

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
LIMA PULUH KABUPATEN BATU BARA**

TESIS

OLEH

**AHMAD FACHRIZAL
NPM. 211801020**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
LIMA PULUH KABUPATEN BATU BARA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

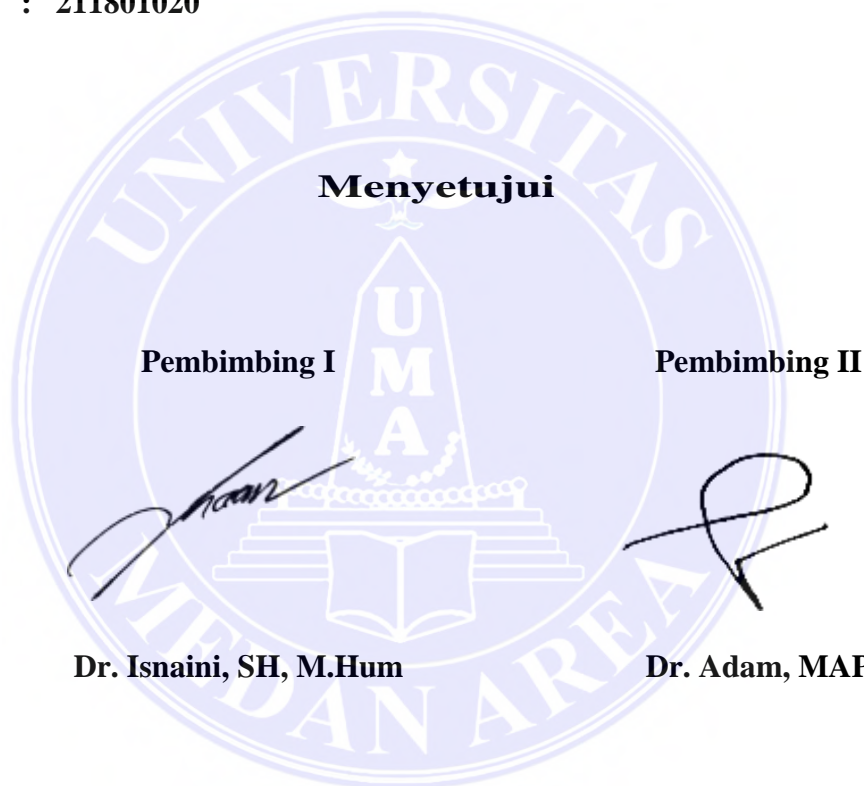
**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara

N a m a : Ahmad Fachrizal

N I M : 211801020



Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik

Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si.

Direktur

Prof. Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

Telah diuji pada 17 April 2023

Nama : Ahmad Fachrizal

NPM : 211801020



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Pembimbing II: Dr. Adam, MAP

Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Fachrizal
NPM : 211801020
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
LIMA PULUH KABUPATEN BATU BARA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Ahmad Fachrizal

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, April 2023

Yang menyatakan,



AHMAD FACHRIZAL

A B S T R A K

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) LIMA PULUH KABUPATEN BATU BARA

N a m a : Ahmad Fachrizal
N I M : 211801020
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Pembimbing II : Dr. Adam, MAP

Pelayanan pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara masih teridentifikasi masalah mengenai ketepatan waktu penyelesaian serta kurang tanggapnya pegawai layanan. Rumusan masalah penelitian yaitu 1) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara? Dan 2) faktor apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara? Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan *Tangible* (Berwujud) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara cukup baik. Walaupun kenyamanan sarana dan prasarana di nilai belum optimal. *Reliability* (Keandalan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sudah baik. Dikarenakan kemampuan memberikan pelayanan sudah terpercaya, akurat, tepat. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. *Assurance* (Jaminan) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara di nilai belum baik di karenakan tidak sesuai dengan Pelayanan Publik mengenai asas ketepatan waktu. *Emphaty* (Empati) Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara kategori rendah. Karena sikap membedakan yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik. Saran dalam penelitian ini meningkatkan responsivitas dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi banyak keluhan. Perlunya fasilitas dengan menambah sarana prasarana di ruang pelayanan agar pengguna layanan merasa nyaman serta jaringan internet.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan, Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

A B S T R A C T

ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE PAYING OF MOTOR VEHICLE TAX (PKB) IN THE OFFICE SAMSAT BATU BARA REGENCY

N a m e : **Ahmad Fachrizal**
N I M : **211801020**
Study Program : **Master of Public Administration Science**
Supervisor I : **Dr. Isnaini, SH, M.Hum**
Supervisor II : **Dr. Adam, MAP**

Payment services at the SAMSAT Fifty Office, Batu Bara Regency, still identified problems regarding the timeliness of completion and the lack of responsiveness of service employees. The formulation of the research problem is 1) What is the quality of the PKB payment service at the Fifty SAMSAT office, Batu Bara Regency? And 2) what are the factors that hinder the quality of PKB payment services at the SAMSAT Fifty Office, Batu Bara Regency? The method used is descriptive qualitative using a qualitative approach. Data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The results of the study show that the Tangible Office of SAMSAT Fifty in Batu Bara Regency is quite good. Even though the convenience of facilities and infrastructure is considered not optimal. The reliability of the Fifty SAMSAT Office in Batu Bara Regency is good. Because the ability to provide services is reliable, accurate, precise. The Responsiveness of the SAMSAT Fifty Office in Batu Bara Regency is considered quite good but needs to be improved. Assurance of the SAMSAT Fifty Office of Batu Bara Regency is considered not good because it is not in accordance with Public Services regarding the principle of timeliness. Empathy Fifty SAMSAT Office of Batu Bara Regency is in low category. Because the attitude of discrimination is not in accordance with public service standards. Suggestions in this study increase responsiveness in providing services so that there are no many complaints. The need for facilities by adding infrastructure facilities in the service room so that service users feel comfortable and have an internet network.

Keywords: *Analysis, SAMSAT Fifty Office of Batu Bara Regency, Service quality, Payment of Motor Vehicle Tax (PKB).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang memberi rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini serta tidak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan penerangan dalam kehidupan ini.

Selama melakukan penelitian dan penelitian tesis ini, peneliti banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Yang terhormat, Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc**, Rektor Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat, Ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono, SE, M.Si** selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik.
4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Isnaini, SH, M.Hum** selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan dan waktunya dalam penyusunan tesis ini.
5. Yang terhormat, Bapak **Dr. Adam, MAP** selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran.
6. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono, SE, M.Si** selaku sekretaris yang telah turut membantu.
7. Ucapan terima kasih kepada seluruh Dosen dan Pegawai Program Studi Magister Administrasi Publik.

Terpenting kepada kedua Orang Tua, Ayah saya H. Ahmad Ilham Murad, SH, MAP dan Ibu Purnama Sari, SE, yang telah membesarkan serta membimbing memberikan kasih sayang dan doa yang tulus. Tak lupa juga Isteri tercinta Rafiqoh, SE dan kepada kedua Putra saya yang bernama Fayyadh Alvaro Ahmad dan Fahcreel Eldirga Ahmad.

Peneliti menyadari tesis ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Namun harapan peneliti semoga tesis ini bermanfaat kepada seluruh pembaca. Semoga kiranya Allah SWT memberkati kita semua.



Medan, April 2023

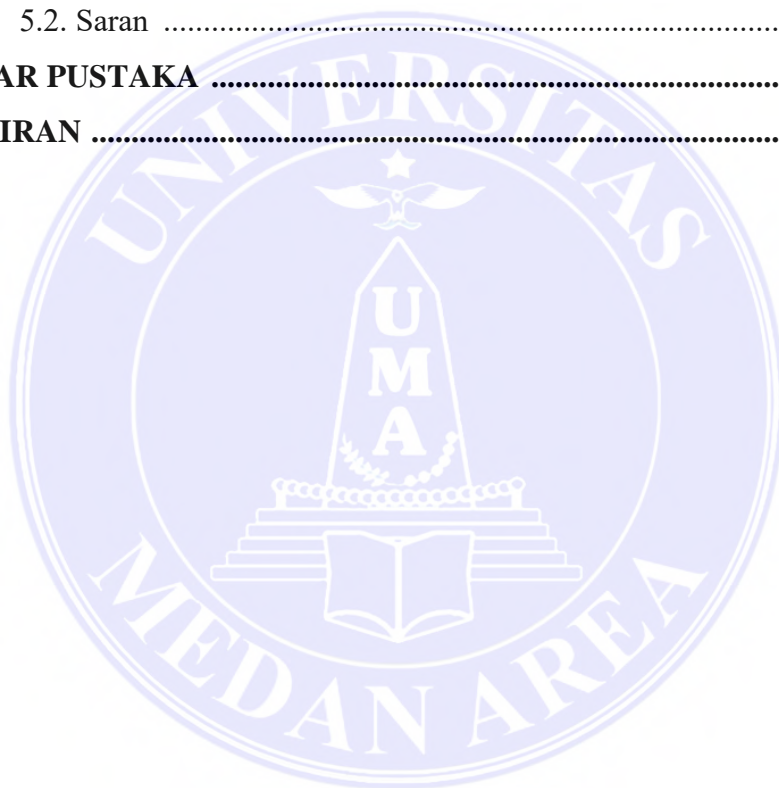
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Fachrizal', is written over a rectangular stamp area.

Ahmad Fachrizal

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Analisis	8
2.2 Pengertian Pelayanan	8
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Pembayaran PKB	11
2.5 Penelitian Terdahulu	12
2.6 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Waktu Penelitian	18
3.3 Informan Penelitian	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Teknik Analisis Data	20
3.5.1 Reduksi Data	21
3.5.2 Penyajian Data	21
3.5.3 Menarik Kesimpulan	22
3.6 Definisi Konsep	22

3.7 Definisi Operasional	23
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Umum SAMSAT	24
4.1.1 Struktur Organisasi	25
4.1.2 Tupoksi Pemerintah Kabupaten Batu Bara	27
4.2 Kualitas PKB	28
4.3 Hambatan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 2 Struktur Organisasi	26
Gambar 3 Ruang Pelayanan	37
Gambar 4 Wawancara dengan Kepala Kantor	77
Gambar 5 Wawancara dengan Kanit Regident	78
Gambar 6 Wawancara dengan Kasi Penagihan dan Pengelolaan	79
Gambar 7 Wawancara dengan Pegawai pelayanan	80
Gambar 8 Wawancara dengan Wajib Pajak	80
Gambar 9 Wawancara dengan Wajib Pajak	81
Gambar 10 Wawancara dengan Wajib Pajak	81
Gambar 11 Wawancara dengan Wajib Pajak	82
Gambar 12 Wawancara dengan Wajib Pajak	82

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 SOP	44



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Surat Penelitian	74
Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian	75
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara	76
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

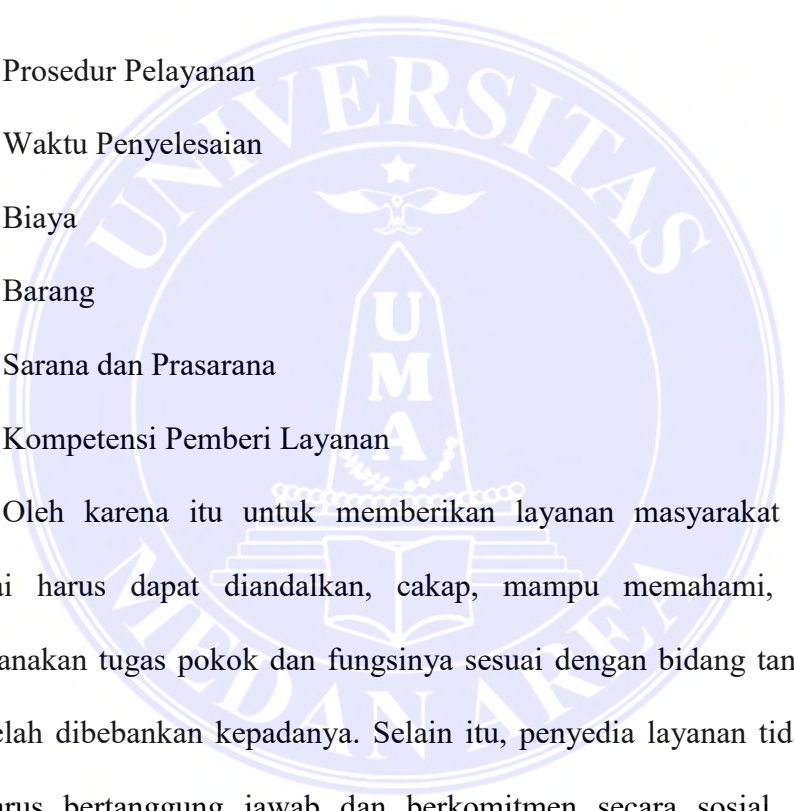
Peningkatan kesejahteraan masyarakat secara terus menerus dan berjangka panjang merupakan tujuan pembangunan nasional. Sumber daya manusia (SDM) yang mutlak diperlukan untuk pelaksanaan pembangunan nasional. Yang diberikan kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi. Sesuai dengan UUD 1945 Pasal 1 (6) mendefinisikan bahwa otonomi daerah sebagai hak, wewenang, dan kewajiban otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah merupakan subyek Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Indonesia. Salah satu sumbernya adalah perpajakan. Yaitu penerimaan terbesar bagi Negara. Pajak memegang peranan penting dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pelaksanaan pembangunan. Dikarenakan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sebagian besar dibiayai oleh pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibagi menjadi 2 yaitu Pajak Provinsi dan Pajak kabupaten/Kota. Pajak yang dikenakan oleh Provinsi meliputi:

- a. Pajak kendaraan
- b. Pajak Penyerahan Kendaraan
- c. Pajak Bahan Bakar
- d. Pajak Air Permukaan
- e. Pajak Rokok

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (1) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor merupakan sumber realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan laporan dari Sektor Pusat Penunjang Operasional Pelayanan Pendapatan Daerah (PDOLPD) dan Laporan Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), jumlah target SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara per Desember 2021 adalah 30.192.780.194 dan realisasinya adalah 29.422.595.990. Artinya belum mencapai target 100% dari yang seharusnya yaitu hanya 97,45%. Namun pencapaian ini dinilai mendekati target yang telah ditetapkan. Dengan jumlah wajib pajak per Desember 2021 sebanyak 35.238, yang terdiri dari 8.888 kendaraan roda empat, 26.342 kendaraan roda dua dan roda tiga, tujuh kendaraan, dan satu kendaraan alat berat. Semua bentuk penyelenggaraan pemerintahan dan proyek pembangunan harus memiliki pengelolaan yang transparan dan terbuka. Salah satu tuntutan masyarakat adalah pemerintah melaksanakan pemerintahan yang baik. Tata kelola yang baik sekarang menjadi tanggung jawab dan salah satu masalah paling mendesak saat ini. Salah satu kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah meningkatkan pelayanan publik.

Menurut peneliti, pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan aturan dan ketentuan serta ketentuan dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk memberikan pelayanan yang lebih terarah dan menyeluruh yang dapat dirasakan di semua lapisan masyarakat. Sebagai hasil dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 dalam rangka mewujudkan

elayanan publik yang berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah Nomor 19/Kep/M.PAN/2021, khusus Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk digunakan sebagai pedoman pelayanan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dokumen ini mengatur ketentuan umum pelayanan publik. Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang meliputi:

- 
- a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya
 - d. Barang
 - e. Sarana dan Prasarana
 - f. Kompetensi Pemberi Layanan

Oleh karena itu untuk memberikan layanan masyarakat yang prima, pegawai harus dapat diandalkan, cakap, mampu memahami, dan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Selain itu, penyedia layanan tidak diragukan lagi harus bertanggung jawab dan berkomitmen secara sosial. Jelas bahwa masyarakat menginginkan layanan pemerintah yang berkualitas tinggi. Kualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Seperti pelayanan pada pajak kendaraan di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Bahwa persoalan pelayanan pajak kendaraan bermula dari kurangnya pemahaman wajib pajak. Yang terkadang kurang dalam melengkapi

dokumen atau persyaratan administrasi yang diperlukan. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik kendaraan adalah salah satu contoh yang sering diabaikan wajib pajak. Khususnya di SAMSAT Gerai Indra Pura. Berdasarkan observasi peneliti, hanya STNK dan KTP asli yang sesuai atau sama dengan pemilik langsung yang diperlukan untuk membayar atau mengurus pajak tahunan. Sedangkan seharusnya BPKB asli hanya menangani pajak tahunan. Kemudian keramahan pegawai terhadap pengguna jasa-wajib pajak. Ketidakramahan yang dirasakan mengakibatkan pelayanan yang buruk bagi penerima pelayanan, seperti pegawai yang tidak tersenyum kepada penerima pelayanan dan yang berbicara dengan pegawai lain tentang hal-hal yang tidak berhubungan dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti juga mengobservasi bahwa karyawan tidak menanggapi yang ingin memberikan layanan tetapi tidak tahu cara melakukannya. Kurangnya petugas atau jumlah yang sedikit juga membatasi prosedur pelayanan. Sarana dan prasarana juga menjadi isu berikutnya. AC yang kurang memadai, dan gedung perkantoran yang dipinjam dari Pemerintah Kabupaten Batu Bara namun bukan milik SAMSAT Lima Puluh adalah contohnya. Untuk mengatasi kondisi tersebut di atas, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diantisipasi.

Hasil observasi tersebut didukung oleh Jurnal Basri Mahasiswa FISIP Universitas Negeri Makasar (2018) yang berjudul “Kantor Sistem Administrasi Tunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor” dengan hasil prosedur pelayanan publik yang membingungkan, tanggal

penyelesaian yang tidak jelas, kurangnya transparansi, kurangnya daya tanggap, dan banyak masalah lainnya. juga dikenal sebagai patologi birokrasi. Dimana patologi birokrasi ini juga memberikan kontribusi terhadap persepsi negatif terhadap manajemen pelayanan dan masih marak hingga saat ini yang melemahkan kepercayaan publik.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah adalah:

- a. Wajib pajak yang masih kurang dalam melengkapi administrasi (dokumen yang diperlukan).
- b. Pegawai yang masih kurang ramah terhadap wajib pajak.
- c. Sarana dan prasarana yang belum memadai untuk mendukung pelayanan maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara?
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan pada pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.
2. Untuk mengetahui faktor hambatan kualitas pelayanan pada pembayaran PKB di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti di bidang Administrasi Publik khususnya di bidang pelayanan publik, dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan Tesis yang merupakan syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana di Universitas Medan Area.

b. Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Manfaat Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan

kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi sekaligus sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis merupakan:

- a. Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (tulisan, perbuatan). Untuk memastikan keadaan yang sebenarnya (penyebab, keadaan).
- b. Analisis adalah proses memecah subjek menjadi bagian-bagian komponennya dan mempelajari bagian-bagian itu sendiri dan hubungan di antara mereka untuk memahami makna keseluruhan.
- c. Analisis adalah penyelidikan kimia dimana sesuatu dijelaskan untuk menentukan bagian-bagiannya.

Komarudin (2001) mendefinisikan analisis sebagai berpikir tentang bagaimana memecah gambaran besar menjadi potongan-potongan kecil sehingga dapat melihat bagaimana tampilannya, apa artinya satu sama lain, dan bagaimana mereka bekerja sama untuk membuat gambaran yang lebih besar. Hal ini dilakukan agar semuanya dapat dipecah menjadi potongan yang lebih kecil. Maka analisis adalah menelaah suatu peristiwa untuk menentukan keadaan yang sebenarnya. Dengan maksud untuk memperoleh hasil akhir dari observasi yang telah dilakukan. Maka diperlukan analisis observasi dan analisis.

2.2 Pengertian Pelayanan

Moerir (2015) berpendapat bahwa pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atas dasar tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan orang yang melayani atau yang dilayani. Selanjutnya, Mursyidah mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan

kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung (2019). Pada hakekatnya, manusia membutuhkan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan pribadi dan bantuan administrasi dari anggota organisasi lainnya. Maka pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memecahkan masalah bagi konsumen atau pelanggan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2015) kualitas pelayanan dihasilkan oleh interaksi antara sistem layanan, sumber daya manusia yang menyediakan layanan, strategi, dan pelanggan (pelanggan). Kualitas pelayanan publik di pengaruhi oleh interaksi antara sistem pelayanan, SDM, strategi, dan pelanggan penyedia layanan. Jika prosedur pelayanan jelas dan tepat, maka sistem pelayanan publik yang baik juga akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu menurut Trigono (2016), pelayanan adalah “melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, santun, ramah, membantu, dan profesional”. Kualitas pelayanan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi jika menyangkut kualitas sumber daya manusia, proses kerja, atau produk yang dihasilkan. Kapasitas untuk memuaskan mereka yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal, sesuai dengan persyaratan dan tuntutan pelanggan adalah definisi kualitas terbaik.

Menurut Evans dan Lindsay (2007), kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Dari sudut pandang pelanggan, kualitas pelayanan selalu dikaitkan dengan sesuatu yang positif atau prima. Jika kualitas layanan dilihat dari perspektif berbasis produk, dapat didefinisikan sebagai fungsi tertentu dengan berbagai variabel pengukuran yang memberikan penilaian kualitas berdasarkan

karakteristik produk yang bersangkutan. Dari sudut pandang berbasis pengguna, kualitas layanan adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan atau seberapa baik memenuhi kebutuhan mereka. Sebaliknya, perspektif berbasis nilai memandang kualitas layanan sebagai hubungan antara kepuasan harga dan kegunaan. Maka kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai pemerintah yang berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesama pekerja, dan pimpinan. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) membagi 10 indikator kualitas pelayanan menjadi 5 indikator, yang disebutnya sebagai SERVQUAL (service quality) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yang meliputi hal-hal seperti karyawan dan fasilitas fisik. Dimensinya adalah:
 - a. Penampilan petugas
 - b. Kenyamanan
 - c. Kemudahan proses di dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Dimensinya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensinya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

4. *Assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan. Dimensinya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensinya adalah:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
 - b. Tidak membeda-bedakan dan menghargai setiap masyarakat

2.4 Pembayaran PKB

Serangkaian kegiatan yang dikoordinir oleh Jasa Rahraja dan SAMSAT untuk menyelenggarakan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan iuran dana kecelakaan wajib sesuai Peraturan Presiden. Hal ini berkaitan dengan penggunaan sistem penerimaan tunggal untuk semua kendaraan bermotor. Kecuali kendaraan bertenaga rel, kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor atau disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Ranmor. Surat Tanda Nomor Kendaraan, atau disingkat STNK, adalah dokumen yang menunjukkan keabsahan Ranmor. Dikeluarkan oleh kepolisian dalam bentuk surat atau dokumen lain yang menyebutkan identitas pemilik, identitas Ranmor, dan masa berlaku, termasuk pengesahan. Ketika hak kepemilikan dialihkan kepada Ranmor sebagai akibat dari kesepakatan antara dua pihak atau tindakan atau peristiwa yang tidak diinginkan seperti jual beli, tukar menukar, hibah, dan warisan, pajak yang dikenal sebagai Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, juga dikenal sebagai BBN-KB. Untuk menghitung biaya administrasi STNK serta

besaran PKB, BBN-KB, digunakan surat yang disebut dengan Surat Kewajiban Membayar. Surat tersebut digunakan untuk mengajukan permohonan pendaftaran dan pendataan Ranmor Bupati dengan menggunakan Aplikasi Pendaftaran Penduduk (SPRKB). Ruang lingkup pelayanan SAMSAT meliputi:

- a. Regident Ranmor
- b. Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor
- c. Pembayaran SWDKLLAJ

Prosedur pelayanan SAMSAT secara terpadu sebagaimana dimaksud dilakukan melalui tahapan:

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan SKKP
- c. Penerimaan pembayaran
- d. Pencetakan dan pengesahan
- e. Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan
- f. Pengarsipan

Loket-loket seperti loket pendaftaran, penetapan, pembayaran, pengesahan, dan pengiriman, bertanggung jawab untuk melaksanakan prosedur pelayanan SAMSAT tersebut. Sebagaimana dimaksud, petugas yang ditunjuk bertanggung jawab untuk mencetak dan memvalidasi BPKP (Bukti Pembayaran Kewajiban Pembayaran), serta menerima pembayaran dari PKB dan/atau BBN-KB, dan pembayaran administrasi dari STNK.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

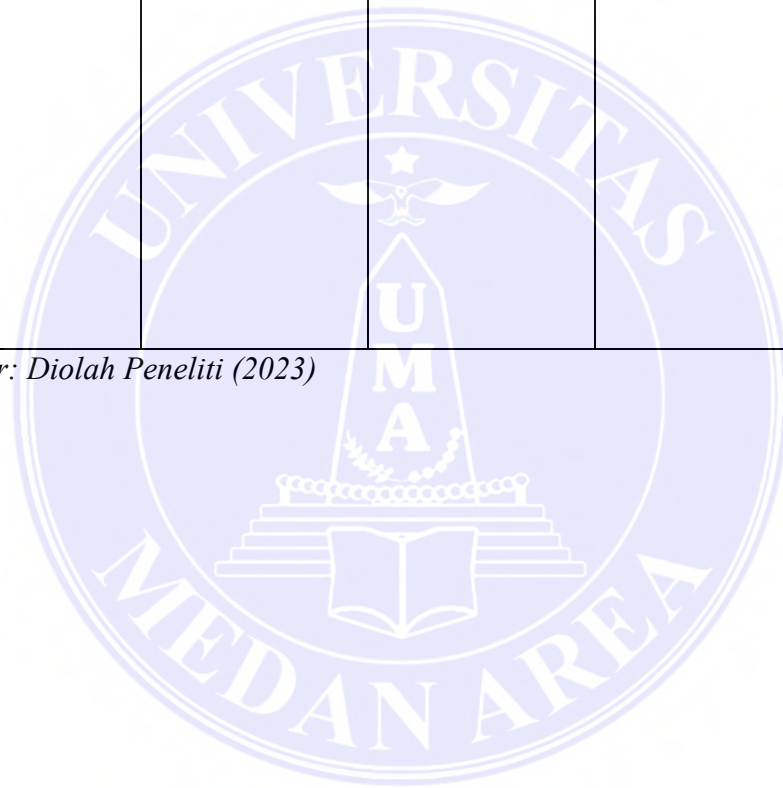
No.	Nama Dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendapatan UPT Medan Selatan Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Administrasi Publik. Azalea Narita AS, Warjio, Agus Suryadi. (2016)	Untuk mengkaji penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan dalam bidang pembayaran pajak.	Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase, modus dan median yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya.	Menggunakan metode deskriptif yaitu untuk menggambarkan keadaan sebenarnya.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik.

<p>2.</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik. Khainuddin Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini Isnaini. (2019)</p>	<p>Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan.</p>	<p>Untuk mengetahui dan menganalisis cara meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam.</p>	<p>Metode deskriptif, sedangkan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif.</p>	<p>Bahwa kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, serta komunikasi yang tidak bagus.</p>
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3.</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui <i>Online Single Submission</i> pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. Jurnal Ilmiah. Eko Prasetyo, Isnaini Isnaini, Adam Adam. (2021)</p>	<p>Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> (jaminan), <i>Empathy</i> (empati).</p>	<p>Utuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan melalui OSS di DPMPTSP Kota Binjai dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan perizinan melalui OSS di DPMPTSP Kota Binjai.</p>	<p>Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS di DPMPTSP Kota Binjai yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> (jaminan), <i>Empathy</i> (empati) secara keseluruhan dinilai baik. Tetapi tidak optimal.</p>
<p>4.</p>	<p>Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. Jurnal Ilmiah. Hasnia Basir. (2018)</p>	<p>Indikator <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.</i></p>	<p>Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa.</p>	<p>Penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kusioner/angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa sudah sangat baik yaitu 84,89%. Faktor kesadaran 82,40%, faktor organisasi 84%, dan faktor sarana pelayanan 85,10% yang menjadi faktor pendukung dalam pelayanan. Samsat</p>

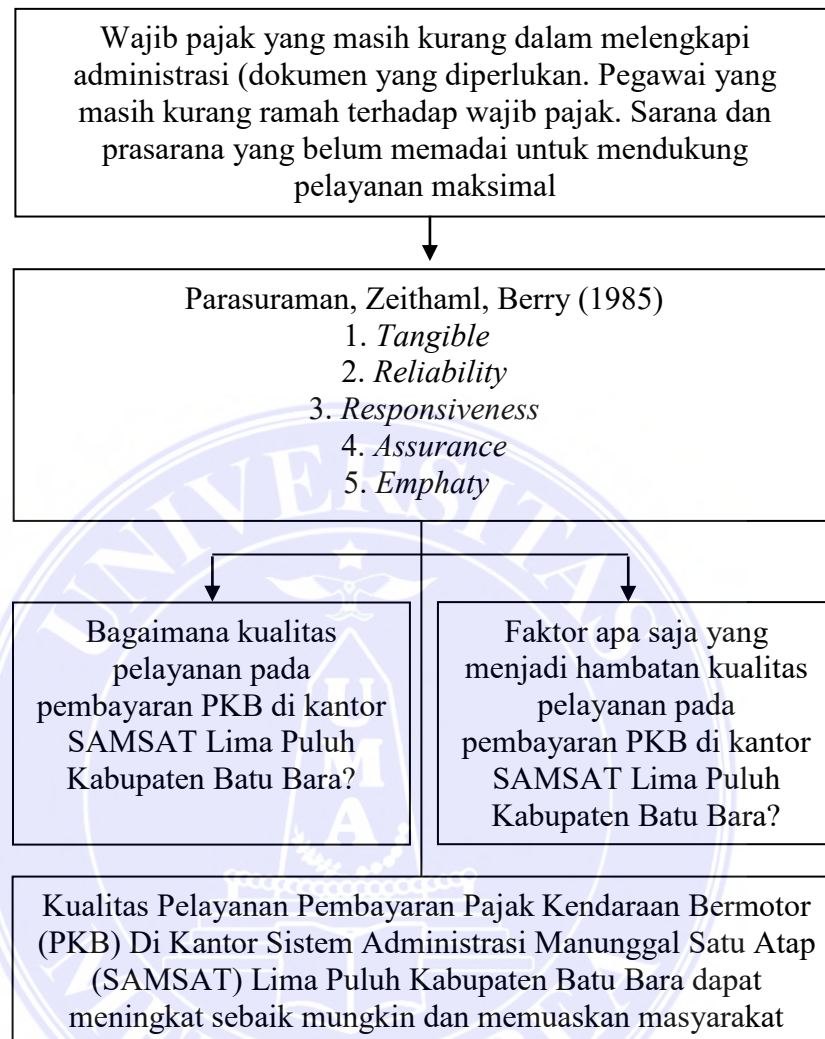
					wilayah gowa memiliki sarana pelayanan yang memadai, petugas memiliki kompetensi dan bekerja sesuai dengan prosedur, bersikap sopan dan ramah kepada wajib pajak, dan peralatan komputer yang sudah berbasis <i>online</i> sehingga mempercepat proses pelayanan.
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Diolah Peneliti (2023)



2.6 Kerangka Pemikiran

Maka kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan desain penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana kualitas pelayanan di kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, khususnya yang terkait dengan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tujuannya adalah untuk menyajikan data secara metodis, akurat, dan berdasarkan fakta yang sesuai dengan lingkungan. Bahwa dengan mendeskripsikan kata dan bahasa dalam konteks tertentu, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik (Moleong, 2010).

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Batu Bara. Sedangkan fokus penelitian yaitu Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Yang beralamat di Lima Puluh Kota, Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara 21255. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022 – November 2022.

3.3 Informan Penelitian

Sebagaimana dikemukakan Bagong Suyatno (2010) informan penelitian terdapat beberapa jenis, antara lain:

1. Informan kunci adalah orang-orang yang mengenal dan memiliki berbagai informasi mendasar yang diperlukan untuk penelitian. Informan kunci

yaitu Bapak Paisal Pahmi Hasibuan, S.STP, MM selaku Kepala Kantor SAMSAT Lima Puluh.

2. Informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang dipelajari. Informan utama yaitu Bapak Riki, SE selaku Kanit Regident Kantor SAMSAT Lima Puluh dan Ibu Tina Melinda Sinamo selaku Kasi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan.
3. Informan tambahan adalah orang yang mampu memberikan informasi meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang dipelajari. Informan tambahan yaitu Ibu Hanum selaku Pegawai pelayanan pembayaran pajak kendaraan (Kantor SAMSAT Lima Puluh) dan Masyarakat yang menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan berjumlah 5 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2010) berpendapat bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip- arsip, buku, majalah. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer. Data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber aslinya (data itu diperoleh tanpa ada perantara dari sumbernya) yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Adapun data yang diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil observasi

terhadap suatu keadaan serta kejadian juga masalah yang ada dalam pelayanan pembayaran PKB di Kantor Bersama SAMSAT UPT PPD Lima Puluh. Peneliti menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Yaitu surat-surat, catatan harian, laporan, photo-photo serta video dokumentasi kegiatan. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020) menyatakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi adalah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti:
 - a. Laporan pelayanan pembayaran pajak kendaraan
 - b. Disiplin pegawai
 - c. Penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan Tahun 2020-2021
 - d. Jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak Tahun 2020-2021
 - e. Data warga yang membayar pajak Tahun 2020-2021
2. Wawancara, merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data (informan). Dalam penelitian ini komunikasi dilakukan secara langsung, wawancara dilakukan dengan cara “*face to face*” artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan peneliti mencatat jawaban dari informan. Nazir dalam Hardani dkk (2020), memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan

penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

3. Dokumentasi, pengumpulan data untuk menjawab masalah penelitian dengan cara melakukan pengamatan yakni mengamati yang diteliti secara langsung. Teknik pengamatan ini memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Riyanto dalam Hardani dkk (2020), menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Adapun data yang di ambil dalam observasi adalah data-data seperti perilaku pegawai saat melayani, proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat, pimpinan yang memberikan arahan, dan pegawai SAMSAT Lima Puluh yang sedang rapat.
- b. Data Sekunder. Data sekunder ialah data atau informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan melalui pihak ketiga) seperti data yang diperoleh dari lembaga atau institusi yang ada dan ada kaitannya dengan pelayanan pembayaran PKB berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan. Beberapa data sekunder yang di peroleh peneliti adalah SOP Kantor SAMSAT Lima Puluh Batu Bara dan ruang pelayanan Kantor SAMSAT Lima Puluh Batu Bara.

- c. Dengan pelayanan PKB berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan.

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data secara kualitatif dimana peneliti langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Kemudian data yang telah didapat diolah secara sistematis dan logis, yaitu dengan menggambarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi pada objek penelitian secara apa adanya, yang diperoleh baik dari subyek peneliti mau pun informasi penelitian untuk mendapatkan kesimpulan. Masing-masing akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan mengenai fenomena yang diteliti dan nanti akan disimpulkan yang dianalisis. Menurut Miles dan Huberman (1992) terdapat 3 tahap analisis data kualitatif yaitu:

3.5.1 Reduksi Data

Reduksi Data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Aktifitas reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Batu Bara.

3.5.2 Penyajian Data

Penyajian Data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Setelah data dirangkum peneliti akan menyajikan data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti akan lebih mudah menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan.

3.5.3 Menarik Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dari hasil penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Batu Bara.

3.6 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang akan diteliti. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis

Menurut KBBI analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya).

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2016) kualitas pelayanan dihasilkan oleh interaksi antara sistem layanan, sumber daya manusia yang menyediakan layanan, strategi, dan pelanggan (pelanggan).

3. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)

Pajak yang harus di bayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum.

4. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Perpres Nomor 5 Tahun 2015).

3.7 Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus di operasionalisasikan dengan cara mengubahnya menjadi sesuatu yang mempunyai nilai. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

penelitian saat ini dimana hasil observasi yang peneliti peroleh bahwa pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara belum baik secara optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara yang mengacu pada teori Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) di nilai cukup baik walau belum maksimal, terlihat pada indikator:

- a. *Tangible* (Berwujud) pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara cukup baik. Walaupun kenyamanan berupa sarana dan prasarana pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dapat di nilai belum optimal.
- b. *Reliability* (Keandalan) pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sudah baik. Dikarenakan kemampuan pegawai pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sudah terpercaya, akurat, tepat, kesesuaian pelayanan dan konsisten.

- c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dinilai cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi karena masih terdapat keluhan dari Wajib Pajak terkait pegawai yang masih terlihat apatis serta jumlah petugas teknis yang masih terbatas.
 - d. *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara di nilai belum baik di karenakan tidak sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai asas ketepatan waktu.
 - e. *Emphaty* (Empati) pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam kategori rendah. Karena sikap membeda-bedakan dalam melayani masyarakat berarti pegawai pelayanan belum melakukan pelayanan dengan profesional dan belum sesuai dengan standar pelayanan publik.
2. Faktor-faktor hambatan kualitas pelayanan pada pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara adalah:
- a. Sumber daya manusia pada pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara belum sepenuhnya handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Sarana Prasarana yang ada di lapangan tidak sesuai dengan apa yang di inginkan atau diharapkan oleh Wajib Pajak karena terbatasnya sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan sehingga wajib pajak kurang puas dengan pelayanan yang di berikan Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil wawancara, observasi selama melaksanakan penelitian, serta data yang diperoleh, maka peneliti akan memberikan saran agar dapat lebih baik yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan responsivitas pelayanan agar dalam memberikan pelayanan di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara tidak terjadi banyak keluhan dari Wajib Pajak. Dan pegawai pelayanan pembayaran PKB di Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara perlu meningkatkan keramahan dan komunikatif kepada pengguna layanan agar masyarakat merasa puas dan senang dengan pelayanan yang di berikan Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Bahwasanya sumber daya manusia tetap di tingkatkan lagi sehingga pelayanan-pelayanan yang di berikan kepada masyarakat secara bersamaan, tidak mengalami kekurangan.
- b. Perlunya tambahan fasilitas yang ada dengan menambah sarana prasarana berupa AC di ruang pelayanan Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara untuk pengguna layanan agar pengguna layanan merasa nyaman serta jaringan internet. Agar tidak mengganggu jalannya pelayanan pembayaran PKB yang akan diberikan kepada masyarakat. Dan anggaran dana untuk perbaikan terhadap sarana atau prasarana yang harus diperbaiki

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research (Journal of Marketing)*.
- Agus, Dwiyanto. 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Atik, dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Evans, Lindsay. 2007. *Pengantar Six Sigma an Introduction to Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bagong Suyanto, Sutinah. 2010. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT: Bumi Aksara.
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke 5*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.

Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ursyidah, Lailul, dan Usrotin Choiriyah, Ilmi. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Internet:

<https://kbbi.web.id/analisis> (20-11-2021) 19-10 WIB.

<https://hot.liputan6.com/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya> (20-11-2021) 19-27 WIB.

Jurnal:

Azhar. 2007. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri Nomor 13 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.

Agustin, M & Trigono, A. 2016. Determinan Kualitas Pelayanan Penyajian Makanan Pasien Rawat Inap Pada Unit Gizi RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2015. Vol. 7 No. 1, Juli 2016.

Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2442-2469.

Raymond P, Hatane S, Hutabarat J. 2015. Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, (1):1-8.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/1048> Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan

<https://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/strukturasi/article/view/3> Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam.

<https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/5176> Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai.

<http://eprints.unm.ac.id/12000/1/Jurnal%20Hasnia%20Basir%27.pdf> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara Tentang Standard Operasional Prosedur (SOP) Di Lingkungan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Dan Pendapatan Daerah Tahun 2019.

Peraturan Presiden RI Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 9 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah.



Lampiran 1
Surat Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA PASCASARJANA

Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi –
Manajemen – Program Doktor : Ilmu Pertanian

Jl. Setia Budi No. 79 B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 1247/PPS-UMA/WD1/01/IX/2022

26 September 2022

Lampiran :

Hal :

Surat Ijin Penelitian MAP

Yth. Kepala UPT PPD Lima Puluh

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini

Nama : **Ahmad Fachrizal**
N P M : **211801020**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Tesis : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PPD SAMSAT LIMA PULUH
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Samsat Lima Puluh sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.



CC File

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT LIMA PULUH**

JL. Perintis Kemerdekaan Lima puluh Telp/Fax.0622-5893098

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/397/UPPD-LP/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DRS PAISAL PAHMI HASIBUAN,M.M.
NIP : 19731121 199203 1 001
JABATAN : Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lima Puluh
: Kabupaten Batubara

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : AHMAD FACHRIZAL
NPM : 211801020
Program Study : Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan Penelitian di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lima Puluh Kabupaten Batubara selama 25 (dua puluh lima) hari kerja, mulai tanggal 24 Oktober s/d 21 November 2022 untuk memperoleh Data penyusunan Tesis berjudul : Analisis kualitas pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lima Puluh Kabupaten Batubara

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lima Puluh, 25 November 2022

Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah
Lima Puluh

DRS PAISAL PAHMI HASIBUAN,M.M.
Pembina
NIP. 19731121 199203 1 001

Dipindai dengan CamScanner
Scanned with CamScanner

**Lampiran 3
Daftar Pertanyaan Wawancara**

No.	Pertanyaan	
1.	Bagaimana penampilan petugas yang melayani pengguna layanan?	<i>Tangible</i> (Berwujud)
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan?	
3.	Apakah sarana dan prasana yang digunakan sudah sesuai?	
4.	Bagaimana kemudahan yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan?	
1.	Bagaimana kecermatan dan ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan?	<i>Reability</i> (Kehandalan)
2.	Apakah UPT Samsat Lima Puluh mempunyai standard pelayanan yang jelas?	
1.	Apakah petugas merespon atau tanggap dengan pengguna layanan yang datang?	<i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)
2.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cepat?	
3.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?	
4.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	
5.	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan cermat?	
6.	Apakah keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai?	
1.	Bagaimana waktu pelaksanaan pelayanan?	<i>Assurance</i> (Jaminan)
2.	Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?	
1.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan keramahan kepada pengguna layanan?	<i>Emphaty</i> (Empati)
2.	Apakah pegawai mendahulukan Kepentingan pengguna layanan?	
3.	Apakah pegawai layanan sudah memberikan layanan dengan sikap sopan santun?	

Lampiran 4
Dokumentasi Wawancara



Gambar 4

Wawancara dengan Bapak Paisal Pahmi Hasibuan, SSTP, MM, Kepala Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Tanggal 3 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 5

Wawancara dengan Bapak Riki, SE Kanit Regident Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Tanggal 2 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 6

Wawancara dengan Ibu Tina Kasi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Tanggal 3 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 7

Wawancara dengan Ibu Hanum Pegawai pelayanan pembayaran PKB Kantor SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Tanggal 3 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 8

Wawancara dengan Ibu Bayu Laila, wajib pajak. Tanggal 2 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 9

Wawancara dengan Bapak Iwan, wajib pajak. Tanggal 3 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 10

Wawancara dengan Bapak Sugi, wajib pajak. Tanggal 3 November 2022. Di SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 11
Wawancara dengan Ibu Lisa, wajib pajak. Tanggal 2 November 2022. Di
SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.



Gambar 12
Wawancara dengan Bapak Ruslan, wajib pajak. Tanggal 2 November 2022. Di
SAMSAT Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.