

# **ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA SEMARANG II**

Ahmad Imanuddin, Zainal Hidayat

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

## **Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Semarang II**

Penelitian ini bertujuan adalah untuk menjelaskan tingkat kepuasan pelayanan bagi wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II. Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur kepuasan pelayanan bagi wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II. Sampel diambil secara accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan SAMSAT Kota Semarang II kepada wajib pajak dapat dikategorikan baik. Hal ini bisa dilihat dari Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 69,58 yang berada pada Interval Konversi 62,51 – 81,25 sehingga Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Akan tetapi, beberapa aspek masih harus diperbaiki, walaupun beberapa aspek lainnya sudah memperlihatkan kinerja yang bagus.

Dari 14 unsur pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat, masih ada beberapa unsur yang kinerjanya kurang baik, yaitu Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, sehingga masih perlu dilakukan peningkatan kinerja pada bagian tersebut.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan

## **1. Pendahuluan**

### **A.Latar Belakang**

Era globalisasi yang melanda dunia saat ini, banyak ditandai dengan berbagai perkembangan dan perubahan lingkungan. Dampak perubahan itu berpengaruh terhadap tatanan kehidupan manusia baik di bidang politik, ekonomi, hukum, pemerintahan serta kehidupan sosial budaya. Bangsa Indonesia tidak bisa menghindari dari pengaruh global tersebut. Batas wilayah negara bukan lagi merupakan halangan bagi proses hubungan atau interaksi antar umat manusia di dunia untuk berbagai kepentingan.

Perubahan itu terjadi pula dalam manajemen penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Pola-pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik menjadi kurang aktual sehingga perlu pendekatan desentralisasi. Pendekatan ini lebih menekankan bahwa sebaiknya pemerintah pusat sebagai regulator proses interaksi untuk menciptakan iklim kondusif dalam mewadahi proses interaksi kehidupan sosial, politik, ekonomi masyarakat.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan salah satu isu yang paling mengemuka. Tuntutan kuat yang

dilakukan masyarakat akan adanya *good governance* muncul seiring dengan telah meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan juga telah dihadapkannya masyarakat pada era globalisasi.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaran publik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan – kepentingan tersebut agar dapat tepenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Dalam KEPMENPAN tersebut dijelaskan tentang standar pelayanan public meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana

## 6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kota Semarang sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah merupakan pusat pemerintahan dan pusat perkembangan di Jawa Tengah. Jumlah kendaraan yang ada sangat banyak dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Kota Semarang merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Pelayanan yang dilakukan SAMSAT meliputi :

1. Pendaftaran kendaraan bermotor baru (pertama)
2. Pengesahan STNK setiap tahun (Pajak Kendaraan Bermotor)
3. Perpanjangan STNK setelah 5 (lima) tahun
4. Pendaftaran kendaraan mutasi seperti ganti nama / pemilik, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah fungsi / bentuk, pindah ke luar daerah

Namun kenyataanya, para wajib pajak masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari kritik dan saran yang diperoleh oleh SAMSAT Kota Semarang II.

**Tabel 1.3**

### **Kritik dan Saran Pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II**

No	Keluhan dan Saran	Jenis Keluhan dan Saran	
		2009	2010
1	Prosedur & Persyaratan	2	3
2	Waktu Pelayanan	11	10
3	Biaya Pelayanan	7	12
4	Fasilitas Pelayanan	8	5
5	Kesopanan & Keramahan	5	7
6	Biro Jasa	18	20
7	Lain – lain	3	5

	Jumlah	54	62
--	--------	----	----

Sumber : SAMSAT Kota Semarang II

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah keluhan dan saran tahun 2009 dan tahun 2010 mengalami kenaikan yaitu dari 54 keluhan dan saran menjadi 62 keluhan dan saran, walaupun jumlah kenaikannya tidak terlalu signifikan. Jika semua ketidaknyaman pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II diadukan dan didata, mungkin saja jumlah keluhan dan saran akan jauh lebih banyak dibandingkan data yang tercantum di atas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan, masih belum dapat memuaskan wajib pajak yang melakukan pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II.

Isu – isu yang berkembang di masyarakat pun menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan sehingga menimbulkan *gap*, SAMSAT sebagai salah satu penyelenggaran pelayanan administrasi kendaraan bermotor tidak luput dari berbagai persepsi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan kurang berfokus pada masyarakat sehingga memunculkan keraguan tentang kualitas pelayanan yang diberikan SAMSAT.

Permasalahan yang timbul di SAMSAT dan menjadi rahasia umum adalah bahwa adanya ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, meluasnya praktek percaloan baik oleh orang – orang luar maupun orang dalam (oknum petugas), adanya diskriminasi / ketidakadilan dalam pelayanan, dan proses pelayanan yang berbelit – belit sehingga waktu pelayanan pun menjadi lebih lama. Kekurang sesuaian pelayanan di SAMSAT dapat dilihat dari adanya beberapa kasus yang dimuat dalam surat kabar dan media elektronik, pengurusan surat menyurat kendaraan bermotor yaitu balik nama kendaraan di kantor SAMSAT Semarang ternyata dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang di luar ketentuan. Tambahan biaya tersebut dimulai dari proses pengambilan formulir, memasukkan persyaratan, pengambilan plat nomor dan surat tanda nomor

kendaraan. Pungutan bisa mencapai Rp. 40.000,- (empat puluh ribu rupiah) yang harus ditanggung oleh setiap wajib pajak, anehnya apabila tidak membayar, terkadang tidak dilayani atau juga penyelesaiannya menjadi tertunda. Pungutan tersebut adanya ketidakpastian biaya pelayanan dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor di SAMSAT.

Pelayanan buruk yang dilakukan pemerintah memang tidak terlalu berdampak akan berkurangnya masyarakat yang menggunakan pelayanan pemerintah (SAMSAT) hal tersebut karena sifat monopolistik pemerintah akan pelayanan SAMSAT, namun buruknya pelayanan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas pemerintah dan semakin meningkatnya praktek – praktek percaloan, dan sebagainya.

Kenyataan pelayanan yang kurang baik tersebut memunculkan *gap* yang cukup besar, terutama terjadinya *gap* antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan. Yaitu adanya ketidaksesuaian (kesenjangan) antara pelayanan yang diharapkan wajib pajak (pelayanan yang baik / ideal) dengan pelayanan yang diterimanya. Adanya kesenjangan dalam pelayanan tersebut tentunya menyebabkan masyarakat yang melakukan pelayanan di SAMSAT merasa tidak nyaman, kurang diperhatikan, serta tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak SAMSAT. Berdasarkan uraian di atas tentunya pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor perlu untuk ditinjau dan diteliti kembali, sehingga dapat diketahui permasalahan dengan lebih pasti serta dapat diperoleh alternatif perbaikan untuk mengatasi permasalahan - permasalahan tersebut. Untuk itu saya mengambil judul : **Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di SAMSAT Kota Semarang II**

## B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

Untuk mendiskripsikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Semarang II

## C. Teori Penelitian

### **Pelayanan Publik**

#### **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 ditetapkan. 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.

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 sector-the 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 pelayanan) 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. 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 Pelayanan 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 masyarakat 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 prasarana 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 menyediakan 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 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan ini, pelayanan umum dirumuskan sebagai segala bentuk 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 instansi 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 digunakan 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 dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. SDM yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa

### **Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 antara lain :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang bewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pendekatan pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Lukman (1999:7) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Dalam definisi strategis, Lukman (1999 : 7) mengemukakan kualitas sebagai : “Segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Senada dengan pengertian menurut Lukman, Gaspersz (dalam Lukman, 1999 : 7) mengemukakan pengertian kualitas baik dari segi konvensional maupun strategis yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Lebih lanjut, dalam kaitannya dengan pelayanan, Juran (dalam Lukman, 1999 : 7) mengemukakan bahwa kualitas adalah menjaga janji agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Senada dengan pendapat Juran dalam Gaspersz (1997:73) mengemukakan kualitas sebagai berikut : “Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan pekerjaan semua orang karena semua orang adalah pelanggan, sedangkan tanggungjawab untuk kualitas pelayanan atau

produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor.”

Lebih lanjut Gasperz (1997:2) mengemukakan bahwa agar sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat efektif, maka penting diperhatikan beberapa dimensi perbaikan kualitas. Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan Yaitu hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan Yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan Yaitu bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab Yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan Yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan Yaitu berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain

7. Variasi model pelayanan Yaitu

berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola dalam pelayanan Pelayanan

Pribadi Yaitu

berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus

8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan Yaitu

berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

9. Atribut pendukung pelayanan lainnya Yaitu

fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti lingkungan yang nyaman, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain

Apabila aparatur pelayanan berkeinginan menciptakan kepuasan total pelanggan, maka dimensi-dimensi di atas sangat penting untuk diperhatikan. Selain itu penetapan biaya harus jelas dan transparan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1997:3) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk 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 bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain Fandy Tjiptono (1997:3) :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990:26) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;



4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparaturnya dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, 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. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, maka diperlukan suatu indeks yang merupakan rasio antara nilai sebenarnya dengan nilai tertentu yang menjadi dasar perhitungan perbandingan. Dengan demikian, indeks sering digunakan sebagai alat untuk melihat kemajuan / kemunduran atau peningkatan / penurunan ukuran tertentu tertentu (pelanggan / masyarakat). Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dimaknai sebagai data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Adapun untuk mempermudah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, peneliti berpedoman pada Kep. Men. PAN No. 25 tahun 2005 tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam keputusan tersebut, ada 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan.
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status yang dilayani.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu perilaku petugas pelayanan secara sopan, ramah, menghargai, dan menghormati.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
13. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga memberi rasa nyaman.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan.

#### D. Metode Penelitian

##### **Perspektif Pendekatan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur kualitas pelayanan yang pada SAMSAT Kota Semarang II kepada wajib pajak dan mengetahui harapan masyarakat tentang pelayanan yang diinginkan dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, maka hasil pengukuran yang telah dilaksanakan akan dilengkapi dengan pendapat-pendapat yang lebih komprehensif melalui *indepth interview* dari para responden

## **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pelayanan bagi wajib pajak di Samsat Kota Semarang

II

## **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini tepatnya di Samsat Kota Semarang II yang berada di Jalan Setiabudi no. 110 Semarang Jawa Tengah sebagai Instansi pelayanan publik. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah wajib pajak yang ada di Samsat Kota Semarang II

## **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\_Nilai\_Rata - rataTertimbang = \frac{Jumlah\_Bobot}{JumlahUnsur} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut

$$IKM = \frac{Total\_dari\_NilaiPersepsi\_per\_Unsur}{Total\_Unsur\_yang\_Terisi} \times Nilai\_Penimbang$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

N o	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai untuk menentukan interval ini adalah

Range

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

K

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan Importance-Performance Analysis untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelayanan bagi wajib pajak di Samsat Kota Semarang II dengan rumus analisis tingkat kepentingan dan kepuasan wajib pajak sebagai berikut:

a. Tingkat Kesesuaian

$X_i$

$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$

$Y_i$

Keterangan :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kepuasan pelayanan.

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan wajib pajak

b. Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

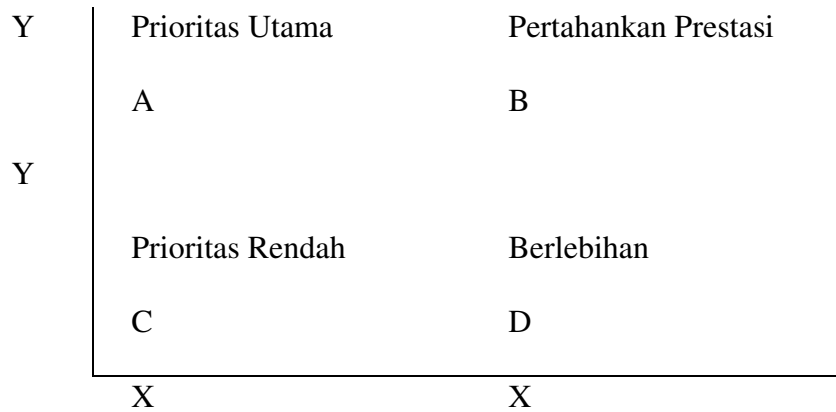
$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi kepuasan pelayanan bagi wajib pajak di Samsat Kota Semarang II dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :

## Diagram Kartesius

Harapan



Kinerja

Keterangan :

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan wajib pajak, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan wajib pajak. Akibatnya mengecewakan tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi wajib pajak. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.



D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil indepth interview akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

## 2. Analisis dan Hasil Penelitian

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada SAMSAT Kota Semarang II dapat dilihat pada tabel pada halaman berikut ini:

**Perhitungan Kinerja Pelayanan Pada  
SAMSAT Kota Semarang II**

No. (1)	Unsur Pelayanan (2)	Nilai Unsur Kinerja (3)	Kinerja Unsur Pelayanan (4)
1	Prosedur pelayanan	2,86	Baik
2	Persyaratan pelayanan	2,81	Kurang Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,79	Kurang Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,07	Sangat Baik
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,73	Kurang Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,66	Tidak Baik
7	Kecepatan petugas pelayanan	2,55	Tidak Baik
8	Keadilan petugas pelayanan	2,72	Kurang Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	2,64	Tidak Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,84	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,08	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,57	Tidak Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,85	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,03	Sangat Baik
	Kinerja Unit Pelayanan	2,78	Kurang Baik

Keterangan:

Nilai unsur layanan diperoleh dari total skor jawaban kinerja per unsur pelayanan dari 150 kuesioner dibagi dengan jumlah responden sebanyak 150. (Data terlampir)

**Nilai Indeks :**

$$\begin{aligned}
 &= 2,86 \times 0,071 + (2,81 \times 0,071) + (2,79 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,73 \times 0,071) + (2,66 \\
 &\quad \times 0,071) + (2,55 \times 0,071) + (2,72 \times 0,071) + (2,64 \times 0,071) + (2,57 \times 0,071) + (3,08 \times \\
 &\quad 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) \\
 &= 0,203 + 0,200 + 0,198 + 0,218 + 0,194 + 0,189 + 0,181 + 0,193 + 0,187 + 0,182 + 0,219 \\
 &\quad + 0,202 + 0,202 + 0,215 \\
 &= 2,783
 \end{aligned}$$

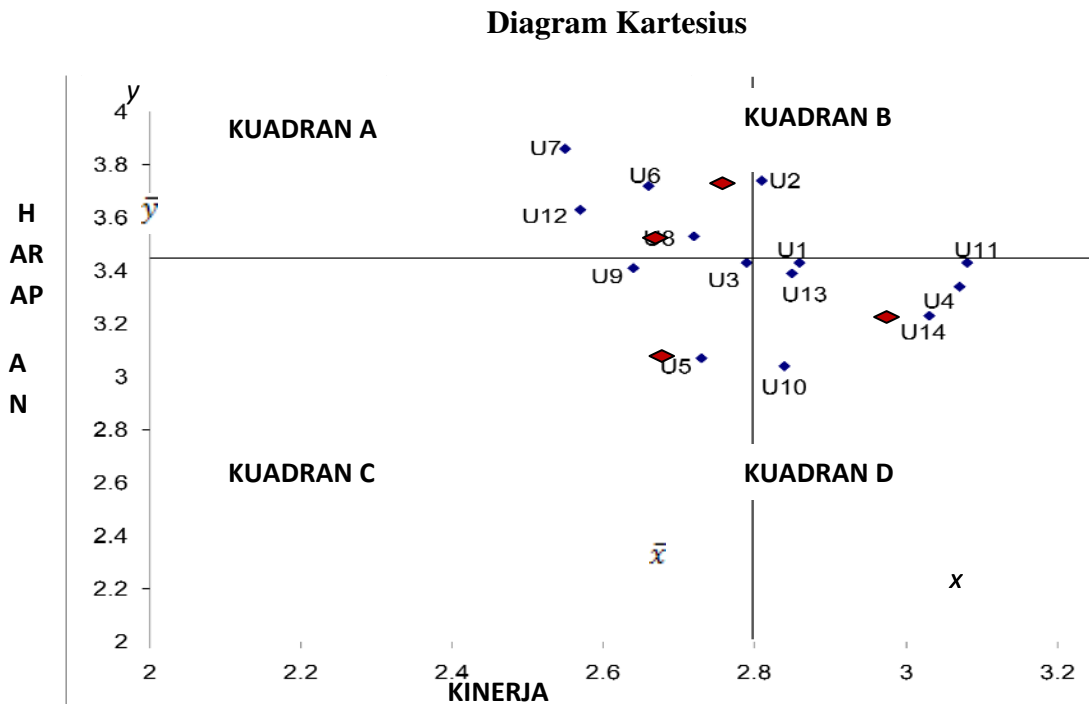
Dengan demikian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

$$\begin{aligned} \text{a. Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 2,783 \times 25 \\ &= 69,58 \end{aligned}$$

b. Mutu Pelayanan = B

c. Kinerja Pelayanan = **BAIK**

Sehingga dengan kata lain dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 69,58 dan mutu pelayanan masuk dalam kategori **B BAIK**.



Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dilihat letak unsur-unsur pelayanan hasil perpotongan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, melalui diagram kartesius tersebut dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan dilihat dari letak tiap unsur pelayanan pada kuadran-kuadran yang terdapat pada diagram kartesius. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan pada halaman berikut:

### 1. Kuadran A

Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun petugas SAMSAT Kota Semarang II belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, yang mengakibatkan

kekecewaan atau ketidakpuasan. Sehingga unsur pelayanan yang berada pada kuadran A ini perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah :

a. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Unsur kemampuan petugas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II harus dijadikan prioritas perbaikan karena tingkat kinerja cukup rendah yaitu sebesar 2,66 dan tingkat kepentingan sebesar 3,72 dengan tingkat kesesuaian 71,51%. Pada unsur kemampuan petugas pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut yaitu kemampuan dan keahlian petugas pelayanan dalam melayani wajib pajak.

b. Kecepatan Petugas (U7)

Unsur kecepatan petugas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II harus dijadikan prioritas perbaikan karena tingkat kinerja cukup rendah yaitu sebesar 2,55 dan tingkat kepentingan sebesar 3,86 dengan tingkat kesesuaian 65,98%. Pada unsur kecepatan petugas pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut yaitu kecepatan petugas dalam menangani surat – surat Pajak Kendaraan Bermotor wajib pajak.

c. Keadilan Pelayanan (U8)

Unsur keadilan pelayanan petugas di PT. SAMSAT Kota Semarang II perlu menjadi prioritas perbaikan karena tingkat kinerja cukup rendah yaitu sebesar 2,72 dan tingkat kepentingan sebesar 3,53 dengan tingkat kesesuaian 77,13%. Pada unsur keadilan pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut yaitu keadilan dalam mendapatkan pelayanan, Perbedaan pemberian pelayanan karena adanya perbedaan

status sosial ekonomi, dan Perbedaan pemberian pelayanan karena adanya kedekatan hubungan aparat.

d. **Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)**

Unsur kepastian jadwal pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II perlu dijadikan prioritas perbaikan karena tingkat kinerja yang rendah yaitu sebesar 2,57 dan tingkat kepentingan sebesar 3,63 dengan tingkat kesesuaian 70,83%. Pada unsur kepastian jadwal pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut yaitu habisnya jam kerja petugas pelayanan terkadang lebih cepat dari jadwal yang ada.

## **2. Kuadran B**

Unsur-unsur pelayanan kepada pelanggan yang terdapat pada kuadran B perlu dipertahankan, karena tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan atau harapan masyarakat pengguna jasa di SAMSAT Kota Semarang II sehingga pelayanan yang ada dapat memuaskan masyarakat.

Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah :

a. **Persyaratan Pelayanan (U2) :**

Persyaratan pelayanan harus perlu dipertahankan kualitas pelayanannya di SAMSAT Kota Semarang II dengan tingkat kepentingan sebesar 3,74, dan tingkat kinerja sebesar 2,81 dengan tingkat kesesuaian 75,04%. Pada unsur persyaratan pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut adalah kemudahan dalam persyaratan pelayanan.

## **3. Kuadran C**

Menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting bagi pelanggan, begitu pula kinerja pelayanan yang dilakukan oleh petugas SAMSAT Kota Semarang II Semarang Barat biasa saja.

Unsur pelayanan yang terdapat di kuadran ini adalah :

a. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

Unsur kejelasan petugas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II memiliki tingkat harapan sebesar 3,43 dan tingkat kinerja sebesar 2,79 dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,32%. Pada unsur kejelasan pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi dan kejelasan wewenang masing-masing petugas.

b. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)

Unsur tanggung jawab petugas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II memiliki tingkat harapan sebesar 3,07 dan tingkat kinerja 2,73 dengan tingkat kesesuaian 88,94%. Pada unsur tanggung jawab terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan kesediaan petugas dalam kesediaan menjelaskan informasi kepada wajib pajak.

c. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9)

Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,64 dan tingkat kepentingan 3,41 dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,341%. Pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan gangguan, kebaikan cara berbicara petugas pelayanan, kerapian petugas pelayanan, pemberian senyuman petugas dalam memberikan pelayanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan gangguan.

#### **4. Kuadran D**

Unsur-unsur pelayanan yang berada di dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Semarang II sudah baik, sehingga sangat memuaskan.

a. Prosedur Pelayanan (U1)

Unsur prosedur pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,86 dan tingkat kepentingan 3,43 dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,50%. Pada unsur prosedur pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesederhanaan dan obyektivitas prosedur pelayanan dan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan.

b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 3,07 dan tingkat kepentingan 3,34 dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,00%. Pada unsur prosedur pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu kedisiplinan petugas dalam menyelesaikan layanan gangguan, keberadaan petugas dalam jam kerja, dan tingkat kehadiran petugas pelayanan.

c. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)

Unsur kewajaran biaya pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,84 dan tingkat kepentingan sebesar 3,04 dengan tingkat kesesuaian 93,42%. Pada unsur kewajaran biaya pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut yaitu keterjankauan biaya Pajak Kendaraan Bermotor yang dikenakan kepada wajib pajak.

d. Kepastian Biaya Pelayanan (U11)

Unsur kepastian biaya pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 3,08 dan tingkat kepentingan 3,43 dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,71%. Pada unsur kepastian biaya pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu ketentuan yang jelas mengenai besarnya biaya yang harus diberikan dalam proses pelayanan.

e. Kenyaman Lingkungan (U13)

Unsur kenyamanan petugas memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 2,85 dan tingkat kepentingan 3,39 dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,89%. Pada unsur kenyamanan petugas terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu kenyamanan tempat pelayanan, kerapian penataan sarana dan prasaranan, dan kebersihan tempat pelayanan.

f. Keamanan Pelayanan (U14)

Unsur keamanan pelayanan memiliki nilai tingkat kinerja sebesar 3,03 dan tingkat kepentingan 3,23 dengan tingkat kesesuaian sebesar 94,01%. Pada unsur keamanan pelayanan terdapat indikator yang mempengaruhi yaitu keamanan lokasi pelayanan dan keamanan peralatan yang digunakan petugas.

### **3. Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Indeks untuk pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang II adalah 2,783 . Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya 69,58. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang II adalah B, ini berarti pelayanan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kota Semarang II adalah BAIK.



2. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan unsur pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II, termasuk unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, namun SAMSAT Kota Semarang II belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna jasa / wajib pajak adalah kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan.
3. Unsur pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh pelayanan SAMSAT Kota Semarang II dan wajib dipertahankan adalah persyaratan pelayanan.
4. Unsur-unsur pelayanan yang kinerja dan harapannya oleh wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang II biasa-biasa saja adalah unsur kejelasan petugas pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan, dan unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.
5. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting atau kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja pelayanannya dilakukan dengan baik, sehingga sangat memuaskan adalah prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.