

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan serta menjelaskan mengenai hasil temuan-temuan penelitian dan pembahasan yang berhubungan dengan data yang diperoleh sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan dan identifikasi masalah yang ada.

5.1. Pendahuluan

Dalam melakukan ataupun ingin mendapatkan layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia sudah diketahui oleh masyarakat secara luas pasti dapat dilakukan di layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disingkat SAMSAT. Terkait hal tersebut, salah satunya adalah di Samsat Kota Cimahi yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Cimahi ini merupakan salah satu bentuk kemitraan dari beberapa instansi yaitu UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Cimahi, Polres Cimahi, Jasa Raharja dan juga Bank BJB. Samsat Kota Cimahi memiliki fungsi sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau dapat disebut wajib pajak terkait hal perpajakan kendaraan bermotor. Selain hal tersebut, pihak Samsat ini memberikan kemudahan dan juga berkualitas dalam hal nya pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat beberapa jenis atau kelompok aktivitas pelayanan publik yang meliputi seperti pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan juga pelayanan jasa. Maka dari itu, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini merupakan salah satu pelayanan yang masuk ke dalam golongan pelayanan administratif. Pelayanan administratif ini adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat dalam hal ini adalah STNK, yang di mana STNK tersebut harus dibayarkan pajaknya setiap tahun.³⁵

Selanjutnya, pada bab ini peneliti ingin mengukur kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi, selaras dengan hal tersebut maka dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut peneliti menggunakan teori SERVQUAL yang dibuat oleh Valarie, A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry yang di dalamnya memiliki lima dimensi yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi ini mengacu atau melihat pada data informasi yang didapatkan dari pihak Samsat Kota Cimahi dan juga para wajib pajak atau masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, peneliti akan menggunakan

³⁵ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

analisis data secara kualitatif dengan cara menganalisis hasil wawancara yang telah didapatkan dari berbagai macam informan dan juga menganalisis hasil observasi atau pengamatan lapangan yang telah dilakukan di Samsat Induk Kota Cimahi.

5.2. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* (berwujud) ini berfokus pada pengukuran atau penilaian mengenai penampilan aparatur atau petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan aparatur atau petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Maka dari itu, jika dimensi ini dinilai oleh para wajib pajak atau masyarakat sebagai pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa masyarakat tersebut merasakan kepuasan dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh Samsat Kota Cimahi. Sedangkan, apabila para wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan ini menilai buruk, maka yang terjadi para masyarakat tersebut tidak mendapatkan kepuasan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh Samsat Kota Cimahi. Kemudian, sehubungan dengan dimensi ini untuk melakukan pengukuran dalam tujuan mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi ini dapat dilakukan dengan beberapa indikator di bawah sebagai berikut:

5.2.1. Penampilan aparatur atau petugas dalam melayani masyarakat

Dalam memberikan suatu pelayanan publik kepada para masyarakat atau pengguna layanan tentunya penampilan aparatur atau petugas dalam melayani masyarakat harus terpenuhi baik secara fisik maupun psikis atau non fisik. Dengan terpenuhinya penampilan aparatur atau petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini sangat mempengaruhi berlangsungnya proses pelayanan. Penampilan fisik dari aparatur atau petugas yang baik ini pun akan berdampak dan memberikan kesan yang baik juga kepada para pengguna layanan dalam hal ini para wajib pajak yang hendak melakukan pelayanan. Maka dari itu, berkaitan dengan penampilan aparatur tersebut, Samsat Kota Cimahi telah memenuhi indikator yang telah ada. Hal tersebut diperkuat dengan beberapa wawancara yang telah peneliti lakukan salah satunya dengan pimpinan atau aparatur di Samsat Kota Cimahi.

“...Saya sendiri sebagai salah satu pimpinan di lingkungan samsat cimahi ini tentu selalu berpenampilan atau berpakaian sesuai dengan SOP yang berlaku, hal tersebut dilakukan dengan tujuan menjaga kedisiplinan sikap saya sebagai pimpinan yang akan mencontohkan kepada bawahan saya...”³⁶

³⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprapti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

Pernyataan lainnya juga dikemukakan oleh aparaturnya atau petugas Samsat Kota Cimahi yang khususnya Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak, berikut kutipan wawancara yang saya lakukan

“...Saya sebagai petugas tentu selalu berpenampilan secara baik, contoh seperti dengan memakai pakaian yang rapi atau seragam yang sesuai dengan ketentuan dan tentunya dengan memakai atribut identitas yang lengkap. Penampilan ini yang akan mencerminkan bagaimana kita sebagai pemberi pelayanan akan melayani masyarakat dengan baik dan terstruktur...”³⁷

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu petugas lainnya, dengan tujuan untuk memperkuat argumen yang telah diberikan beberapa aparaturnya sebelumnya.

Berikut kutipan wawancara yang telah peneliti lakukan

“...Kalau saya yang kebetulan dari pihak bapenda dan petugas samsat keliling juga, kami sebagai pegawai bapenda disini selalu mengutamakan pakaian yang rapi dan beratribut dalam melayani masyarakat, pakaian yang rapi dan terstruktur penggunaannya seperti pada hari senin memakai baju coklat, hari selasa baju bebas rapi, hari rabu nya putih hitam, hari kamis nya memakai pangsi/pakaian adat sunda, hari jumat batik dan sabtu sama seperti hari senin...”³⁸

Berdasarkan wawancara tersebut untuk mendapat kepastian pernyataan yang tepat dan akurat, peneliti melakukan wawancara lainnya dengan beberapa pengguna layanan atau para wajib pajak yang ingin melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi, di mana mereka mengemukakan

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

³⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku Petugas Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

bahwa penampilan aparaturnya atau petugas sudah sangat baik dan rapi dalam hal nya memberikan pelayanan kepada para wajib pajak tersebut. Berikut kutipan wawancara yang telah saya lakukan

“...Sependek ingatan saya ketika saya melakukan pelayanan ke samsat kota cimahi, saya bisa nilai pelayanannya cukup baik dari segi individu petugas pelayanannya, dengan pakaian yang rapi begitu dari atas sampai bawah cukup rapi lah, bisa dikatakan sudah memenuhi standar untuk kerapihan...”³⁹

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan lainnya terkhusus wajib pajak yang ingin melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar dapat membuat pernyataan semakin maksimal, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Oh sejauh dan selama ini saya mengurus pajak di samsat cimahi khususnya samsat keliling ya dalam segi penampilan mereka para petugas sudah cukup baik dan terorganisir mas, mulai dari seragam yang dipakai cukup mencerminkan identitas dari institusi pemerintahan dan juga pihak lainnya karena di samsat sendiri ini kan memang setau saya ada 3 institusi ya mas dan mereka semua sudah memperlihatkan dengan penggunaan pakaian atau seragam mereka masing-masing secara baik...”⁴⁰

Dalam mengukur atau mengetahui dimensi *tangibles* ini sudah baik atau belum melalui indikator ini, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dengan beberapa informan yang telah tertera di atas, melainkan daripada itu peneliti juga melakukan

³⁹ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Mang Boboy sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 28 Mei 2024 di Kediaman Mang Boboy

kegiatan observasi atau pengamatan secara langsung di Samsat Induk Kota Cimahi. Observasi tersebut dilakukan dengan tujuan ingin mengamati aparatur atau petugas secara langsung apakah benar sudah melakukan indikator tersebut atau tidak. Pada tanggal 15 Mei 2024 peneliti melakukan pengamatan secara langsung di Samsat Induk Kota Cimahi dan melihat bahwa memang benar para aparatur atau petugas di tempat tersebut telah menjalankan indikator penampilan aparatur atau petugas dalam melayani masyarakat tersebut. Dari pengamatan tersebut, peneliti melihat tidak hanya para aparatur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor saja yang berpenampilan baik dan rapi, melainkan petugas lain seperti satpam, petugas lobby, dan petugas kebersihan pun mengenakan pakaian atau seragam rapi dan mereka semua juga memiliki identitas masing-masing sesuai dengan jabatan dan pekerjaannya.⁴¹

Berdasarkan dari wawancara dengan beberapa informan dan juga hasil observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penampilan seluruh aparatur yang ada di Samsat Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada para wajib pajak sudah memenuhi standar dan terbilang baik. Hal tersebut disebabkan karena penampilan dari aparatur pada saat melakukan ataupun memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sangat berpengaruh yang nantinya akan

⁴¹ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 15 Mei 2024

memberikan kesan baik bagi masyarakat pengguna layanan tersebut. Selain daripada itu, penampilan aparatur atau petugas yang baik juga akan menjadi salah satu wujud dari kualitas pelayanan yang baik juga. Penampilan ini tidak hanya tentang persoalan berpenampilan rapi tetapi juga dapat dilihat dari segi sikap aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terpenuhinya indikator ini secara baik, maka menurut teori pun telah sesuai dengan dimensi *tangibles* yang dikemukakan oleh Parasuraman bahwa penampilan aparatur salah satu menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu instansi.

Dalam hal nya menjalankan prinsip pelayanan publik terdapat lampiran yang memuat prinsip tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang telah peneliti sampaikan sebelumnya. Prinsip-prinsip yang terdapat dalam keputusan tersebut adalah kesederhanaan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.⁴² Sehubungan dengan hal tersebut dalam dimensi *tangibles* ini khususnya pada indikator penampilan aparatur atau petugas dalam melayani masyarakat termasuk dalam kategori prinsip tanggung jawab. Karena tanggung jawab ini memiliki artian bahwa aparatur atau petugas dapat bertanggung jawab dalam menjalankan pelayanan publik yang ditentukan. Pelaksanaan pelayanan publik tersebut dapat diawali dengan standar

⁴² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan salah satunya terkait penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan. Implementasi dari prinsip tanggung jawab yang khususnya berpenampilan rapi dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan membuat pengguna layanan juga mendapatkan kepuasan dan juga tentunya telah berhasil menjalankan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

5.2.2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan dalam suatu instansi yang memiliki tujuan memberikan pelayanan baik menjadi salah satu faktor yang cukup penting untuk menunjang proses pelayanan yang baik tersebut. Faktor kenyamanan ini dapat ditinjau dari adanya fasilitas publik yang memberikan pandangan atau kesan yang membuat nyaman para pengguna layanan. Fasilitas tersebut baik berupa ruang tunggu, kebersihan ruang publik, dan lain sebagainya. Dalam hal ini, salah satunya terdapat di Samsat Kota Cimahi yang dinilai telah memenuhi kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terkait hal tersebut, peneliti melakukan beberapa wawancara dengan informan atau pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancaranya

“...Saya sih pribadi merasa nyaman-nyaman aja mas, toh kondisi seperti itu memang sering terjadi di mana pun, bagi saya yang penting pelayanan dari samsat ini cepat dan tidak bertele-tele saya

merasa nyaman ya mas. Makanya saya merasa kalau samsat cimahi ini sudah memenuhi standar kenyamanan yang ada...”⁴³

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Mungkin bisa dibilang untuk Samsat Cimahi ini cukup, tetapi masih ada kekurangan seperti toilet masih terbilang kotor dan tempat menunggu antrian dalam proses pelayanan kadang - kadang ada yang sampai keluar dan diluar tersebut tidak ada kursi untuk menunggu. Tetapi diluar itu, untuk Samsat Cimahi sendiri sih bagi saya pribadi telah memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan tetapi memang belum sempurna saja...”⁴⁴

Kemudian, peneliti tidak hanya melakukan kegiatan wawancara untuk menilai indikator ini tetapi peneliti juga mencoba untuk melakukan observasi atau pengamatan langsung terkait kenyamanan tempat pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Cimahi kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam observasi tersebut, dapat dilihat bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, terdapat juga ruang bermain anak bagi para masyarakat yang membawa anak kecil saat melakukan proses pelayanan tersebut dan juga terdapat perpustakaan kecil. Selain itu juga, peneliti melihat bahwa disediakannya fasilitas minuman dan showcase

⁴³ Hasil Wawancara dengan Imanuel Rui Costa Gultom sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kediaman Imanuel

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

gratis yang diperuntukkan bagi pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Hal lain yang meliputi aspek kenyamanan fasilitas di Samsat Kota Cimahi yaitu tersedianya kantin bagi pengguna layanan dan juga parkir motor yang cukup memadai. Hal-hal yang peneliti sebutkan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan aparatur Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Program jelas ya, kita membuat nyaman WP pertama dari ruang tunggu nanti boleh dilihat sama mas lingga sesuai atau tidak apa yang saya sampaikan. Kami disitu menyediakan ada minuman, ada kayak showcase itu bebas, para wajib pajak boleh mengambil dan juga ada kopi/teh itu masyarakat atau WP pun boleh mengambilnya secara gratis. Kemudian, bagi yang membawa anak kecil, kami juga menyediakan tempat bermain anak seperti perosotan dan lain-lain, terus untuk kenyamanan yang lain menurut saya sih sudah nyaman ya, yah sebenarnya mas lingga kalau untuk kenyamanan tempat pelayanan sendiri sih bisa langsung tanya kepada masyarakat saja, tetapi jika dari pihak kita hal tersebut tentu sudah kita upayakan segala cara agar membuat masyarakat nyaman dalam melakukan proses pelayanan yang kita berikan, kita juga terus melakukan peningkatan tingkat kenyamanan bagi masyarakat agar semakin puas melakukan pelayanan disini...”⁴⁵

Pernyataan lain terkait kenyamanan pelayanan ini dikemukakan oleh aparatur Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Tempat pelayanan kami cukup representatif dan nyaman ya, serta disediakan juga fasilitas seperti tempat bermain anak, perpustakaan kecil serta minuman secara gratis yang dapat dimanfaatkan seluruhnya oleh masyarakat atau WP yang ingin

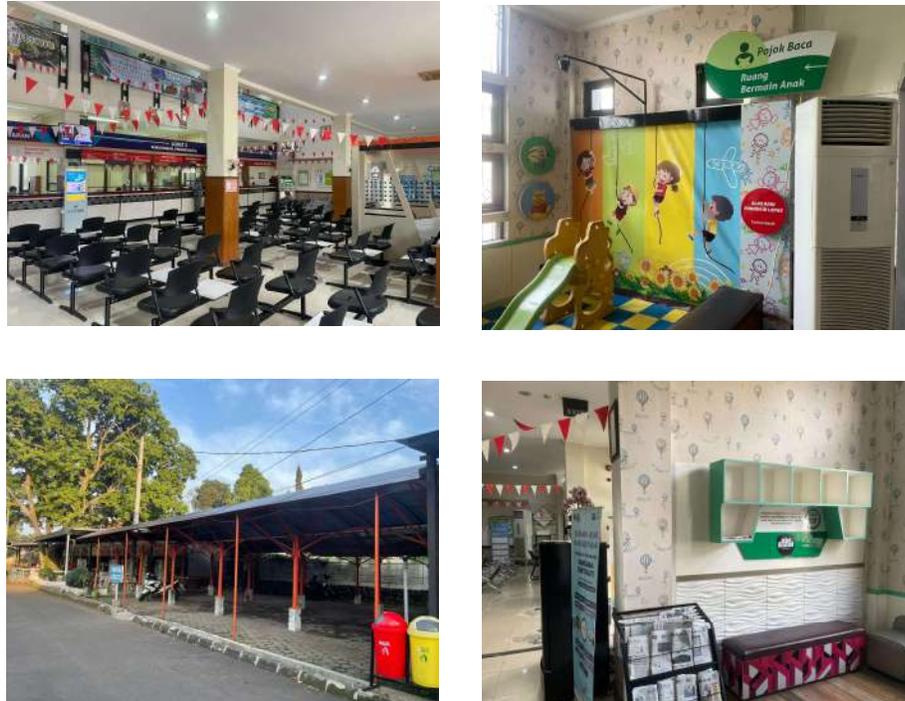
⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprapti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat cimahi...”⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa informan dan juga observasi atau pengamatan langsung yang telah peneliti lakukan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Samsat Kota Cimahi telah memberikan bahkan memenuhi kenyamanan tempat pelayanan dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut menandakan bahwa pihak Samsat Cimahi telah menjalankan indikator kualitas pelayanan sesuai dengan dimensi *tangibles* secara sangat baik, karena terkait kenyamanan dalam tempat pelayanan pun menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan suatu instansi. Di mana, peneliti melihat fasilitas pelayanan terpenuhi mulai dari ruang tunggu yang nyaman dan bersih, kemudian disediakan fasilitas tempat bermain anak yang ditujukan bagi pengguna layanan yang membawa anak kecil, selain itu juga terdapat perpustakaan kecil bagi para pengguna layanan yang hendak sekedar membaca buku dan juga fasilitas lainnya. Maka dari itu, faktor kenyamanan tempat pelayanan dinilai sangat mempengaruhi proses pelayanan. Jika pihak instansi dalam hal ini Samsat Kota Cimahi menyediakan tempat pelayanan yang nyaman maka akan membuat para pengguna layanan juga merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memperhatikan faktor kenyamanan ini

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

menjadi salah satu langkah pihak Samsat Kota Cimahi menjalankan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.



Gambar 5.2.2.1 Beberapa Fasilitas di Samsat Induk Kota Cimahi

Sumber: Hasil Observasi Lapangan Peneliti pada tanggal 30 Mei 2024

5.2.3. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam halnya menjalankan proses pelayanan tentu sangat dibutuhkan terutama bagi para pengguna layanan dan yang memberikan layanan. Aspek kemudahan ini menjadi salah satu faktor agar proses pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Sehubungan dengan hal tersebut didapati bahwa Samsat Kota Cimahi memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pembayaran pajak

kendaraan bermotor baik dalam bentuk pelayanan offline maupun online. Pelayanan offline ini dimaksudkan bagi pengguna layanan yang datang langsung ke Samsat Induk Kota Cimahi dan juga inovasi layanan seperti Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru. Sedangkan, pelayanan online dimaksudkan berupa sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor online yang dapat diakses pengguna layanan melalui aplikasi SAPAWARGA dan juga melalui layanan digital IMIN yang berada di Samsat Induk Kota Cimahi juga. Dalam hal kemudahan proses pelayanan ini didukung dengan pernyataan dari aparaturnya Samsat Induk Kota Cimahi yang peneliti berhasil melakukan wawancara, berikut kutipan wawancara tersebut

“...Semua informasi yang berhubungan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk samsat cimahi sendiri ini sudah disampaikan secara baik dan masif, seperti para masyarakat dapat melihat segala informasi yang dibutuhkan pada instagram samsat cimahi dan juga pada aplikasi SAPAWARGA, hal tersebut balik lagi kepada masyarakat apakah sering melihat dan mencari informasi tersebut atau tidak...”⁴⁷

Peneliti melakukan wawancara dengan aparaturnya lainnya agar lebih mendapatkan pernyataan yang maksimal, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kemudahan akses informasi, sistem pembayaran online yang bisa dilakukan dimana saja melalui aplikasi SAPAWARGA. Hal-hal semacam itu lah yang menurut saya akan berdampak bagi kemudahan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Sistem online ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai dari samsat cimahi khususnya selain itu ada juga whatsapp konsultasi yang disediakan oleh samsat cimahi bagi wajib pajak yang ingin

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Muslim selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

bertanya tentang apapun mengenai pembayaran pajak kendaraan...”⁴⁸

Selain itu, peneliti juga tentu melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu dalam hal ini pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi yang mengatakan bahwa instansi tersebut telah memberikan kemudahan terkait dengan proses pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Bagi saya sendiri, untuk samsat cimahi sudah sangat mudah ya, tetapi saya kurang tahu jika orang-orang usia lanjut untuk mengurusnya mudah atau tidak, tetapi saya merasa mudah karena sekarang saya memanfaatkan layanan e-samsat yang tersedia juga di Samsat Kota Cimahi. Menurut saya yang generasi z termasuk mudah karena sudah jelas step by step nya untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor...”⁴⁹

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mencoba melakukan wawancara dengan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor lainnya di Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Untuk setiap proses pelayanannya, balik lagi karena saya sudah lumayan cukup berumur dan mengurus pajak tersebut gitu ya, saya banyak tanya kepada petugas pelayanan pajaknya mas dan dibantu dengan baik setiap prosesnya mulai dari administratif dan pembayarannya. Saya rasa cukup mendapatkan kemudahan dan dilayani dengan sangat baik oleh pihak samsatnya...”⁵⁰

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Azmi selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bi Ai sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Bi Ai

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa Samsat Kota Cimahi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan khususnya proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan proses pelayanan tersebut baik dari segi proses pelayanan berbasis offline maupun proses pelayanan berbasis online yang hal tersebut dirasakan sendiri oleh para pengguna layanan. Selain itu, menurut beberapa informan yang masih tergolong dalam anak muda pengguna layanan tersebut merasakan dampak perubahan yang signifikan disaat ada inovasi layanan samsat online dan juga lainnya seperti samsat drive thru ataupun samsat keliling. Oleh karena itu, dapat disimpulkan adanya kemudahan dalam suatu proses pelayanan yang dijalankan oleh pihak instansi juga memerlukan partisipasi yang baik antara instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Tujuan dari hal tersebut adalah seperti yang disampaikan sebelumnya yaitu akan menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien. Selain itu dapat dilihat bahwa indikator telah memenuhi faktor yang penting juga dalam dimensi *tangibles* tersebut yang nantinya akan dapat menjadi ukuran dalam menilai kualitas pelayanan.

Indikator kemudahan dalam proses pelayanan yang terdapat pada dimensi *tangibles* ini juga memenuhi prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan publik. Di mana kemudahan dalam proses pelayanan termasuk dalam prinsip kemudahan akses. Kemudahan sendiri memiliki pengertian memiliki lokasi atau

tempat serta sarana dalam mendukung proses pelayanan yang memadai. Selain itu juga, kemudahan akses ini memiliki arti mudah dijangkau oleh seluruh pengguna layanan dan dapat memanfaatkan perkembangan zaman dengan teknologi yang terbaru. Dalam konteks pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini kemudahan proses pelayanan ini memiliki pengertian mampu dalam memanfaatkan teknologi yang terbaru baik proses pelayanan offline maupun online dengan sistem aplikasi SAPAWARGA dan juga sistem digital IMIN. Dengan terpenuhinya indikator kemudahan dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi menandakan atau membuktikan instansi tersebut telah menjalankan prinsip pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terkhusus pada prinsip kemudahan akses.

5.2.4. Kedisiplinan aparatur atau petugas dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan yang dimiliki oleh seorang aparatur atau petugas dalam hal nya melakukan proses pelayanan tentu sangat dibutuhkan. Adanya aspek kedisiplinan yang dimiliki oleh seorang aparatur ini merupakan salah satu kualifikasi dalam pembentukan sikap maupun perilaku yang kedepannya akan membentuk sosok aparatur dalam melakukan tugasnya sebagai pemberi pelayanan. Sikap disiplin yang harus dimiliki oleh seorang aparatur dalam memberikan pelayanan tersebut

telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, yang di mana dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa sikap disiplin yang dimiliki atau dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara merupakan suatu kesanggupan yang dijalankan dalam menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang jika didapati Aparatur Sipil Negara tersebut tidak menaati ataupun melanggar akan diberikan sanksi atau hukuman disiplin.⁵¹ Oleh karena itu, setelah melihat peraturan tersebut seorang aparatur atau petugas pelayanan harus memiliki kedisiplinan yang dalam hal ini terkhusus memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada para wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan yang melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya di Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau untuk itu, mungkin saya merasakan kedisiplinan dari petugas Samsat ini sudah baik dan sangat disiplin karena para petugas cepat dan baik dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan pkb tersebut...”⁵²

⁵¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, diakses pada tanggal 11 Juni 2024

⁵² Hasil Wawancara dengan Mega Silvy sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Keliling pada tanggal 15 Mei 2024 via *Google Meeting*

Kemudian, agar mendapatkan pernyataan yang lebih meyakinkan, maka peneliti melakukan wawancara dengan informan lainnya yang juga melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancaranya

“...Oh, sangat penting mas. Karena menurut saya, kedisiplinan itu nomor satu mas karena apapun yang bakal dilakukan oleh petugas kedisiplinan ini dapat memudahkan masyarakat, seperti ketepatan waktu petugas yang datang ke kantor itu kan bagian dari kedisiplinan juga dan saya melihat di Samsat Kota Cimahi ini para petugas nya sudah tergolong disiplin...”⁵³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan aparatur Samsat Kota Cimahi untuk memastikan kedisiplinan yang dimiliki oleh aparatur tersebut, berikut kutipan wawancaranya

“...Contohnya, saya sebagai pimpinan tentu akan hadir tepat waktu. Seperti tadi saya sudah hadir pada pukul setengah 8 tetapi saya ngobrol dan berinteraksi dulu dengan satpam, di mana saya menanyakan kondisi malam seperti apa, saya sebagai TU harus melakukan hal seperti itu, karena TU ini mencakup keseluruhan yang ada di lingkungan samsat cimahi ini. Ya saya mencontohkannya seperti itu kurang lebih, datang ke kantor tepat waktu, bekerja sesuai dengan program-program yang telah ditentukan, seperti itu dan juga disiplin berpakaian kita harus ada identitas yang jelas...”⁵⁴

⁵³ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

Aparatur lain pun menambahkan pernyataan tentang kedisiplinan yang ada pada Samsat Kota Cimahi ini dan peneliti telah melakukan wawancara tersebut, berikut kutipan wawancaranya

“...Cepat, tepat dan akurat serta dapat memahami aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan juga disiplin dengan waktu serta melakukannya dengan pelayanan yang kondisi fisiknya prima, dan pastinya menjalankan 10 budaya malu aparatur”⁵⁵

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan langsung agar dapat menilai kedisiplinan yang dimiliki aparatur di Samsat Kota Cimahi apakah diterapkan dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil dari pengamatan yang dilakukan, peneliti melihat bahwa setiap aparatur yang ada di Samsat Kota Cimahi telah memiliki sikap disiplin yang baik, contohnya seperti peneliti melihat Pimpinan dan petugas lainnya datang pada pukul 07.30 WIB dan petugas pelayanan selalu melayani para wajib pajak dengan sikap yang sopan serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan peneliti yang ikut serta dalam berjalannya proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya bersama petugas Samsat Drive Thru.⁵⁶

Meninjau dari beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di atas khususnya aparatur atau petugas yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi dapat dinilai aparatur tersebut

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Muslim selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

⁵⁶ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024

telah memenuhi aspek kedisiplinan dengan baik. Aspek tersebut dijalankan oleh aparaturnya atau petugas mulai dari hal ketepatan waktu, sikap dan juga penampilan yang ditujukan kepada para wajib pajak sebagai pengguna layanan. Dari sisi ketepatan waktu, pengguna layanan telah merasakan bahwa aparaturnya atau petugas tersebut sangat tepat waktu untuk datang dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Oleh karena itu, sikap disiplin ini menjadi salah satu aspek dasar bagi aparaturnya atau petugas yang harus dimiliki dalam hal memberikan pelayanan. Tentu hal tersebut memiliki tujuan agar para petugas tersebut dapat menunjukkan sikap atau perilaku, kinerja serta pola kegiatan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan. Apabila aspek kedisiplinan yang dimiliki aparaturnya dalam memberikan pelayanan tersebut terpenuhi dan tercapai, maka secara tidak langsung pun masyarakat sebagai pengguna layanan dengan baik akan merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, maka dapat dikatakan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan salah satu indikator dari dimensi *tangibles* ini dengan sangat baik dan akan mencerminkan wujud kualitas pelayanan yang berkualitas dari instansi tersebut.

Indikator atau aspek kedisiplinan aparaturnya dalam melakukan pelayanan yang termasuk dalam dimensi *tangibles* ini merupakan salah satu bagian dari prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yang kedisiplinan dalam prinsip tersebut termasuk dalam prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Prinsip dari

kedisiplinan tersebut mengartikan sikap disiplin, sopan, dan ramah harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap-sikap yang telah disebutkan ini sangat dibutuhkan dan harus dimiliki oleh aparatur sebagai pemberi layanan dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, karena dengan adanya sikap tersebut masyarakat akan mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

5.2.5. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan

Dalam tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik sangat dibutuhkan suatu instansi memberikan kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan. Selain itu, adanya kemudahan akses masyarakat dalam melakukan proses pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan akses yang diberikan dapat dibentuk dengan berbagai strategi yang inovatif. Salah satu inovasi tersebut adalah pihak Samsat Kota Cimahi menyediakan sistem berbasis online yaitu aplikasi SAPAWARGA dan juga Samsat Drive Thru. Penggunaan sistem online oleh pengguna layanan ini sangat memudahkan karena tidak perlu datang secara offline ke kantor Samsat Induk dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya dan juga pelayanan Samsat Drive Thru sangat memudahkan pengguna layanan karena hanya dari kendaraan para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Tetapi, bagi wajib pajak yang tergolong dalam masyarakat prioritas seperti masyarakat difabel, ibu hamil, dan juga masyarakat lanjut usia.

Samsat Kota Cimahi sendiri mengimplementasikan sistem berbasis online melalui aplikasi SAPAWARGA dan juga sistem berbasis offline yang cepat yaitu Samsat Drive Thru. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang menggunakan sistem tersebut untuk melihat kemudahan akses yang diberikan pihak instansi dan informan tersebut mengatakan bahwa dengan adanya sistem tersebut memberikan kemudahan dalam proses pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sangat mudah sih aksesnya, ya seperti yang saya bilang tadi. Saat ini saya sering menggunakan layanan e-samsat untuk membayar pajak motor tersebut dan akses yang saya dapatkan terbilang mudah dijalankan, selain itu keuntungannya juga saya tidak perlu antri lama seperti orang-orang yang datang langsung...”⁵⁷

Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan lainnya untuk mendapatkan pernyataan yang maksimal, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Saya rasa untuk kemudahan akses yang saya dapatkan sudah cukup mudah sih dalam hal nya permohonan pelayanan pembayaran pkb tersebut mas. Seperti saya dapat secara mudah mengakses informasi terkait jam operasionalnya, biaya dan hal-hal lain terkait pembayaran pkb, selain itu juga petugas memberitahukan hal tersebut kepada pengguna layanan...”⁵⁸

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

Melalui pernyataan dari beberapa informan sebagai pengguna layanan sistem tersebut, peneliti mencoba melakukan wawancara lainnya dengan pihak aparat Samsat Kota Cimahi untuk memastikan pernyataan yang telah diberikan dari masyarakat, berikut kutipan wawancaranya

“...Terkait hal ini, kami menyediakan whatsapp konsultasi samsat cimahi itu juga tertera pada laman instagram kita. Nah itu, whatsapp tersebut diperuntukkan ya bagi yang ingin konsultasi terkait pembayaran pajak dan segala macamnya. Karena kita pun tidak mungkin memasang atau memajang informasi terkait besaran biaya pajak semuanya instagram samsat cimahi kan kebayang ada berapa banyak nomor polisi atau jumlah kendaraan di kota cimahi ini sedangkan setiap kendaraan yang dimiliki oleh WP ini tentu memiliki biaya yang berbeda-beda satu dan yang lainnya. Maka dari itu, whatsapp tersebut lah yang menjadi cara kita agar masyarakat dapat mengakses informasi terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka, maka dengan kata lain kami pun sudah menyediakan dan menjelaskan kepada masyarakat terkait hal tersebut. Selain itu, dalam sistem online pun sudah ada aplikasi namanya SAPAWARGA, di aplikasi tersebut pun para WP dapat melihat dan mengakses informasi terkait biaya pajak kendaraan bermotor mereka dengan hanya memasukkan nomor polisi dari kendaraan mereka...”⁵⁹

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

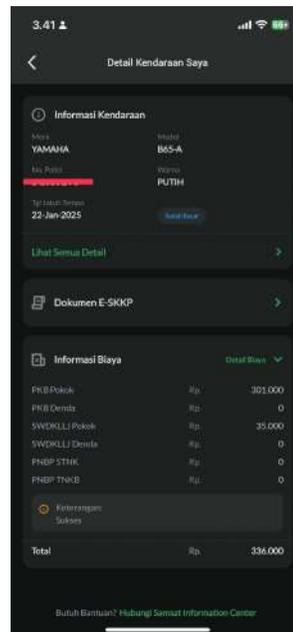
Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan langsung di lapangan, pada saat melakukan proses tersebut peneliti melihat bahwa terdapat pengguna layanan yang sedang menggunakan layanan Samsat Drive Thru dan dibuktikan oleh peneliti layanan tersebut memang memudahkan wajib pajak dengan sistem layanan yang cepat, peneliti juga mengunduh aplikasi SAPAWARGA untuk membuktikan aplikasi tersebut memang memudahkan masyarakat dalam sekedar melihat informasi pembayaran pajak dan juga melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.⁶⁰



Gambar 5.2.5.1 Waktu Pelayanan dan Pengguna Layanan Samsat Drive Thru

Sumber: Hasil Observasi Lapangan Peneliti pada tanggal 30 Mei 2024

⁶⁰ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024



Gambar 5.2.5.2 Informasi Pajak Pembayaran Kendaraan Bermotor di Aplikasi SAPAWARGA

Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada tanggal 30 Mei 2024

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan juga hasil observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah terpenuhi dan partisipasi dari masyarakat pengguna layanan dalam menggunakan sistem tersebut sudah baik pada pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat Kota Cimahi, selain itu dengan melalui indikator yang telah terpenuhi dengan baik ini, maka pihak instansi tersebut pun telah memenuhi dimensi *tangibles* sebagai salah satu dimensi untuk menilai kualitas pelayanan publik yang digunakan oleh peneliti. Adanya akses melalui sistem berbasis online menjadi

salah satu inovasi pelayanan yang memudahkan pengguna layanan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Di mana, sebelum disediakannya sistem tersebut didapati antrian yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama, maka dari itu dibentuk inovasi layanan tersebut untuk memudahkan masyarakat pengguna layanan. Kemudahan akses dalam proses pelayanan menjadi salah satu faktor yang harus diterapkan dalam proses pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terlebih, di zaman yang sudah serba canggih dalam teknologi sudah seharusnya pelayanan dapat memberikan akses yang memudahkan masyarakat. Tetapi untuk mendukung proses pelayanan berbasis online dan inovasi layanan seperti sistem Samsat Drive Thru sangat diperlukan partisipasi yang baik dari instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Indikator kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan dalam dimensi *tangibles* ini berkaitan dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu prinsip penyelenggaraan publik yang berkaitan dengan indikator tersebut adalah kesederhanaan. Kesederhanaan ini memiliki pengertian prosedur pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Tersedianya akses pelayanan yang memudahkan masyarakat seperti sistem berbasis online tersebut tentu juga dapat memberikan aspek kesederhanaan dalam proses pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, di pihak

Samsat Kota Cimahi telah mewujudkan dan menerapkan dengan baik khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.2.6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting dimiliki instansi yang memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan yang kedepannya akan membuat kemudahan proses pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal tersebut, salah satunya untuk memudahkan aparaturnya atau petugas dalam melihat dan memastikan informasi biaya pajak kendaraan bermotor agar tidak terjadinya selisih biaya dan juga menggunakan alat bantu tersebut petugas menjadi lebih cepat dalam melayani masyarakat yang ingin menggunakan layanan. Selain itu, di Samsat Kota Cimahi sendiri telah tersedia alat bantu digital yang dinamakan 'IMIN' untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya secara mandiri. Adanya alat bantu tersebut menjadi hal yang sangat penting bagi petugas pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan khususnya dalam proses pemeriksaan biaya pajak kendaraan bermotor dan juga setiap proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu aparaturnya Samsat Kota Cimahi menyampaikan pernyataan terkait hal penggunaan alat bantu, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kami memiliki inovasi terbaru dalam akses atau alat bantu kemudahan bagi masyarakat yang ingin membayar pajak yaitu sistem alat yang bernama salira atau juga IMIN dengan sistem bayar pajak sendiri yang dilakukan oleh masyarakat. Alat ini akan

berguna untuk masyarakat yang ingin membayar pajak sendiri dan cepat dengan cara memasukkan nomor polisi dan sebagainya setelah itu melakukan pembayaran melalui QRIS saja dan itu nanti pengesahan skkp dan stnk akan dikirimkan melalui whatsapp atau email dan para WP dapat print sendiri stnk tersebut dirumah...”⁶¹

Selain itu, aparaturnya menambahkan terkait dengan penggunaan alat bantu tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau di samsat keliling dan drive thru sendiri mungkin alat bantu yang ada seperti komputer yang disediakan dari pusat yang memiliki tujuan untuk memudahkan saya berkoordinasi dengan pihak samsat induk dan juga pasti membuat cepat pelayanan yang diberikan sih mas pasti hal itu juga akan berdampak kepada masyarakat atau wajib pajak yang ingin juga mendapatkan pelayanan yang cepat karena pasti mereka pun memiliki aktivitas selain hanya mengurus pajak ini saja...”⁶²

Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak atau masyarakat yang menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Induk Kota Cimahi dan informan tersebut mengatakan sangat penting disediakan alat bantu untuk membantu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sangat penting bagi saya dengan adanya alat bantu tersebut untuk menunjang proses pelayanan, karena dalam hal efektifitas pelayanannya dapat ditinjau dengan alat-alat tersebut, bisa jadi karena adanya alat bantu seperti itu maka pelayanan akan menjadi berkualitas dan efektif bagi masyarakat/pengguna layanan.

⁶¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprapti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁶² Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku Petugas Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

Karena secara tidak langsung, hal-hal seperti ini akan menggambarkan kualitas pelayanan dari suatu instansi sih mas...”⁶³

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan berbagai informan terkait hal tersebut, peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan langsung dengan meninjau penggunaan alat bantu yang disebutkan dan didapati pihak Samsat Kota Cimahi serta masyarakat pengguna layanan telah menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.⁶⁴



Gambar 5.2.6.1 Penggunaan Komputer oleh Petugas Samsat Drive Thru

Sumber: Hasil Observasi Peneliti pada tanggal 30 Mei 2024

⁶³ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁶⁴ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024



Gambar 5.2.6.2 Penggunaan alat digital IMIN oleh Pengguna Layanan

Sumber: Hasil Observasi Lapangan Peneliti pada tanggal 30 Mei 2024

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Samsat Kota Cimahi dapat dilihat bahwa penggunaan alat bantu tersebut dapat mendukung maupun membantu proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, petugas yang menggunakan alat bantu juga terlihat sudah sangat kompeten dan cukup handal. Alat bantu yang sering digunakan oleh petugas Samsat Kota Cimahi dalam melakukan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah komputer yang digunakan untuk memeriksa kesesuaian biaya pajak kendaraan agar tidak terjadi selisih biaya. Dengan terpenuhinya penggunaan alat bantu yang termasuk pada dimensi *tangibles* ini, maka pihak Samsat Kota Cimahi telah memenuhi seluruh indikator yang ada dalam dimensi tersebut sepenuhnya dengan sangat baik. Selain itu, proses pelayanan yang terpenuhi ini pun merupakan perwujudan dari prinsip penyelenggaraan pelayanan

publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Prinsip yang dikatakan tersebut adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh instansi. Kelengkapan sarana dan prasarana sendiri memiliki pengertian adanya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang bertujuan untuk mendukung proses pelayanan termasuk juga sarana teknologi digital. Setelah meninjau sesuai dengan penjelasan terkait prinsip tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah mewujudkan prinsip yang disebutkan karena dapat dibuktikan dengan pihak instansi menjalankan proses pelayanan dengan penggunaan alat bantu yang ada khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.3. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* atau kehandalan merupakan aspek yang berfokus pada aparatur atau petugas pelayanan dalam melakukan atau menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat yang terdiri dari: kecermatan petugas atau aparatur dalam melayani pengguna layanan dalam hal ini masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Setiap aparatur yang menjadi pemberi layanan sangat harus memiliki indikator-indikator dimensi *reliability* ini. Karena setiap aparatur tersebut memiliki tugas serta tanggung jawab yang sudah ditetapkan dalam peraturan, maka dari itu sudah sepatutnya para aparatur tersebut menjalankannya. Proses menilai ataupun mengukur dimensi

reliability dalam tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi, peneliti mengukur dengan beberapa indikator yang ada dibawah ini:

5.3.1. Kecermatan aparatur dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan dari setiap aparatur dalam melayani pengguna layanan menjadi salah satu aspek penting yang tentunya harus dimiliki. Karena, jika aparatur tidak memiliki aspek kecermatan dalam menjalani setiap proses pelayanan tentu akan mengakibatkan permasalahan dan menambah pekerjaan yang seharusnya tidak ada. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kecermatan dalam menjalankan proses pelayanan harus dimiliki oleh aparatur sesuai dengan tanggung jawab yang menjadi tugas dari aparatur. Hal tersebut ditujukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas dan baik serta pengguna layanan juga akan menilai baik pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan tersebut, maka pihak Samsat Kota Cimahi sangat memerlukan tingkat kecermatan dan juga kehandalan dari aparatur dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk mendapatkan pernyataan terkait kecermatan tersebut, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah satu aparatur di Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Terkait hal ini saya melakukannya dengan cara memeriksa ulang antara identitas wajib pajak atau masyarakat dengan STNK nya dan memeriksa ulang juga pajak yang sudah dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan dan dipastikan kembali oleh korektor, selain itu kami sebagai petugas pelayanan khususnya

saya sebagai pengolah data pemeriksaan pajak sendiri diberikan pelatihan terkait dengan penghitungan denda...”⁶⁵

Untuk mendapatkan pernyataan yang maksimal selain dengan aparaturnya tersebut, peneliti juga melakukan wawancara terkait kecermatan ini dengan aparaturnya lainnya, berikut kutipan wawancaranya

“...Jadi, karena memang sudah SOP nya yah terkait ketelitian dan tanya jawab terhadap wajib pajak, maka dari itu pasti konsentrasi harus selalu terjaga selama pelayanan. Selain itu pun, saya yang sebagai berurusan dengan duit pun dituntut akan kecermatan dan ketelitian ya mas makanya kita pasti selalu melakukan cross check kembali dengan yang di dalam kantor, penyerahan seperti ada modal dan setoran pajak, jika akur dari dalam kantor dan yang di drive thru ini maka proses selanjutnya baru akan dilanjutkan. Hal tersebut dilakukan karena kami ingin memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat dan juga meminimalisir adanya selisih biaya dari wajib pajak...”⁶⁶

Selain mendapatkan pernyataan dari para aparaturnya di Samsat Kota Cimahi, peneliti juga mendapatkan hal yang serupa dari pengguna pelayanan dengan memberikan pernyataan bahwa pihak pemberi layanan belum pernah melakukan kesalahan terkait hal kecermatan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sepengalaman saya sih aman-aman aja mas, gada yang merugikan saya sendiri terkait hal kecermatan tersebut, saya rasa petugas pelayanan pembayaran pkb samsat induk kota cimahi ini sudah cukup cermat ya mas dalam melayani pembayaran pkb...”⁶⁷

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Azmi selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis sebagai Pengguna Layanan Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Ibu Lilis

Peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan langsung pada proses pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk mengetahui dan menilai kecermatan aparatur salah satunya di lokasi Samsat Drive Thru. Pada loket tersebut terdapat tiga petugas yang memiliki tugas masing-masing dan peneliti melihat seluruh petugas bekerja dengan sangat teliti. Mulai dari petugas yang bertugas mengecek biaya pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak, kemudian dilanjutkan dengan petugas yang mengurus terkait pembayaran pajak tersebut, dan jika kedua proses yang telah disebutkan sudah tidak ada kendala maka akan diteruskan kepada petugas terakhir yang akan mengesahkan STNK wajib pajak tersebut. Peneliti telah melihat seluruh proses pelayanan yang terjadi sudah berjalan dengan baik tanpa ada kesalahan khususnya terkait kecermatan dari setiap petugas.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan dan juga pengamatan yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa pihak Samsat Kota Cimahi sudah memenuhi aspek kecermatan aparatur pada dimensi *reliability* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan baik. Indikator kecermatan menjadi salah satu aspek penting untuk menilai dan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat Kota Cimahi tersebut. Setiap proses yang diberikan oleh aparatur atau petugas sudah dijalankan dengan sangat teliti dengan tujuan yaitu pembayaran pajak kendaraan

⁶⁸ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024

bermotor dan pengesahan STNK. Dengan petugas melakukan pekerjaannya secara teliti dan tidak melakukan kesalahan maka petugas juga tidak akan dapat pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu atau bahkan tidak ada. Indikator kecermatan aparatur dalam melayani pengguna layanan pada dimensi *reliability* ini merupakan salah satu sikap yang harus dijalankan khususnya dalam melayani masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor. Karena, hal tersebut akan mencerminkan aparatur telah menjalankan atau menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal 34 dijelaskan terkait perilaku penyelenggara publik yang harus dimiliki salah satunya adalah cermat⁶⁹. Sehubungan dengan perilaku tersebut, dapat disimpulkan para aparatur di Samsat Kota Cimahi telah menjalaninya dengan baik dan teliti atau dengan kata lain sudah sangat cermat.

5.3.2. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Indikator standar pelayanan yang jelas tentu memiliki tujuan agar dapat memberikan proses pelayanan yang terlaksana dengan tepat dan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, standar pelayanan yang dimiliki oleh setiap instansi pasti berbeda satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini, pihak Samsat Kota Cimahi memiliki SOP pelayanan yang harus dijalankan khususnya terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu, untuk memperkuat

⁶⁹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 34

pernyataan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa aparatur di Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan kita memiliki standar pelayanan atau pun SOP pelayanan yang sudah jelas, seperti para WP wajib membawa ktp asli dan stnk pemilik kendaraan. Jika WP ingin membayar pajak dengan menggunakan alat bantu digital yang sudah saya sebutkan tadi harus WP itu sendiri yang melakukan tidak bisa diwakilkan karena dalam sistem tersebut ada sidik jari yang harus dilakukan...”⁷⁰

Selain melakukan wawancara dengan aparatur, tentu peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan agar mendapatkan pernyataan yang maksimal terkait standar pelayanan tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Selama saya menggunakan layanan disini sih mas sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada mas...”⁷¹

Pengguna layanan lainnya pun menambahkan pernyataan yang mengatakan pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan pelayanan sesuai SOP yang berlaku, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Menurut saya sudah mas, sudah cukup memenuhi standar pelayanan yang ada dan jelas...”⁷²

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bi Ai sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Bi Ai

⁷² Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis sebagai Pengguna Layanan Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Ibu Lilis

Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh dari wawancara dengan aparaturnya Samsat Kota Cimahi dan juga masyarakat pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa pihak instansi telah memenuhi serta menjalankan standar pelayanan yang jelas dan tidak membingungkan pengguna layanan. Standar pelayanan yang telah terpenuhi dengan baik tersebut, menandakan bahwa pihak instansi atau Samsat Kota Cimahi telah menjalankan indikator dari dimensi *reliability* pun secara tepat dan baik. Dalam hal pemberian layanan sudah sepatutnya seluruh instansi memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman aparaturnya dalam menjalankan proses pelayanan yang ada. Karena, dengan adanya standar pelayanan yang jelas tersebut akan memberikan efek yang baik terhadap keefektifan dan keefisienan proses pelayanan serta membuat masyarakat sebagai pengguna layanan merasa dimudahkan. Standar pelayanan yang jelas oleh penyelenggara pelayanan ini harus memperhatikan komponen tertentu. Di mana komponen standar pelayanan sudah tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan undang-undang tersebut pihak Samsat Kota Cimahi harus menyusun SOP pelayanan sesuai dengan yang dijelaskan. Komponen yang ada tersebut meliputi hal seperti sistem, mekanisme, dan prosedur serta persyaratan dalam proses pelayanan. Sehubungan dengan komponen yang ada

dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan standar pelayanan sesuai komponen dengan sangat baik.



Gambar 5.3.2.1 Persyaratan Pelayanan Pembayaran PKB Tahunan

Sumber: (<https://mpp.cimahikota.go.id/layanan/6/102>)



Gambar 5.3.2.2 Prosedur Pembayaran PKB Tahunan Samsat Kota Cimahi

Sumber: (Hasil dari Ibu Mela sebagai Staf Tata Usaha UPTD Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kota Cimahi)

5.3.3. Kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dalam berjalannya proses pelayanan seorang aparatur atau petugas harus memiliki kemampuan dan keahlian khususnya dalam menggunakan alat bantu. Hal tersebut dilakukan salah satunya agar dapat mendorong proses pelayanan menjadi efektif dan efisien. Sebelumnya, pihak Samsat Kota Cimahi menjelaskan telah menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan yang diberikan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu, dalam penggunaannya sangat diperlukan kemampuan dan keahlian aparatur, karena jika tidak ada kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh aparatur tersebut proses pelayanan akan berjalan tidak efektif. Sehubungan dengan kemampuan dan keahlian aparatur, peneliti akan mengukur hal tersebut dengan melakukan wawancara dengan informan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Saya melihat sejauh ini sudah sangat baik. Saat saya mengalami kebingungan dengan alat-alat itu, mereka para petugas sangat bersedia untuk membantu sampai selesai proses pelayanannya dan saya rasa petugas juga sudah cukup pandai dalam menggunakannya...”⁷³

⁷³ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara lainnya dengan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi khususnya pada Samsat Keliling, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sudah baik mas kalau yang saya perhatikan petugasnya juga cekatan dalam melihat informasi biaya yang ada di komputernya dan memastikan biayanya kepada saya, jadi saya merasa kalau mereka petugas ini memang benar-benar memanfaatkan komputer itu sih mas...”⁷⁴

Agar mendapatkan pernyataan yang maksimal, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak aparaturnya khususnya di Samsat Keliling, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau untuk sistem komputer ini, dari pusatnya memang ada pelatihan semacam diklat pelatihan tentang penggunaan sistem komputer yang akan digunakan dalam menunjang proses pelayanan, pelatihan ini diberikan kepada saya dalam waktu kurang lebih 2 bulan dan pelatihan tersebut lah yang membuat saya dapat menggunakan alat bantu itu untuk membantu saya dalam melayani masyarakat...”⁷⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga aparaturnya di Samsat Kota Cimahi, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa dari segi tingkat kemampuan dan keahlian dari setiap aparaturnya di instansi tersebut sudah dipenuhi dengan baik khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu pun, berdasarkan indikator yang

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Mang Boboy sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 28 Mei 2024 di Kediaman Mang Boboy

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku Petugas Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

termasuk dalam dimensi *reliability*, maka pihak Samsat Kota Cimahi dapat dikatakan telah memenuhi aspek tersebut dengan sangat baik juga. Hal ini tentu akan menjadi faktor untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Selaras dengan hal tersebut, dapat dilihat bahwa aparatur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan alat bantu tersebut berjalan dengan baik karena aparatur benar-benar melakukan *cross check* biaya pajak melalui alat bantu yang telah disediakan tersebut. Penggunaan alat bantu yang ada oleh petugas akan membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat dan tentunya jika petugas telah memiliki kemampuan dan keahlian yang baik akan mewujudkan pelayanan yang efektif serta efisien.

Indikator kemampuan dan keahlian aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ini merupakan bentuk nyata dari penerapan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut telah dijelaskan dan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat salah satu asas yang memiliki kaitan dengan indikator ini yaitu asas kondisional. Yang di mana, asas kondisional memiliki pengertian bahwa tersedianya kondisi dan kemampuan antara pemberi serta penerima layanan yang berteguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Dapat dibuktikan, bahwa dengan adanya kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap aparatur yang menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan khususnya pembayaran

pajak kendaraan bermotor akan menciptakan kepuasan pelayanan yang baik dari penerima pelayanan dan hal tersebut telah dilakukan oleh pihak Samsat Kota Cimahi

5.4. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan memiliki keterkaitan dengan adanya kesediaan petugas untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Hal tersebut terdiri dari: merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, aparatur atau petugas dapat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, dan petugas dapat merespon seluruh keluhan pengguna layanan. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam menilai dan melihat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan, antara lain seperti yang dibawah ini:

5.4.1. Merespon atau menanggapi setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap aparatur dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan harus memiliki sikap menanggapi seluruh pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Karena, dengan adanya respon atau tanggapan yang baik dari aparatur kepada masyarakat maka akan menimbulkan dampak yang baik juga untuk kualitas pelayanan dari suatu instansi. Terkait hal tersebut yaitu

tingkat menanggapi petugas kepada setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, di Samsat Kota Cimahi sudah tercapai dengan baik. Untuk memastikan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa aparatur yang ada, berikut kutipan wawancara

“...Kita sendiri sampai sejauh ini selalu ingin merespon siapapun masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak terutama di samsat cimahi ya mas lingga, maka dari itu menurut saya terkait tingkat tersebut sih saya katakan kita sudah cukup baik untuk mencapainya. Bahkan hari ini pun saya ingin melakukan matador, matador itu ‘mayar pajak door to door’ atau kata lain kami jemput bola ke rumah masyarakat-masyarakat yang mengalami keterlambatan untuk membayar pajak...”⁷⁶

Kemudian, peneliti juga melakukan dengan aparatur lainnya terkait dengan hal menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Pertama, saya selalu melakukan dengan 3S atau senyum, sapa, salam dan juga tentu melakukan dan memberikan pelayanan dengan cepat agar masyarakat tidak perlu menunggu dengan lama...”⁷⁷

Selain itu, untuk mendapatkan jawaban ataupun pernyataan yang maksimal, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu masyarakat

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

yang menjadi pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi ini, yang di mana terdapat variasi pernyataan serta perubahan sikap dari pihak instansi tersebut. berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sebenarnya saya tidak tahu bagaimana tanggapannya, tetapi dulu saya pernah mengalami dalam hal ini di mana ada petugas yang menanggapi atau melayani masyarakat yang dari golongan tertentu dan mengesampingkan masyarakat biasa, tetapi kejadian tersebut saya lihat waktu dulu ya mas, kalau saat ini menurut saya hal tersebut sudah berkurang dan petugas lebih menanggapi secara adil dan baik kepada semua pengguna layanan...”⁷⁸

Pengguna layanan lainnya pun memberikan pernyataan terkait hal ini, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Saya merasa mendapatkan respon dan tanggapan yang sangat baik sih mas dari para petugas yang ada, mulai dari awal datang ke samsat cukup ramah responnya dan dilayani dengan baik serta dibantu dengan cukup baik oleh petugas pelayanan...”⁷⁹

Selanjutnya peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan langsung di Samsat Kota Cimahi terkait dengan respon dari petugas kepada setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dari hasil observasi didapati bahwa setiap aparatur atau petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi ini sudah sangat adil dan baik dalam melayani setiap masyarakat wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan. Mulai dari lobby atau bagian *front office* yang

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

menyambut baik setiap masyarakat yang datang bahkan mengarahkan sesuai kebutuhan dari pengguna layanan tersebut. Selanjutnya, pada proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotornya peneliti melihat seluruh petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan sangat memiliki sikap menanggapi pengguna layanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti terkait dengan indikator petugas menanggapi setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan di Samsat Kota Cimahi sendiri dapat disimpulkan telah terpenuhi dengan baik. Dalam artian baik menanggapi pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga menanggapi keluhan yang ada dari masyarakat. Dalam pemberian layanan yang dilakukan aparatur atau petugas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, tentu sangat diutamakan sikap cepat tanggap yang baik. Hal tersebut akan membuat peningkatan terhadap kualitas pelayanan dari instansi tersebut dan juga pengguna layanan merasakan kepuasan pelayanan karena mereka merasa petugas sangat benar-benar menanggapi dirinya tanpa melihat latar belakang yang ada. Kemudian, selaras dengan hal tersebut, maka menurut peneliti yang meninjau indikator dalam dimensi *responsiveness*, dapat dikatakan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah memenuhi aspek tersebut dengan sangat baik juga. Hal ini tentu akan menjadi faktor untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Indikator menanggapi setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dalam dimensi *responsiveness* dapat dilihat sebagai bentuk nyata implementasi asas-asas pelayanan publik yang telah dijelaskan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Asas pelayanan publik yang terkait dengan indikator tersebut adalah asas partisipatif. Pengertian dari kata partisipatif adalah bahwa seorang aparatur atau petugas pelayanan dapat mendukung peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat. Sikap yang telah dilakukan oleh seluruh aparatur di Samsat Kota Cimahi dalam melayani pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor telah mencerminkan bentuk nyata dari asas tersebut.

5.4.2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu

Proses pelayanan yang memiliki waktu cepat serta tepat dalam penyelesaiannya maka akan membuat masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Tentunya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat tersebut tetap sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Pihak Samsat Kota Cimahi sendiri memiliki tanggung jawab dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat waktu kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, untuk mengukur serta menilai tingkat kecepatan dan ketepatan waktu instansi tersebut

dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Sekarang mah di samsat cimahi ini khususnya seluruh layanan seperti samsat keliling ini sudah sangat cepat dan tepat, ya kan mungkin yang lama itu jika melakukan pembayaran pajak 5 tahunan dan BBN, tetapi jika hanya membayar pajak tahunan mah sudah cepat banget sekarang mas tidak seperti dulu-dulu yang memang memakan waktu sedikit lama...”⁸⁰

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan lainnya hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan pernyataan yang lebih maksimal. berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau untuk sekarang sudah lebih cepat mungkin ya mas, karena dulu saya pernah ngerasain pelayanan yang lumayan lama. Tetapi untuk saat ini saya melihat petugas telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu sih mas...”⁸¹

Untuk menambah dan memperkuat pernyataan dari pengguna layanan tersebut, peneliti juga melakukan observasi pada layanan yang diberikan oleh pihak Samsat Kota Cimahi, observasi tersebut dilakukan pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Drive Thru. Dapat dibuktikan dari hasil observasi peneliti pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor memakan waktu kurang dari sepuluh menit dan tentu

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Mang Boboy sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 28 Mei 2024 di Kediaman Mang Boboy

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis sebagai Pengguna Layanan Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Ibu Lilis

pelayanan tersebut juga tidak luput dari aspek ketepatan karena setiap aparatur sangat bekerja secara teliti agar masyarakat sebagai pengguna layanan tidak mengalami kerugian.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan juga observasi atau pengamatan langsung yang telah dilakukan peneliti, bahwa dapat disimpulkan pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan atau melakukan indikator kecepatan dan ketepatan waktu yang termasuk pada dimensi *responsivess* ini, dalam hal nya memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sangat baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara dari beberapa informan sebagai pengguna layanan dan juga hasil observasi peneliti di mana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Drive Thru hanya membutuhkan waktu kurang dari sepuluh menit. Pada zaman yang mengalami kemajuan teknologi cukup pesat ini sudah seharusnya aparatur memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu dengan tujuan pengguna layanan dapat merasakan kepuasan akan kualitas pelayanan publik. Indikator kecepatan dan ketepatan waktu dari aparatur dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berkaitan dengan asas-asas pelayanan publik sesuai dengan yang tertera dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas yang terkait dengan indikator tersebut adalah ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi tersebut tidak hanya mencapai indikator petugas melakukan pelayanan

dengan cepat dan tepat waktu dengan sangat baik, tetapi juga telah menjalankan asas-asas pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut.

5.4.3. Petugas dapat merespon seluruh keluhan pengguna layanan

Setiap masyarakat yang menjadi pengguna layanan tentunya akan memberikan keluhan terkait pelayanan jika mendapati aparatur atau petugas dari suatu instansi tidak memberikan pelayanan dengan baik ataupun kurang memuaskan dirinya. Keluhan yang diberikan dari masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut akan memberikan dampak tertentu terhadap kualitas pelayanan publik instansi yang ada. Dalam hal ini pihak Samsat Kota Cimahi sebagai pemberi layanan dalam merespon seluruh keluhan pengguna layanan telah menyediakan sarana pengaduan seperti yang berbasis online berupa instagram, whatsapp konsultasi dan keluhan, dan juga terdapat sistem yang berbasis offline yaitu komputer Survey Kepuasan Masyarakat yang ditempatkan pada bagian *front office* Samsat Induk Kota Cimahi. Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan informasi terkait dengan keluhan pengguna layanan yang telah direspon secara baik atau tidak oleh pihak aparatur Samsat Kota Cimahi, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Menurut saya, sepertinya para petugas mendengar dan menanggapi semua keluhan masyarakat karena yang saya lihat setiap tahun kualitas pelayanan di Samsat Kota Cimahi ini selalu

mengalami peningkatan dalam halnya proses pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut...”⁸²

Sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh pengguna layanan tersebut, yang merasakan kualitas pelayanan dari Samsat Kota Cimahi ini mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tetapi selain dari pernyataan informan tersebut, peneliti menemukan pernyataan lain yang cukup menarik dari pengguna layanan yang ada, berikut kutipan wawancaranya

“...Sejujurnya saya pribadi juga belum pernah mengirim atau mengajukan keluhan ke samsat sih mas karena merasa setiap pelayanan di indonesia ini jika melakukan hal tersebut tetap saja akan memakan waktu yang lama untuk direspon oleh pihak instansi tersebut dan ribet juga sih mas...”⁸³

Berdasarkan dari kedua hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pengguna pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi, peneliti juga mencoba melakukan wawancara dengan pihak aparaturnya agar mendapatkan pernyataan yang maksimal dan menilai kebenaran dari pernyataan tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Seperti yang saya sudah katakan sebelumnya, untuk layanan pengaduan di samsat cimahi sendiri sudah kita berikan di dekat meja front office atau lobby samsat, jika dalam hal online kita

⁸² Hasil Wawancara dengan Bi Ai sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Bi Ai

⁸³ Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

pun menyediakan whatsapp pengaduan yang aktif 24 jam dan juga instagram bagi masyarakat...”⁸⁴

Melihat atas pernyataan yang diberikan tersebut bahwa sebelumnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak aparat Samsat Kota Cimahi belum memenuhi tingkat responsif yang baik dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, tetapi hal tersebut mengalami peningkatan setiap tahun khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tentu membuat masyarakat puas dengan apa yang telah dilakukan oleh pihak instansi tersebut. Selain dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti juga melakukan observasi di Samsat Induk Kota Cimahi dan mendapatkan kebenaran dengan melihat komputer pengaduan yang diletakan pada bagian *front office* kantor.⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan beberapa informan yaitu pengguna layanan dan juga aparat terkait, bahwa dapat disimpulkan Samsat Kota Cimahi telah menanggapi setiap keluhan dari pengguna layanan dengan sangat baik. Sesuai dengan dimensi *responsiveness* dalam hal nya menilai kualitas pelayanan publik, indikator ini mengalami peningkatan yang dikemukakan langsung oleh informan atau pengguna layanan pajak kendaraan bermotor tersebut, maka hal tersebut menandakan dimensi ini menjadi salah satu faktor penting untuk menilai peningkatan ataupun kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁸⁵ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024

dari pernyataan masyarakat yang merasakan perubahan atau peningkatan respon keluhan setiap tahunnya dan juga inovasi layanan pengaduan yang disediakan dari pihak Samsat Kota Cimahi tersebut. Merespon atau menanggapi setiap keluhan pengguna layanan yang berhubungan dengan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini menjadi salah satu faktor masukan dan saran yang akan menjadi bahan evaluasi instansi dan tentu pada akhirnya akan membuat kualitas pelayanan publik yang diberikan mengalami peningkatan.

Indikator petugas dapat merespon seluruh keluhan pengguna layanan ini berkaitan dengan asas pelayanan yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Asas yang terkait tersebut adalah tentang asas partisipatif dalam memperhatikan kebutuhan, harapan, aspirasi, dan pengguna layanan. Terkait dengan hal tersebut, peneliti menilai dan dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi ini telah menjalankan indikator tersebut dengan menanggapi seluruh keluhan yang diberikan pengguna layanan dan juga dengan

melakukan peningkatan setiap tahun khususnya keluhan terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.



Gambar 5.4.3.1 Sistem Komputer Layanan SKM

Sumber: (Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024)

5.5. Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* atau dapat juga disebut dengan jaminan yang diberikan oleh aparatur pihak instansi memiliki pengertian yang berkaitan dengan aparatur harus memiliki kesopanan, pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan atau menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yang ingin melakukan proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, seperti petugas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Cimahi tersebut harus memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, petugas dapat memberikan legalitas dalam proses pelayanan, dan adanya jaminan mengenai kepastian biaya dalam proses pelayanan. Untuk mengukur serta melihat dimensi *assurance* dalam

penilaian kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Cimahi tersebut, peneliti mencoba mendapatkan informasi berdasarkan tiga indikator dibawah ini:

5.5.1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan

Dalam hal memberikan pelayanan serta jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting. Pemberian pelayanan yang memiliki jaminan ketepatan waktu merupakan satu dari beberapa indikator yang ada untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Pihak Samsat Kota Cimahi dalam menjalankan pelayanan yang memiliki jaminan ketepatan waktu telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk mendapatkan informasi terkait jaminan tepat waktu tersebut, peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Salah satunya dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima, selain itu sangat penting sekali kami memberikan jaminan waktu yang baik kepada WP, karena mereka akan merasakan kepuasan jika dapat hal itu. Kepuasan para wajib pajak ini adalah yang utama bagi kami para pemberi layanan ataupun instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atau WP...”⁸⁶

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan aparaturnya untuk memastikan dan memaksimalkan pernyataan yang telah diberikan oleh informan sebelumnya, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kita petugas disini sudah selalu berupaya untuk memberikan jaminan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat, itu dilakukan karena kita ingin membuat para wp ini merasa puas dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat cimahi ini...”⁸⁷

Namun, peneliti menemukan pernyataan atau jawaban yang cukup berbeda dari masyarakat pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Untuk hal ini saya sepertinya tidak merasakan adanya jaminan tepat waktu karena ya memang setiap pelayanan saya merasa berbeda-beda waktu penyelesaiannya...”⁸⁸

Terkait dengan pernyataan yang telah diberikan dari beberapa informan tersebut, peneliti mencoba melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yang berhubungan dengan jaminan ketepatan waktu. Peneliti menemukan bahwa para aparaturnya telah memberikan layanan dengan waktu yang berbeda-beda, hal tersebut dikarenakan setiap wajib pajak memiliki pertanyaan atau terkadang terdapat permasalahan dari wajib pajak terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunannya. Tetapi, peneliti melihat secara keseluruhan setiap aparaturnya pelayanan

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Muslim selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Imanuel Rui Costa Gultom sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kediaman Imanuel

pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi telah menjalankan proses pelayanan dengan tepat waktu dan tidak terlihat indikasi aparaturnya memberikan kesulitan pelayanan kepada wajib pajak atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan juga observasi atau pengamatan langsung yang telah dilakukan peneliti, bahwa dapat disimpulkan pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan atau melakukan indikator memberikan jaminan tepat waktu yang termasuk pada dimensi *assurance* ini khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sangat baik. Pihak aparaturnya memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian proses pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku, jika pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang tidak ada ketepatan waktu tersebut dikarenakan permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari setiap wajib pajak pun berbeda-beda. Maka dari itu, kendala permasalahan yang terjadi tersebut selanjutnya menjadi bahan evaluasi dan tanggung jawab pihak Samsat Kota Cimahi agar tidak terjadi kerugian antara pihak aparaturnya atau instansi pemberi layanan dan juga wajib pajak yang menjadi pengguna layanan. Kemudian, selain hal tersebut indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan juga memiliki kaitan dengan asas yang telah diatur dalam Undang-

⁸⁹ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024

undang Nomor 25 Tahun 2009 khususnya pada pasal 4, asas tersebut adalah asas ketepatan waktu. Maka dari itu, pihak Samsat Kota Cimahi bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menjalankan asas ketepatan waktu. Dapat disimpulkan oleh peneliti terkait indikator dan asas tersebut pihak Samsat Kota Cimahi sudah menjalankannya dengan seksama dan baik.

5.5.2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan

Dalam dimensi *assurance* yang telah dijelaskan sebelumnya, selain indikator memberikan jaminan tepat waktu, aparatur atau petugas bahkan pihak instansi diharuskan memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan yang ada. Sehubungan dengan jaminan legalitas tersebut pihak Samsat Kota Cimahi menjadi salah satu instansi yang harus menerapkan legalitas dasar hukum dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk mendapatkan informasi jaminan legalitas tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan baik dari pihak instansi maupun juga pihak masyarakat, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau untuk legalitas sendiri menurut saya mungkin seperti ini jika WP membayar pajak tahunan mereka tersebut akan langsung mendapatkan SKKP dan pengesahan STNK nya

dan kedua hal tersebut sudah ada dasar hukum atau legalitasnya dalam bentuk peraturan yang berlaku di Indonesia ini...”⁹⁰

Selain mendapatkan pernyataan dari salah satu pimpinan Samsat Kota Cimahi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan aparatur lainnya petugas seksi pengolah data pemeriksaan pajak terkait dengan jaminan legalitas yang diberikan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Ya, sangat penting sekali, karena berkaitan dengan resident kepemilikan kendaraan bermotor para wajib pajak atau masyarakat tersebut, selain itu legalitas yang diberikan tentunya dengan cara sudah memenuhi kebijakan yang sah dan yang sudah ditetapkan...”⁹¹

Sesuai dengan pernyataan yang telah diberikan oleh pihak aparatur dari Samsat Kota Cimahi tersebut bahwa sangat penting memberikan jaminan legalitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam setiap proses maupun penyelesaian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa pihak aparatur atau petugas di lingkungan Samsat Kota Cimahi telah memberikan jaminan legalitas pelayanan kepada masyarakat, tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat tetapi pihak instansi tersebut juga tidak melupakan dasar hukum legalitas yang berlaku di negara ini. Hal

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

tersebut telah membuktikan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi sangat taat dan patuh dalam menjalankan dimensi *assurance* yang menjadi salah satu aspek untuk menilai kualitas pelayanan publik ini. Seperti contohnya, dalam persyaratan yang harus dimiliki oleh wajib pajak untuk melakukan proses pelayanan pajak kendaraan bermotor, para wajib pajak tersebut diharuskan membawa KTP serta STNK asli dari pemilik kendaraan, hal tersebut menandakan pihak Samsat Kota Cimahi telah mengikuti peraturan mengenai legalitas yang berlaku. Karena jika para wajib pajak melakukan pelanggaran terkait legalitas yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka akan sanksi hukum yang akan diberikan. Indikator petugas memberikan jaminan legalitas sendiri memiliki kaitan yang sangat erat dengan asas pelayanan publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, asas tersebut adalah kepastian hukum. Dengan adanya jaminan legalitas yang diberikan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka menjadi salah satu bentuk perwujudan pihak Samsat Kota Cimahi menerapkan asas tersebut. Kepastian hukum menjadi dasar pihak instansi dan juga masyarakat agar tidak melakukan tindakan yang melanggar hukum dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi.

5.5.3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan

Adanya jaminan kepastian biaya yang diberikan dalam proses pelayanan menjadi sisi dari pelayanan yang tidak terkontaminasi oleh pungutan liar. Hal tersebut telah dilakukan oleh pihak Samsat Kota Cimahi yang selalu menyediakan informasi serta kepastian biaya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi ini telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pada bab dua peraturan tersebut dijelaskan kepastian dasar pengenaan biaya pajak kendaraan bermotor yang berlaku serta bab tiga peraturan yang menjelaskan mengenai tarif pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan.⁹² Untuk memastikan hal terkait dengan jaminan kepastian biaya pajak kendaraan bermotor tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan baik pihak aparatur instansi yang bersangkutan dan juga pengguna layanan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Untuk kepastian biaya sebenarnya masyarakat dapat memastikan dengan cara tadi melihat informasi pembayaran melalui konsultasi whatsapp dan juga melalui aplikasi SAPAWARGA dan terkait kepastian biaya ini tentu setiap kendaraan memiliki pembayaran atau biaya yang dibayarkan berbeda-beda tergantung nilai jual dan nilai jual kendaraan

⁹² Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

bermotor ini ditentukan atau ditetapkan dengan keputusan gubernur jawa barat...”⁹³

Selain memperoleh pernyataan atau jawaban informan di atas, peneliti juga melakukan wawancara dengan aparaturnya lain agar dapat mendapatkan pernyataan yang maksimal, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Jaminan kepastian biaya ini diberikan sebetulnya sudah sih mas tapi pasti setiap kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat nilai pajaknya berbeda-beda karena akan mengikuti nilai jual kendaraan yang sudah ada penetapannya dalam peraturan gubernur. Kalau untuk pembayaran pkb mah biasanya memang yang sudah tertera di sistem saja karena hal tersebut lebih akurat dan pasti karena bukan kita yang mengada-ada besaran biayanya berapa. Selain itu, terkadang memang ada perubahan dalam pembayaran pajak ini karena suka tiba-tiba ada diskon dalam membayar pajak ini misal 1% dari pkb dan tahun berikutnya berbeda lagi bayarnya karena ya biayanya balik lagi ke normal...”⁹⁴

Peneliti juga memperoleh informasi terkait kepastian biaya dari masyarakat pengguna layanan dan mengatakan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah memberikan kepastian biaya tersebut dengan baik terlebih pada sistem online, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Jaminan kepastian biaya ini menurut saya dapat terbilang ada sih mas karena jika kita melakukan proses pelayanan dengan e-samsat itu sudah tertera semua rincian biayanya...”⁹⁵

⁹³ Hasil Wawancara dengan Ibu Dra. Nanik Suprpti, M.M selaku Kasubag Tata Usaha Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku Petugas Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Mega Silvy sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Keliling pada tanggal 15 Mei 2024 via *Google Meeting*

Berdasarkan hasil wawancara yang berhasil dilakukan dengan beberapa aparaturnya dan juga masyarakat pengguna layanan, dapat disimpulkan pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan ataupun memberikan kepastian biaya terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mengacu pada Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Selain mengacu pada peraturan gubernur tersebut, pihak Samsat Kota Cimahi pun telah memenuhi indikator yang termasuk pada dimensi *assurance* ini dengan sangat baik, dan hal tersebut menunjukkan bahwa melalui indikator atau dimensi *assurance* kualitas pelayanan Samsat Kota Cimahi dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik juga. Dalam memberikan terkait biaya tersebut pihak Samsat Kota Cimahi seringkali menyampaikan informasi melalui sosial media yang dimiliki seperti dari instagram dan tentu juga pada website terkait, tujuannya agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui besaran nilai pajak yang harus dibayarkan. Dalam hal biaya tersebut masyarakat harus mendapatkan keterbukaan informasi biaya pajak yang harus dibayarkan agar tidak merugikan dirinya. Terkait kepastian biaya, perlu diketahui indikator ini memiliki keterkaitan dengan prinsip pelayanan publik yang ditetapkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip kejelasan menjadi hal yang berkaitan dengan indikator kepastian biaya, karena kejelasan tersebut diartikan dan memiliki detail penjelasan harus

terbuka perihal rincian biaya dalam proses pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, seperti yang diketahui pihak Samsat Kota Cimahi tidak hanya memberikan kepastian biaya kepada masyarakat pengguna layanan tetapi menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prinsip kejelasan khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

5.6. Dimensi *Empathy*

Dimensi terakhir yang terdapat pada konsep kualitas pelayanan publik penelitian adalah *empathy* atau dimensi yang memiliki kaitan dengan perhatian atau kepedulian dan perlakuan individu yang diberikan petugas kepada pengguna layanan, yang terdiri dari: mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan seluruh pengguna layanan. Maka dari itu, sehubungan dengan dimensi tersebut dalam melaksanakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap petugas pelayanan harus bersedia melayani para wajib pajak sebagai pengguna layanan dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dan melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan seluruh pengguna layanan. Agar peneliti dapat mengukur dan menilai dimensi *empathy* di Samsat Kota Cimahi, maka digunakan tiga indikator yang tertera dibawah ini:

5.6.1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Dalam melaksanakan pelayanan kepada seluruh pengguna layanan sudah seharusnya para aparatur atau petugas pelayanan dapat mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Pihak Samsat Kota Cimahi yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tentu harus dapat mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi telah mengedepankan aspek pemberian perhatian atau prioritas khusus kepada para wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas juga memiliki kewajiban untuk mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang diprioritaskan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Samsat cimahi sendiri akan mendahulukan masyarakat yang tergolong dalam masyarakat mohon maaf yang memiliki disabilitas, masyarakat atau ibu-ibu hamil dan juga masyarakat yang sudah lanjut usia, ketiga aspek masyarakat tersebut kami akan dahulukan jika melakukan pelayanan khususnya pembayaran pajak bermotor di samsat ini. Hal tersebut cukup dinilai penting karena ketiga aspek masyarakat tersebut bagi kami terdapat keistimewaan untuk diberikan pelayanan...”⁹⁶

Selain itu, peneliti melakukan wawancara dengan informan lain agar mendapatkan pernyataan atau jawaban yang maksimal, dan menemukan bahwa pihak aparatur Samsat Kota Cimahi telah memberikan pelayanan dengan mendahulukan

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

kepentingan pengguna layanan yang memang prioritas, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Dalam hal nya mendahulukan kepentingan masyarakat ini kita selalu mengedepankan atau memprioritaskan masyarakat yang golongan seperti masyarakat yang punya bayi atau juga ibu hamil, orang tua lansia dan juga mohon maaf masyarakat yang difabel. Masyarakat seperti itu pasti selalu kita prioritaskan terutama dengan cara diberikan kemudahan dan kecepatan akses baik dalam proses pelayanannya dan juga dalam proses pembayarannya...”⁹⁷

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan agar mendapatkan jawaban yang selaras dengan jawaban dari pihak aparaturnya tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Secara keseluruhan saya merasa sih petugas sudah menjalani dan melayani masyarakat sesuai dengan antrian masyarakat yang duluan datang ya orang tersebut yang dilayani terlebih dahulu. Dan saya juga pernah melihat bahwa ada orangtua yang didahulukan, saya yang cukup masih anak muda tidak merasa keberatan sih mas kalau petugas ngelakuin hal itu...”⁹⁸

Pengamatan juga dilakukan oleh peneliti agar benar-benar mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dari hasil pengamatan tersebut peneliti menemukan bahwa pihak aparaturnya Samsat Kota Cimahi sudah sangat baik menjalani indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan ini, bahkan peneliti juga melihat sudah disediakan jalur khusus untuk masyarakat penyandang disabilitas agar dapat memudahkan

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Azmi selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

⁹⁸ Hasil Wawancara dengan Imanuel Rui Costa Gultom sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kediaman Imanuel

melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi yang diwakili oleh aparatur-aparatur tersebut telah sangat menjalani indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan yang termasuk pada dimensi *empathy* ini khususnya pada proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tentu dimensi *empathy* menjadi faktor yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan dari suatu instansi, karena masyarakat sebagai penerima layanan sangat diutamakan dalam dimensi ini, maka hal tersebut akan mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat atau tidak, dan telah dibuktikan oleh pihak Samsat Kota Cimahi melalui dimensi *empathy* dapat terlihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Indikator ini memiliki keterkaitan juga dengan asas-asas pelayanan publik yang telah didasarkan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Asas yang terkait tersebut adalah asas kepentingan umum, yang di mana setiap aparatur yang melaksanakan pelayanan harus memperhatikan asas kepentingan umum tersebut dan telah terbukti di Samsat Kota Cimahi asas kepentingan umum dijalani dengan sangat baik.

5.6.2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Dalam memberikan dan juga menjalankan setiap proses pelayanan, seorang aparatur harus memiliki sikap yang ramah serta sopan santun kepada pengguna layanan. Pihak Samsat Kota Cimahi sendiri memiliki kewajiban kepada petugas untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan santun. Terkait hal tersebut, telah disampaikan oleh informan yang peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan pernyataan perihal sikap tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Ya, sudah. Karena sikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat atau wajib pajak ini merupakan prinsip dasar yang selalu kami lakukan terutama dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak, secara tidak langsung hal tersebut akan membuat kualitas pelayanan kami disini menjadi sangat baik dan terus bertambah baik...”⁹⁹

Selaras dengan pernyataan yang tertera di atas, peneliti mendapatkan pernyataan dari aparatur lain terkait dengan melayani pengguna layanan dengan sikap yang ramah dan sopan santun, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Ya sudah seharusnya sih mas kita melayani semua wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan di samsat ini dengan sikap yang ramah dan sopan karena memang hal tersebut sudah tertera pada SOP yang berlaku disini. Senyum, sapa, dan salam lah yang menjadi aspek penting dalam kita petugas memastikan kalau pelayanan yang diberikan sudah memenuhi pelayanan yang ramah...”¹⁰⁰

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Muslim selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Edi selaku Petugas Samsat Keliling Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

Agar memperoleh informasi atau pernyataan yang dapat meyakinkan, maka peneliti melakukan wawancara juga dengan masyarakat pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan peneliti mendapatkan pernyataan yang memang sejalan dengan yang diungkapkan oleh pihak aparat, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Kalau menurut saya untuk hal ini, rata-rata petugas di samsat cimahi sudah sopan dan ramah ya mas, mulai dari satpam, petugas lobby pun ramah dan juga tentu petugas pembayaran pkb yang sudah terbilang sopan serta ramah dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan...”¹⁰¹

Pengguna pelayanan lainnya mengemukakan hal yang serupa terkait dengan sikap dari petugas Samsat Kota Cimahi yang sangat ramah dan sopan santun bahkan membantu masyarakat jika mengalami kesulitan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Mungkin bentuk konkret dari sikap dan ramah dari para petugas pelayanan pembayaran pkb samsat cimahi ini gini sih mas, dari awal datang saya disambut dengan ucapan selamat datang seperti itu lalu dengan ramah juga petugas melayani saya, ya pembawaannya santun dan tidak terlalu kaku mas. Saya juga merasa dibantu atau dituntun/diarahkan dengan baik disaat saya kebingungan pada setiap proses pelayanannya sih mas...”¹⁰²

Peneliti juga melakukan pengamatan langsung di Samsat Induk Kota Cimahi dan menemukan bahwa adanya sikap yang sangat ramah dan sopan dari seluruh lapisan

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Lilis sebagai Pengguna Layanan Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Ibu Lilis

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Muhamad Rizki Pirdaus sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 17 Mei 2024 via *Google Meeting*

aparatur Samsat Kota Cimahi, mulai dari satpam, petugas *front office*, dan tentu petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, bahkan hingga tukang parkir dan penjaga kantin di instansi tersebut pun sangat ramah. Hal tersebut menandakan dan dapat disimpulkan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi ini telah menjalani dan memenuhi indikator melayani pengguna layanan dengan sikap ramah dan sopan santun dengan sangat baik.¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara dan juga pengamatan langsung yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan secara keseluruhan pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan indikator yang termasuk dalam dimensi *empathy* dengan sangat amat baik. Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya, dimensi ini menjadi faktor yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi dalam penelitian ini yaitu pihak Samsat Kota Cimahi. Selain hal tersebut, indikator melayani dengan sikap ramah dan sopan santun inipun berkaitan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip yang memiliki kaitan adalah prinsip kesopanan dan keramahan, dalam hal ini pihak Samsat Kota Cimahi telah memiliki sikap yang sangat ramah dan sopan santun yang baik dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada para wajib pajak sebagai pengguna

¹⁰³ Hasil Observasi Peneliti di Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024

layanan. Maka dari itu, pihak instansi tersebut tidak hanya menerapkan indikator dengan baik tetapi juga mewujudkan prinsip dari pelayanan publik dengan sangat baik.

5.6.3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan seluruh pengguna layanan

Indikator terakhir dalam dimensi *empathy* ini adalah petugas melayani dengan sikap yang tidak diskriminatif ataupun tidak membeda-bedakan seluruh pengguna layanan. Sikap ramah dan sopan santun tidak cukup dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, melainkan sikap tidak diskriminatif yang menjadi pelengkap dan aspek penting terkait hal tersebut. Pihak Samsat Kota Cimahi memiliki kewajiban untuk menjalankan pelayanan dengan sikap yang tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan tersebut karena hal tersebut akan berdampak juga kepada masyarakat yang akan merasa aman, nyaman, dan tidak dikesampingkan. Maka, peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa pengguna layanan untuk mendapatkan pernyataan terkait indikator yang telah dijelaskan, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Bagi saya sih untuk saat ini dan selama ini tidak ada sih mas petugas-petugas yang melakukan tindak diskriminatif terhadap ras atau suku tertentu disaat memberikan layanan pembayaran pkb, justru sebaliknya mereka sangat menghargai dan sangat adil dalam memberikan layanan tersebut. Dan secara keseluruhan pun saya sendiri sangat merasakan kepuasan dan memiliki

kebanggaan dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi...”¹⁰⁴

Selain pernyataan di atas, peneliti juga memperoleh informasi dari pengguna lainnya yang mengemukakan bahwa secara keseluruhan pihak Samsat Kota Cimahi telah bersikap adil kepada seluruh pengguna layanan, berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan

“...Untuk hal ini saya rasa setiap petugas samsat induk kota cimahi tidak diskriminatif dalam melayani seluruh pengguna layanan yang datang. Dalam artian mereka melayani sesuai dengan aturan dan tidak membedakan ras, suku, agama apapun. Secara keseluruhan para petugas ini sudah bersikap adil dalam melayani masyarakat nya mas...”¹⁰⁵

Dari pernyataan yang telah disampaikan di atas, maka peneliti mencoba melakukan wawancara dengan pihak aparaturnya agar memperoleh pernyataan yang maksimal dan dapat melakukan keabsahan data terkait indikator ini, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Ya tentu sudah dong mas, kami pun sekalipun tidak pernah melakukan tindakan diskriminasi terhadap seluruh masyarakat atau wajib pajak yang ingin melakukan pelayanan disini, siapapun yang melaksanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat cimahi merupakan wajib pajak yang harus dilayani dengan segenap dan sepuh hati, semua pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat cimahi apapun latar belakangnya merupakan wajib pajak

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Wira Ramadhan sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Drive Thru Kota Cimahi pada tanggal 13 Mei 2024 via *Google Meeting*

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Bi Ai sebagai Pengguna Layanan Pembayaran PKB Samsat Induk Kota Cimahi pada tanggal 25 Mei 2024 di Kediaman Bi Ai

yang harus dilayani dan kami tentu akan melayaninya secara adil dan tidak membedakan dari mana asalnya...”¹⁰⁶

Agar mendapatkan pernyataan yang sangat maksimal, peneliti juga memperoleh pernyataan selaras dengan seluruh pernyataan yang telah diberikan oleh beberapa informan tersebut, berikut kutipan wawancara yang dilakukan

“...Pasti saya dan kita semua petugas samsat di cimahi ini harus menjalankan prinsip tidak diskriminatif mas, sikap itu memang muncul dari keinginan kita sendiri dan juga memang sudah ada arahan dari pimpinan untuk melakukan ataupun memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan sebaik-baiknya dan tidak membedakan apapun ras, suku dan agama yang melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor disini...”¹⁰⁷

Pihak aparaturnya telah menjalankan indikator tidak diskriminatif atau tidak membedakan pengguna layanan yang termasuk dalam dimensi *empathy* tersebut sudah sangat baik dan adil, dapat terlihat dari pernyataan yang diberikan dan juga pernyataan yang diberikan dari masyarakat pengguna layanan, mereka para petugas sama sekali tidak melihat latar belakang dari masyarakat dan melayani dengan sepenuh hati para wajib pajak atau masyarakat sebagai pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Peneliti juga melakukan pengamatan langsung di Samsat Kota Cimahi terkait dengan sikap tidak diskriminatif dan menemukan bahwa memang seluruh lapisan aparaturnya atau petugas instansi tersebut telah menerapkan sikap tidak diskriminatif

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Kusdiana selaku Petugas Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak Samsat Kota Cimahi pada tanggal 30 Mei 2024 di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Muslim selaku Petugas Samsat Drive Thru pada tanggal 30 Mei 2024 di Samsat Drive Thru Kota Cimahi

sedemikian rupa baik dan adil. Dengan cara peneliti yang telah melakukan wawancara dan observasi terkait dengan indikator dalam dimensi *empathy* ini, maka dapat dibuktikan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan berkualitas.

Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh dari wawancara dan juga pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan pihak aparatur atau petugas di Samsat Kota Cimahi telah memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan tidak memiliki sikap diskriminatif ataupun tidak membeda-bedakan latar belakang dari pengguna layanan tersebut. Indikator melayani dengan sikap tidak diskriminatif dan tidak membeda-bedakan pengguna layanan ini memiliki kaitan dengan asas-asas pelayanan publik yang telah tercantum pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas yang memiliki kaitan dengan indikator tersebut adalah asas kesamaan hak dan persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Indikator ini menunjukkan bahwa dalam perundang-undangan pun telah diatur sebagaimana para aparatur tidak diperkenankan untuk melakukan tindakan diskriminatif dan tentu seluruh aparatur khususnya di Samsat Kota Cimahi harus menerapkan asas tersebut. Oleh karena itu, dapat dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pihak aparatur Samsat Kota Cimahi telah menerapkan indikator serta mewujudkan asas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sangat baik.

Dalam keseluruhan dimensi yang ada pada penelitian ini dan juga berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari para informan serta observasi langsung, pelayanan yang ada pada Samsat Kota Cimahi khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor memang mengalami peningkatan dan menjadi lebih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya penyederhanaan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat Kota Cimahi, seperti contohnya pelayanan Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling, selain itu masyarakat difasilitasi dengan alat bantu digital pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bernama 'imin atau nyalira'. Hal tersebut membuktikan bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah melakukan keberhasilan dalam menata dan membenahi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang sebelumnya masyarakat memberikan beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut.

Maka dari itu, sejauh peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara yang mendalam dengan informan dan observasi lapangan, telah terungkap seperti hal yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pihak Samsat Kota Cimahi melakukan dan menanggapi keluhan dari masyarakat dengan maksimal sehingga saat ini pada instansi tersebut dapat dilihat adanya pembenahan yang telah berhasil dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tentunya hal ini dapat menjadi acuan dan rekomendasi bagi pihak Samsat lain dalam menerapkan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berkualitas tinggi.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan umum dan kesimpulan khusus dari keseluruhan pembahasan yang disertakan dengan saran yang relevan dengan hasil penelitian dalam hal nya kualitas pelayanan publik Samsat Kota Cimahi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

6.1. Kesimpulan

Pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu pelayanan administratif yang ada di Indonesia. Pelayanan administratif memiliki pengertian bentuk pelayanan yang akan menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen resmi yang disebutkan tersebut adalah seperti STNK pemilik kendaraan yang disahkan melalui proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk aktivitas pelayanan publik. Hal terkait dengan pelayanan tersebut dapat dilakukan pada salah satu instansi di Indonesia yaitu Samsat Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi sudah sangat terpenuhi dengan baik, namun pelayanan tersebut juga belum sempurna dan

harus ditingkatkan lebih baik kedepannya. Pada kesimpulan yang sudah dijelaskan, peneliti telah menggunakan teori Valerie, A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard, L. Berry yang mengemukakan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dan peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan dimensi tersebut, antara lain sebagai berikut:

6.1.1. *Tangibles*

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan dimensi *tangibles* berikut, dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah terpenuhi ataupun dijalani dengan baik. Peneliti dapat membuktikan dengan informasi serta data yang didapatkan dari informan dan observasi. Pengguna layanan telah merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam setiap proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi. Dengan adanya sistem pembayaran pajak berbasis online dan alat bantu digital pada instansi tersebut memberikan kemudahan akses kepada masyarakat karena dapat melakukan pembayaran di mana saja. Selain itu dari segi kedisiplinan aparatur pihak Samsat Kota Cimahi juga telah menjalankan hal tersebut dan dengan senantiasa membantu pengguna layanan yang mengalami kendala dalam proses pelayanan.

6.1.2. Reliability

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan dimensi *reliability* berikut, dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah dijalankan dan memenuhi dengan sangat baik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas maka membutuhkan kecermatan dari aparatur atau petugas dan hal tersebut telah dijalankan oleh pihak aparatur Samsat Kota Cimahi. Selain itu, dengan memiliki standar pelayanan yang jelas dan juga kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu menjadi faktor-faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Indikator yang telah disebutkan tersebut di Samsat Kota Cimahi sudah dijalankan secara baik dan terpenuhi seluruh indikator dalam dimensi khususnya proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

6.1.3. Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan dimensi *responsiveness* berikut, dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah dijalankan dengan sangat baik. Terdapat beberapa indikator yang telah berhasil dipenuhi oleh pihak Samsat Kota Cimahi seperti menanggapi setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, dan aparatur menanggapi setiap keluhan pengguna layanan. Meninjau dari indikator dalam

dimensi *responsiveness* dan juga dari informasi serta data yang diperoleh peneliti, maka pihak Samsat Kota Cimahi telah mewujudkan indikator tersebut dengan mendapati pengguna layanan telah mendapatkan kepuasan akan tanggapan yang diberikan oleh pihak instansi, selain itu dari segi kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan, para pengguna layanan telah merasakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sangat cepat dan tepat di Samsat Kota Cimahi. Instansi juga telah memberikan informasi pembayaran pajak secara sangat baik dengan menyediakan di sosial media seperti instagram dan juga website.

6.1.4. Assurance

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan dimensi *assurance* berikut, dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah dijalankan dengan sangat baik. Kualitas pelayanan yang telah terpenuhi dengan baik tersebut dibuktikan dengan bahwa pihak aparatur atau petugas Samsat Kota Cimahi telah memberikan jaminan tepat waktu, legalitas, dan juga kepastian biaya dalam setiap proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, mengenai kepastian biaya juga hal tersebut telah tercantum pada Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

6.1.5. Empathy

Berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan dimensi *empathy* berikut, dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah dijalankan dengan sangat amat baik. Dimensi ini menjadi aspek yang paling dijalankan sangat baik oleh pihak instansi dengan tujuan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas. Indikator yang termasuk seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sikap aparatur atau petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, dan juga petugas memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan telah dipenuhi dengan sedemikian baik oleh pihak Samsat Kota Cimahi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh peneliti bahwa para aparatur telah memberikan prioritas kepada pengguna layanan yang termasuk dalam masyarakat disabilitas, ibu hamil, dan juga masyarakat lanjut usia bahkan pada kantor induk instansi juga disediakan jalur khusus untuk masyarakat disabilitas tersebut.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, secara keseluruhan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat Kota Cimahi telah memenuhi kualitas pelayanan yang baik. Tetapi, perlu diketahui terdapat aspek-aspek yang belum sempurna dan hal tersebut dapat disempurnakan kedepannya agar mendorong peningkatan kualitas pelayanan lebih baik lagi. Selain

itu, peneliti memberikan saran agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam sistem pelayanan berbasis online yang disediakan oleh pihak Samsat Kota Cimahi. Secara umum, peneliti menyarankan agar pihak Samsat Kota Cimahi merancang website instansi mandiri tanpa harus dibawah naungan website Bapenda Jawa Barat serta menyediakan informasi selengkap-lengkapnyanya pada website tersebut.

Dalam hal ini terkait dengan dimensi *tangibles* pada proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor peneliti dapat memberikan saran seperti pemasangan atap tenda pada Samsat Drive Thru agar para pengguna layanan tidak merasa kepanasan jika harus menggunakan layanan pada saat siang hari. Selain itu terkait dengan alat bantu digital yang tersedia di Samsat Kota Cimahi, dalam dimensi *responsiveness*, peneliti memberikan saran kepada pihak instansi tersebut lebih memberikan edukasi informasi akan manfaat alat digital tersebut kepada masyarakat pengguna layanan agar membuat pelayanan jauh lebih efektif. Kemudian, peneliti memiliki keterbatasan untuk mendapatkan data online survey kepuasan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut, maka bagi penelitian selanjutnya peneliti memberikan saran agar dapat lebih mendapatkan data online tentang survey kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Dalam Berbagai Disiplin Ilmu (1st ed.)*. Depok: Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitri, M. I. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: AURA.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, P. B. (1990). *Delivering Service Quality (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York: The Free Press.

JURNAL

- Budiman, E. M. (2024). Majas Perbandingan Dalam Drama Korea Encounter. *Repository UPI*.
http://repository.upi.edu/57365/4/S_KOR_1506998_Chapter%203.pdf
 Diakses pada tanggal 12 Maret 2024

- Ernest. N, Marcellus. N, Abenwi, Ibrahima. 2023. Qualitative Research Methodology in Social Sciences. *Researchgate*. https://www.researchgate.net/publication/373602368_QUALITATIVE_RESEARCH_METHODODOLOGY_IN_SOCIAL_SCIENCES. Diakses pada tanggal 11 Maret 2024
- Feny, M. (2021). Mengungkap Dampak Covid-19 Pada UMKM Sektor Kuliner. *Repository STIE Indonesia*. <http://repository.stei.ac.id/4853/>. Diakses pada tanggal 12 Maret 2024
- Lembaga Penelitian dan Inovasi (LPI). (2017). Aplikasi Teknologi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik. *Bappeda Kabupaten Banyuwangi*. <https://bappeda.banyuwangikab.go.id/bappeda/storage/Lapkir-APLIKASI-TEKNOLOGI-KOMUNIKASI-DALAM-PELAYANAN-PUBLIK-Studi-Pada-Program-Smart-Kampung-di-Kabupaten-Banyuwangi-Universitas-Airlangga.pdf>. Diakses pada tanggal 11 Maret 2024
- Manguntara, L., & Hasniah. (2023). Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Mewujudkan Keselamatan Transportasi Laut di Pelabuhan Lasalimu Kabupaten Buton. *Jurnal Publicuho*. <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2024
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>. Diakses pada tanggal 11 Maret 2024
- Wahyu, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan. *Repository Universitas Medan Area*. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/18645>. Diakses pada tanggal 11 Maret 2024

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

SUMBER INTERNET

Kumparan. (2023). *Pengertian Pelayanan Publik, Tujuan, dan Contohnya*.
<https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-pelayanan-publik-tujuan-dan-contohnya-21bqyIlkdjF>. Diakses pada tanggal 10 Juni 2024

Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. (2024). Samsat. Cimahi, Jawa Barat, Indonesia.
<https://mpp.cimahikota.go.id/layanan/6>. Diakses pada tanggal 1 Mei 2024

Samsat Kota Cimahi. (2024). Instagram. Cimahi, Jawa Barat, Indonesia.
<https://www.instagram.com/samsatcimahi?igsh=ZjhqemVjNzd0c2M1>.
Diakses pada tanggal 1 Mei 2024