dan dengan Ms. Excel. SPSS 21 digunakan sebagai alat uji validitas dan

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm.122

<sup>23</sup> Supranto, J., *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga,2008), hlm. 88

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.118

reliabilitas untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner, dan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari setiap butir pertanyaan tersebut. Sedangkan Tabulasi Frekuensi, penulis gunakan untuk mengetahui persentase hasil dari jawaban responden terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner. Sehingga dapat ditemukan jawaban mengenai tingkat kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Analisis Karakteristik Responden*

Analisis hasil data responden yang terpilih berjumlah 34 orang yang merupakan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Tanjungpinang. Data responden yang telah diolah dibedakan menjadi 3 karakteristik responden. Karakteristik-karakteristik tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan dan menentukan jawaban terhadap butir pertanyaan dalam kuisisioner berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Karakteristik tersebut yaitu responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan status pekerjaan. Seperti yang dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini.

**Tabel I**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	20	59%
Perempuan	14	41%
Total	34	100%

*Sumber : Data olahan 2016*

Dari tabel I dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah persentasi responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 59% dibanding jumlah persentasi responden berjenis kelamin perempuan yaitu 41%. Ini berarti, masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Tanjungpinang adalah mayoritas laki-laki. Hal ini dikarenakan ruang gerak

kaum laki-laki yang lebih luas daripada perempuan yang ruang geraknya lebih terbatas. Sehingga untuk mengurus PKB lebih menyerahkan kepada anggota keluarga yang berjenis kelamin laki-laki.

**Tabel II**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
19 – 22	7	21%
23 – 26	6	18%
27 – 30	4	12%
31 – 34	9	26%
35 – 38	3	9%
39 – 42	3	9%
43 – 46	2	6%
Total	34	100%

Sumber : Data Olahan 2016

Dari hasil frekuensi tingkat usia responden seperti Tabel II, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menjadi wajib pajak dan mengurus Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Tanjungpinang rata-rata berusia produktif. Baik yang berjenis laki-laki maupun perempuan. Dengan usia produktif ini tentunya akan mempermudah responden dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari, termasuk dalam melakukan pelayanan publik dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

**Tabel III**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Status Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	1	3%
Swasta	22	65%
Wiraswasta	3	9%

Honorer	2	6%
PNS	6	18%
Total	34	100%

Sumber : Data Olahan 2016

Berdasarkan tabel III, dapat dilihat frekuensi jumlah responden berdasarkan status pekerjaan, responden yang bekerja di Swasta berjumlah 65% , yang berarti masyarakat yang mengurus dan menjadi wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tanjungpinang lebih banyak dari kalangan Swasta. Yang kemudian disusul oleh masyarakat dari kalangan PNS. Ini berarti status pekerjaan juga berpengaruh terhadap kepemilikan kendaraan bermotor dan menjadi kewajiban pemiliknya untuk membayar pajak kendaraan tersebut.

#### *Uji Validitas dan Reliabilitas*

Untuk menentukan valid tidaknya setiap butir pertanyaan yang ada di dalam kuisioner sebagai alat ukur, guna mengungkapkan ketepatan mengukur setiap gejala dalam penelitian, maka perlu dilakukan uji validitas melalui analisis statistik yaitu dengan SPSS 21.

Pengujian validitas ini dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, dengan nilai derajat bebas  $n-2$ . Yaitu jika  $r$  hitung  $\bar{r}$  tabel (derajat bebas  $n-2$ ), maka butir pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini besarnya  $r$  tabel dengan alfa 0,05 dan derajat bebas ( $n-2 = 34-2 = 32$ ), adalah 0,349.

**Tabel IV**  
**Hasil Pengujian Validitas**

<b>B u t i r Pertanyaan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,442	0,349	Valid
2	0,630	0,349	Valid
3	0,547	0,349	Valid

4	0,609	0,349	Valid
5	0,586	0,349	Valid
6	0,677	0,349	Valid
7	0,654	0,349	Valid
8	0,637	0,349	Valid
9	0,682	0,349	Valid
10	0,696	0,349	Valid
11	0,607	0,349	Valid
12	0,669	0,349	Valid
13	0,753	0,349	Valid
14	0,851	0,349	Valid
15	0,872	0,349	Valid
16	0,836	0,349	Valid
17	0,829	0,349	Valid
18	0,780	0,349	Valid
19	0,856	0,349	Valid
20	0,813	0,349	Valid
21	0,764	0,349	Valid

Sumber : *Data Olahan SPSS 21 (2016)*

Dari data tersebut setiap butir pertanyaan yang berjumlah 21 pertanyaan memiliki  $r$  hitung  $\bar{r}$  dari  $r$  tabel, maka setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner tersebut adalah valid. Setelah mendapatkan hasil validitas, maka setiap butir pertanyaan perlu diuji reliabilitasnya. Yaitu untuk menentukan tingkat validitasnya, apakah validitas sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, atau sangat tinggi. Dan untuk mengukurnya yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung pada tabel interpretasi sebagai berikut :

**Tabel V**  
Interpretasi Terhadap nilai  $r$

Nilai $r$	Interpretasi
0,2 - -1	Validitas/reliabilitas sangat rendah
0,4 - 0,2	Validitas/reliabilitas rendah
0,6 - 0,4	validitas/reliabilitas sedang

0,8 - 0,6	Validitas/reliabilitas tinggi
1 – 0,8	Validitas/reliabilitas sangat tinggi

Berdasarkan tabel validitas, maka diperoleh tingkat validitas / reliabilitas setiap butir pertanyaan adalah sebagai berikut :

**Tabel VI**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**  
**(Ukuran Validitas)**

<b>Butir Pertanyaan .No</b>	<b>r Hitung</b>	<b>Koefisien</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,442	0,6 - 0,4	Valid sedang
2	0,630	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
3	0,547	0,6 - 0,4	Valid sedang
4	0,609	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
5	0,586	0,6 - 0,4	Valid sedang
6	0,677	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
7	0,654	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
8	0,637	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
9	0,682	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
10	0,696	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
11	0,607	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
12	0,669	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
13	0,753	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
14	0,851	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi
15	0,872	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi
16	0,836	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi
17	0,829	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi
18	0,780	0,8 - 0,6	Valid Tinggi
19	0,856	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi

20	0,813	1 - 0,8	Valid Sangat tinggi
21	0,764	0,8 - 0,6	Valid Tinggi

(Sumber : Data SPSS 21 (2016)

Dari tabel VI, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas/reliabilitas yang baik. Yaitu antara tingkat validitas sedang sampai dengan tingkat validitas sangat tinggi. Artinya setiap butir pertanyaan dalam kuisioner dapat dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

### *Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tanjungpinang*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Tanjungpinang dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden dalam kuisioner yang penulis sebarakan. Adapun dalam kuisioner tersebut telah mencakup 5 indikator pelayanan yang baik atau 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan *SERVQUAL (Service Quality)* yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Assurance* (Kemampuan memberikan bantuan)
4. *Responsivness* (Cepat tanggap)
5. *Empathy* (Kemampuan memenuhi keinginan)

Untuk itu dapat dilihat dari tabel frekuensi jawaban responden berdasarkan 5 indikator diatas sebagai berikut, dan pengukuran yang digunakan dalam kuisioner adalah pengukuran berdasarkan skala likert yaitu :

- 1 = sangat tidak baik / sangat tidak memuaskan
- 2 = tidak baik / tidak memuaskan
- 3 = cukup baik / cukup memuaskan
- 4 = baik / memuaskan
- 5 = sangat baik / sangat memuaskan

**TABEL VII**  
**TABULASI KEPUASAN RESPONDEN**  
**DALAM 5 INDIKATOR PELAYANAN**

<b>WUJUD FISIK</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	14,7	14,7	14,7
	3	18	52,9	52,9	67,6
	4	9	26,5	26,5	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

<b>KEHANDALAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	11,8	11,8	11,8
	3	19	55,9	55,9	67,6
	4	9	26,5	26,5	94,1
	5	2	5,9	5,9	100,0
Total		34	100,0	100,0	

<b>KEMAMPUAN</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	7	20,6	20,6	23,5
	3	15	44,1	44,1	67,6
	4	7	20,6	20,6	88,2
	5	4	11,8	11,8	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

<b>CEPAT TANGGAP</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	11,8	11,8	11,8
	3	19	55,9	55,9	67,6
	4	7	20,6	20,6	88,2
	5	4	11,8	11,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

<b>EMPATI</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	3	8,8	8,8	11,8
	3	18	52,9	52,9	64,7
	4	9	26,5	26,5	91,2
	5	3	8,8	8,8	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Sumber data : *SPSS 21*

Dari tabel tabulasi frekuensi di atas, dapat diberi pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas 5 dimensi kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Tanjungpinang. Dalam hal ini diwakili dari jawaban para responden seperti berikut :

Dalam hal *Tangible* (Fisik / wujud penampilan), frekuensi tertinggi yaitu 18 untuk kategori angka 3 (cukup baik/cukup memuaskan) dengan persentase 52,9 %. Artinya masyarakat (responden) memiliki tingkat kepuasan yang Cukup atas pelayanan yang meliputi bentuk fisik kantor

Samsat berikut fasilitas yang dirasakan seperti ruangan ber AC, adanya televisi dan monitor informasi pelayanan, 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 19 dengan persentase 55,9 % untuk kategori angka 3 (cukup baik/cukup memuaskan). 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 cukup baik oleh masyarakat (responden) yang juga berarti pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.

Dalam hal assurance (Kemampuan memberikan bantuan) frekuensi jawaban tertinggi yaitu 15 dengan persentase 44,1 % untuk angka 3 (cukup baik / cukup memuaskan). Artinya ketepatan waktu penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Tanjungpinang cukup baik, 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.

Selain itu kemampuan petugas atau staf pelayanan untuk mendengarkan keluhan dan mau memberikan solusi ataupun jawaban yang dapat diterima oleh masyarakat juga dinilai cukup baik. Sehingga masyarakat Cukup puas atas pelayanan yang diberikan untuk dimensi pelayanan ini.

Sedangkan untuk dimensi Responsivness (cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), frekuensi terbesar yaitu 19 (55,9%) untuk kategori angka 3 (cukup baik / cukup memuaskan). Artinya penilaian masyarakat yang diwakili oleh responden meliputi tanggung jawab staf atau petugas pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan 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 yang komunikatif terhadap wajib pajak, dinilai juga cukup baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat. Sehingga memberikan rasa nyaman dan aman selama proses pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

Dan untuk dimensi kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat adalah Empathy (kemampuan untuk memenuhi keinginan). Dimana kemampuan staf pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Tanjungpinang sesuai harapan masyarakat yang menjadi wajib pajak. Kesesuaian ini seperti harapan wajib pajak atas keramahan petugas dan harapan dalam kecepatan pengurusan PKB. Pengurusan yang lama tentu akan membuat masyarakat jenuh dan tidak sabar, karena masih banyak keperluan lainnya yang harus diselesaikan.

Dan kesediaan staf pelayanan PKB dalam menerima kritikan wajib Pajak, menjadi harapan setiap masyarakat selaku wajib pajak untuk dapat menyampaikan setiap saran dan kritikan yang membangun. Untuk dimensi ini frekuensi terbesar adalah 18 dengan presentase 52,9 %. Angka ini untuk kategori jawaban angka 3 yaitu pelayanan yang dirasakan cukup baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat.

## **KESIMPULAN**

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

Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan tabel rekapitulasi yang terlampir bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dinilai sudah cukup baik. Dan kualitas pelayanan ini memberikan kepuasan yang cukup memuaskan bagi masyarakat selaku wajib pajak. Hal ini dilihat dari jumlah total rata-rata frekuensi terbesar dari setiap indikator pelayanan yaitu 18 dengan persentase 52,9%. Ini berarti pelayanan PKB di Kantor Samsat Tanjungpinang 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 Tanjungpinang sudah cukup memenuhi harapan masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti menemukan beberapa masukan yang menjadi harapan masyarakat, bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang, 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswin, A. Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda. *Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara*, 4-13, 2015.
- Ihsanudin. Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol.1 No.2*, 93-99, 2014.
- Istianto, B. *Manajamene Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Reza, F, Rochmah, S., & Siswidiyanti. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Vol.1 No.5*, 981-990.
- Sanjaya , T., Hardyanto, I., & Rengu, S. P. (n.d.). Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Publik*, 585-590.
- Sigit,P, R. D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Re&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga, 2008
- Sutopo, & Suryanto, A. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006.
- Tjiptono, F. *Service Management (Mewujudkan layanan Prima)*. Jogjakarta: ANDI, 2008.