

# OPTIMALISASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) INDUK DI KABUPATEN PANGANDARAN

Sumanto<sup>1</sup>, R. Didi Djadjul<sup>2</sup>, Wawan Risnawan,<sup>3</sup>

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : sumanto119@gmail.com

## ABSTRAK

*Berdasarkan peninjauan awal diketahui bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran belum optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (wawancara dan observasi) dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa : Pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) belum optimal sesuai dengan lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Belum optimalnya pelayanan PKB disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dalam memperoleh pelayanan PKB walaupun SAMSAT telah melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB. Keterbatasan anggaran yang dimiliki sehingga belum optimal dalam menyediakan sarana dan sarana serta ruangan yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan selama wajib pajak melakukan proses pelayanan PKB. Petugas telah melakukan berbagai upaya seperti melakukan komunikasi dan sosialisasi secara rutin terhadap mekanisme pelayanan PKB kepada masyarakat baik melalui penggunaan media sosial, pemasangan berbagai banner di lokasi-lokasi strategi serta kegiatan woro-woro yang diselenggarakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB. Selain itu untuk mengaktifkan ruang tunggu maka perlu adanya penekanan bahwa yang masuk ke ruang tunggu adalah wajib pajak yang membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan PKB sehingga bagi masyarakat yang belum membawa persyaratan sebaiknya ada petugas khusus yang memeriksa kelengkapan persyaratan serta melakukan penambahan sarana dan prasarana.*

**Kata Kunci :** *Optimalisasi, Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)*

## PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant. Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya : "Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Dalam hal memberikan pelayanan publik negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik dengan Kondisi masyarakat yang menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari organisasi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah

Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik dengan Standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau,

dan terukur. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf *Braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Sebagaimana yang tertera dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum

bagi masyarakat untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini di berikan dalam bentuk pelayanan yang beroperasi di Kantor SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh 3 instansi pemerintah dalam satu gedung, sistem ini dengan maksud guna mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik maka diadakan pelayanan dalam satu gedung. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja(Persero).Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dengan adanya Kantor SAMSAT ini dapat memberikan kelayakkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dan dapat diterima, karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat di jadikan tolak ukur suatu keberhasilan instansi pelayanan publik, Namun faktanya di lapangan masih ada kekurangan yang mengakibatkan terhabatnya suatu proses pelayanan publik khususnya di Kantor SAMSAT.

SAMSAT merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah yang

bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan Samsat Pangandaran dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat.

Begitupula berdasarkan hasil pengamatan penulis, terlihat bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran belum optimal, seperti ditunjukkan dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tingkat *reliability* petugas masih kurang untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Contohnya : masyarakat kesulitan memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat harus antri dalam memperoleh pelayanan PKB.
2. Tingkat *empathy* petugas dalam bersikap tegas, tepat dan penuh perhatian kepada masyarakat masih kurang sehingga masih terdapat ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan PKB. Contohnya : masyarakat yang sudah lama antri namun belum memperoleh pelayanan sementara yang baru datang langsung dilayani.
3. Tingkat *tangible* dengan memberikan sarana fisik yang memadai bagi masyarakat masih kurang. Contohnya : fasilitas fisik

yang disediakan petugas untuk menunjang pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat seperti ruang tunggu yang ada kurang nyaman dan terlalu kecil sehingga masyarakat banyak yang mengantri di luar.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan kemudian penulis tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **"Optimalisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran"**.

#### **KAJIAN TEORITIS**

Dalam penelitian ini penulis melihat adanya suatu permasalahan terkait optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Pangandaran. Dengan demikian masalah pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu bidang kajian ilmu administrasi publik, hal ini sejalan dengan pendapat Pasolong (2010:117) yang menyatakan bahwa :

Administrasi publik adalah dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan

mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Dengan kata kata lain administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah masalah publik melalui perbaikan perbaikan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Dengan demikian maka sangat jelas bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) harus dikelola dengan baik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Widodo (2010: 76) menyatakan bahwa, “Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Selanjutnya Napitupulu, (2007:164) menyatakan bahwa :

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan

pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) menyatakan bahwa : ”Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2016:68) meliputi lima dimensi pokok, yaitu :

1. *Reliability* yaitu kemampuan memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
2. *Responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
3. *Assurance*, yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah serta respek terhadap masyarakat

4. *Emphaty*, yaitu kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles*, yaitu penampilan dari pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

## **METODE**

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik sampling. Penelitian ini dilaksanakan selama 8 bulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran, maka berikut ini penulis sajikan hasil wawancara dan observasi terkait dengan dimensi-dimensi sesuai dengan pendapat Mukarom dan Laksana (2016:68) tentang lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang antara lain sebagai berikut :

1. ***Reliability*, (kemampuan dan kehandalan untuk**

### **menyediakan pelayanan yang terpercaya)**

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

Senada dengan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2016: 27) menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Dengan demikian dimensi *reliability* atau kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak belum optimal hal ini dikarenakan petugas kesulitan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena pelayanan PKB sebetulnya dapat lebih cepat apabila masyarakat mengetahui berbagai prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas

SAMSAT merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya. Jadi pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengantisipasi kesalahan pada produk pelayanan, selalu ada korektor yang bertugas mengoreksi apakah berkas sudah benar atau masih ada kesalahan sehingga produk pelayanan yang diterima oleh wajib pajak tidak cacat.

**2. *Responsiveness*, (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *responsiveness* yang dilaksanakan oleh petugas masih kurang sehingga wajib pajak kesulitan dalam memperoleh pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor karena kurangnya petugas membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi mengenai berbagai prosedur yang ditetapkan.

Hasil penelitian tersebut belum sejalan dengan yang dikemukakan oleh Lenvine dalam Dwiyanto (2014: 143) bahwa : "*Responsiveness* atau responsivitas membahas tentang daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan".

Hal tersebut disebabkan karena dalam pelayanan pegawai kantor samsat sudah memberikan pelayanan yang maksimal demi kepentingan masyarakat namun belum sepenuhnya

masyarakat belum merasakan ke efektifan dan ke efisienan dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sehingga masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**3. *Assurance*, (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat)**

Berdasarkan hasil penelitian tentang dimensi *assurance* diketahui bahwa dari kedua indikator yang diteliti ternyata petugas masih harus meningkatkan kemampuannya dalam memberikan kepercayaan kepada wajib pajak terhadap pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor serta petugas harus bersikap ramah serta sopan santun kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman.

Hasil penelitian tersebut belum sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 42) bahwa :

*Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

1) *Communication*

(komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas.

- 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran.
- 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima.
- 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan.

Oleh karena itu Samsat perlu mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan membangun citra-citra positif pada pelayanan tersebut. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai SAMSAT berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

#### **4. *Empathy* (sikap tegas, tepat dan penuh perhatian)**

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan petugas dilihat dari dimensi empathy belum optimal hal ini dikarenakan petugas kurang bersikap tegas para petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta kurangnya petugas memberikan perhatian kepada masyarakat dalam pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian tersebut belum senada dengan Lupiyoadi (2001: 147) bahwa :

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Permasalahan tersebut disebabkan oleh karena saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanan kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan

jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3 S yaitu senyum, sapa, santun.

#### **5. *Tangible*, (pelayanan yang dilihat dari sarana fisik)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dimensi *tangible* dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak jika dilihat dari dua indikator yang ditentukan belum dilaksanakan secara optimal sehingga belum dapat memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak hal ini dikarenakan petugas kurang optimal dalam menyediakan fasilitas umum seperti wc umum dan mushola yang nyaman serta fasilitas fisik yang disediakan petugas belum menunjang pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat seperti ruang tunggu yang nyaman dan aman.

Hasil penelitian yang dilakukan belum sepenuhnya sejalan dengan pendapat Ibrahim (2008:19) yang menyatakan bahwa : *Tangible* merupakan indikator pelayanan publik yang berorientasi pada hasil. Penggunaan Indikator ini melihat kelengkapan fasilitas yang dimiliki untuk menunjang kinerja pelayanan publik dan apakah infrastruktur pendukung telah memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Induk di Kabupaten Pangandaran belum optimal sesuai dengan lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan menurut Mukarom dan Laksana (2016:68). Belum optimalnya pelayanan PKB disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dalam memperoleh pelayanan PKB walaupun Samsat telah melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Keterbatasan anggaran yang dimiliki sehingga belum optimal dalam menyediakan sarana dan sarana serta ruangan yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan selama wajib pajak melakukan proses pelayanan PKB hal ini dibuktikan dengan kurangnya ruangan tunggu yang menyebabkan banyaknya wajib pajak yang berkerumun di lorong-lorong ketika menunggu proses pelayanan.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan PKB kepada masyarakat maka petugas telah melakukan berbagai upaya seperti melakukan komunikasi dan sosialisasi secara rutin terhadap mekanisme pelayanan PKB kepada masyarakat baik melalui penggunaan media sosial, pemasangan berbagai banner di lokasi-lokasi strategi serta kegiatan woro-woro yang diselenggarakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait

dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB. Selain itu untuk mengefektifkan ruang tunggu maka perlu adanya penekanan bahwa yang masuk ke ruang tunggu adalah wajib pajak yang membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan PKB sehingga bagi masyarakat yang belum membawa persyaratan sebaiknya ada petugas khusus yang memeriksa kelengkapan persyaratan sehingga akan mempercepat proses pelayanan serta melakukan penambahan sarana dan prasarana yang kurang lengkap walaupun bertahap namun hal ini sangat penting untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Induk Kabupaten Pangandaran belum optimal sesuai dengan lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Belum optimalnya pelayanan PKB disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dalam memperoleh pelayanan PKB walaupun SAMSAT Induk Kabupaten Pangandaran telah melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang

diharapkan. Keterbatasan anggaran yang dimiliki sehingga belum optimal dalam menyediakan sarana dan sarana serta ruangan yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan selama wajib pajak melakukan proses pelayanan PKB hal ini dibuktikan dengan kurangnya ruangan tunggu yang menyebabkan banyaknya wajib pajak yang berkerumun di lorong-lorong ketika menunggu proses pelayanan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan PKB kepada masyarakat maka petugas telah melakukan berbagai upaya seperti melakukan komunikasi dan sosialisasi secara rutin terhadap mekanisme pelayanan PKB kepada masyarakat baik melalui penggunaan media sosial, pemasangan berbagai banner di lokasi-lokasi strategi serta kegiatan woro-woro yang diselenggarakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait dengan prosedur dalam memperoleh pelayanan PKB. Selain itu untuk mengefektifkan ruang tunggu maka perlu adanya penekanan bahwa yang masuk ke ruang tunggu adalah wajib pajak yang membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan PKB sehingga bagi masyarakat yang belum membawa persyaratan sebaiknya ada petugas khusus yang memeriksa kelengkapan persyaratan sehingga akan mempercepat proses pelayanan serta melakukan penambahan sarana dan prasarana yang kurang lengkap walaupun bertahap namun hal ini

sangat penting untuk dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak Samsat Induk Kabupaten Pangandaran perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
2. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak masyarakat/wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak Samsat Induk Kabupaten Pangandaran diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website Samsat Induk Kabupaten Pangandaran sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan komputer sebagai akses informasi

bagi wajib pajak yang berguna mengetahui jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Dengan peningkatan sarana prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Perlu adanya tindakan dan upaya terkait dengan masih banyaknya calo yang berkeliaran di lingkungan Samsat Induk Kabupaten Pangandaran tidak hanya melalui himbauan spanduk atau poster agar wajib pajak tidak menggunakan calo tetapi juga perlu diterapkan sanksi tegas bagi para calo yang berkeliaran bebas di lingkungan dalam maupun luar Samsat Induk Kabupaten Pangandaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-buku**

- Dwiyanto, Agus, 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Mukarom Zaenal, M., & Laksana Muhibudin Wijaya, S. M. 2016. *Manajemen. Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar Pustaka Setia Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni,. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widodo, Joko.2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.