



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*  
*SK BAN - PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan  
Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi**

Skripsi

Oleh

Herdian Lingga Hidayat  
6072001053

Bandung  
2024



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*  
*SK BAN - PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan  
Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi**

Skripsi

Oleh

Herdian Lingga Hidayat  
6072001053

Pembimbing  
Indraswari, M.A., Ph.D

Bandung  
2024



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana




**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Herdian Lingga Hidayat  
NPM : 6072001053  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis, 27 Juni 2024  
Dan dinyatakan LULUS

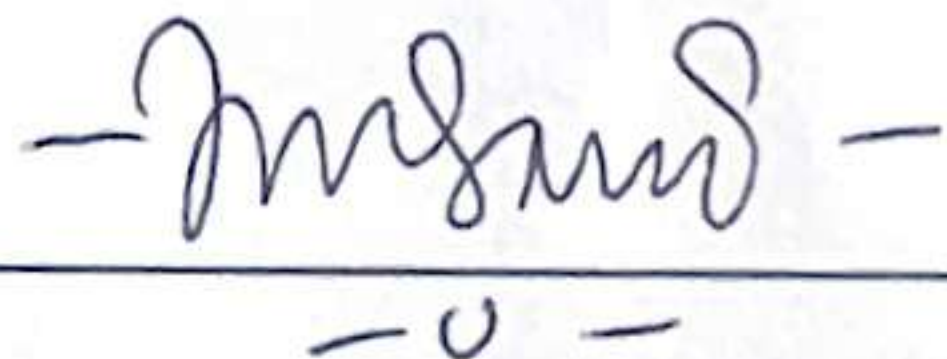
**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P. : 

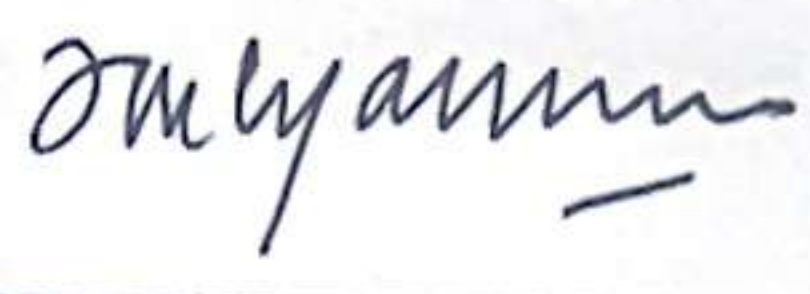
**Sekretaris**

Indraswari, M.A., Ph.D

: 

**Anggota**

Kristian Widya Wicaksono, Ph.D

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herdian Lingga Hidayat

NPM : 6072001053

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor  
(PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun pendapat serta karya pihak lain yang dikutip, telah ditulis sesuai dengan kaidah penulisan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan secara sadar, saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 16 Juni 2024



Handwritten signature of Herdian Lingga Hidayat in black ink.

Herdian Lingga Hidayat

## ABSTRAK

Nama : Herdian Lingga Hidayat

NPM : 6072001053

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi

---

---

Penelitian ini akan mengamati tentang kualitas pelayanan pada instansi pemerintah yaitu Samsat Kota Cimahi dalam melayani masyarakat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan. Untuk mencapai tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Cimahi, maka peneliti menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Valerie, A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard, L. Berry dengan terdapat lima dimensi *SERVQUAL*, antara lain: 1. *Tangibles*, 2. *Reliability*, 3. *Responsiveness*, 4. *Assurance*, dan 5. *Empathy*.

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Selain itu, teknik pengumpulan data yang dilakukan di lapangan melalui wawancara mendalam, observasi/pengamatan langsung, dan studi dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 yang meliputi Kasubag TU Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Cimahi, Seksi Pengolah Data Pemeriksaan Pajak, Petugas Samsat Drive Thru, Petugas Samsat Keliling, dan Pengguna Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Cimahi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh hasil bahwa pihak Samsat Kota Cimahi telah menjalankan kualitas pelayanan yang baik serta memenuhi setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Tetapi pada dimensi *tangibles* pihak Samsat Kota Cimahi peneliti memberikan saran untuk menambah atap tenda bagi pengguna layanan Samsat Drive Thru yang tujuannya untuk melindungi pengguna layanan dari panas matahari, selain itu pada dimensi *responsiveness* peneliti memberikan saran kepada pihak instansi tersebut memberikan edukasi informasi lebih masif terkait alat digital pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat agar membuat pelayanan jauh lebih efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Dimensi *SERVQUAL*

## **ABSTRACT**

*Name : Herdian Lingga Hidayat*

*NPM : 6072001053*

*Title : Analysis the Quality of Annual Motor Vehicle Tax (PKB) Payment Services at Samsat Cimahi City*

---

---

*This research will observe the quality of service at government agencies, namely Samsat Cimahi City in serving the public to pay Motor Vehicle Tax (PKB). To achieve the research objectives, namely describing the quality of motor vehicle tax payment services at Samsat Cimahi City, the researchers used the concept of service quality according to Valerie, A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard, L. Berry with five SERVQUAL dimensions, including: 1. Tangibles, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, and 5. Empathy.*

*The method used by researchers in this research is a qualitative method with a phenomenology approach. In addition, data collection techniques were carried out in the field through in-depth interviews, direct observation/observation, and document studies. There were 13 informants in this research, including the Head of Administration Subdivision of Cimahi City Regional Revenue Management Center, Tax Audit Data Processing Section, Samsat Drive Thru Officer, Mobile Samsat Officer, and Motor Vehicle Tax Payment Service Users of Cimahi City Samsat.*

*Based on the research that has been conducted, the researcher obtained the results that the quality of motor vehicle tax payment services at Samsat Cimahi City has implemented good service quality and fulfilled each dimension of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, in the tangibles dimension, the Cimahi City Samsat gave advice to researchers to add a tent roof for Samsat Drive Thru service users whose purpose was to protect service users from the scorching sun, besides that in the responsiveness dimension, researchers gave advice to the agency to provide more massive information education related to digital tools for motor vehicle tax payments to the public so that services become much more effective.*

*Keywords: Quality of Service, Motor Vehicle Tax (PKB), SERVQUAL Dimension.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Puja dan puji serta syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi”*** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Jurusan Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah atau skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun bagi penulis agar dapat membuat karya tulis ilmiah ini menjadi lebih baik.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang teramat dalam kepada Allah SWT karena atas segala rahmat anugerah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis serta telah senantiasa menjadi tempat pertama bagi penulis untuk mencurahkan segala isi hati dan pikiran penulis dalam semasa hidup. Selanjutnya untuk kedua orang tua saya, Bapak Heri Junaidi dan Ibu Dita Prihatini, serta teteh saya Irma Rahmalita dan abang saya Audhia Setyo Aji

serta abang ipar saya Bramesvara Arizona, saya ucapkan terima kasih untuk setiap doa, dukungan, dan semua hal yang telah diberikan kepada saya hingga saat ini.

Kepada Ibu Indraswari, Ph.D selaku dosen pembimbing, penulis sampaikan apresiasi, rasa hormat sebesar-besarnya, dan ucapan terima kasih atas semua arahan, bimbingan, nasihat, masukan, dan juga waktu yang telah diberikan selama proses pembuatan karya tulis ilmiah ini mulai dari rancangan penelitian hingga skripsi dan selesai.

Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
2. Mas Kristian Widya Wicaksono, Ph.d selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik
3. Mas Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos, M.A.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terkhusus dosen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu, didikan, nasihat, dan pengalaman kepada saya selama menjalani proses perkuliahan.
5. Sahabat-sahabat tercinta, Wira Ramadhan, Ardiaz Sandytia Putra, David Anwar, Jacob Janarko, Bima Aadiyatmaja, Christo Ariel Mario Silaen, Theresia Ivana Pratiwi, kasih banyak telah menjadi tempat berbagi keluh kesah selama perkuliahan.



6. Teman-teman Barudak Well yang tidak dapat disebutkan nama nya satu persatu, saya ucapkan terima kasih telah berbagi kebahagiaan dan kesusahan selama masa kuliah.
7. Teman-teman Band Waiting Saturday dan FAF Band, saya ucapkan terima kasih karena telah mengisi dan menyalurkan hobi bermusik dalam masa kuliah.
8. Teman-teman KKN yang sudah bersedia berbagi pengalaman hidup selama sebulan bersama di Garut.
9. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik khususnya angkatan 2020 dan anggota HMPSIAP Periode 2022, terima kasih atas pengalaman dan kerja sama dalam masa kuliah.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu mulai dari sahabat SMP dan sahabat SMA saya, yang telah mendukung penulis baik selama masa kuliah maupun dalam seluruh proses penulisan karya ilmiah ini, dimanapun kalian berada terima kasih banyak untuk segalanya.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Identifikasi Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Administrasi Publik.....	14
2.2. Pelayanan Publik .....	16
2.2.1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	18
2.2.2. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.2.3. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	21
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	24

2.3.1.	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	27
2.4.	Model Penelitian.....	30
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	32
<b>BAB III</b>	.....	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>35</b>
3.1.	Tipe Penelitian.....	35
3.2.	Peran Peneliti.....	37
3.3.	Lokasi Penelitian .....	38
3.4.	Sumber Data .....	38
3.4.1.	Sumber Data Primer .....	39
3.4.2.	Sumber Data Sekunder.....	39
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data .....	39
3.5.1.	Wawancara Mendalam.....	40
3.5.2.	Observasi.....	41
3.5.3.	Studi Dokumen.....	42
3.5.4.	Keabsahan Temuan Data.....	42
3.6.	Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV</b>	.....	<b>49</b>
<b>GAMBARAN UMUM</b>	.....	<b>49</b>
4.1.	Profil Samsat Kota Cimahi.....	49
4.1.1.	Gambaran Umum Samsat Kota Cimahi .....	49
4.1.2.	Visi dan Misi Samsat Kota Cimahi.....	51
<b>BAB V</b>	.....	<b>55</b>

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
5.1.    Pendahuluan .....	55
5.2.    Dimensi <i>Tangibles</i> .....	57
5.3.    Dimensi <i>Reliability</i> .....	86
5.4.    Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	97
5.5.    Dimensi <i>Assurance</i> .....	108
5.6.    Dimensi <i>Empathy</i> .....	118
<b>BAB VI .....</b>	<b>130</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>130</b>
6.1.    Kesimpulan .....	130
6.1.1. <i>Tangibles</i> .....	131
6.1.2. <i>Reliability</i> .....	132
6.1.3. <i>Responsiveness</i> .....	132
6.1.4. <i>Assurance</i> .....	133
6.1.5. <i>Empathy</i> .....	134
6.2.    Saran .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>136</b>
<b>SUMBER INTERNET .....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>139</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Google Reviews Pelayanan Samsat Kota Cimahi.....	6
Gambar 2.1 Model Teori Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, Berry.....	29
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	30
Gambar 3.1 Model Interaktif Analisis Data Miles dan Huberman.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Cimahi.....	52
Gambar 5.2.2.1 Beberapa Fasilitas di Samsat Induk Kota Cimahi.....	66
Gambar 5.2.5.1 Waktu Pelayanan dan Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.....	77
Gambar 5.2.5.2 Informasi Pajak Pembayaran Kendaraan Bermotor di Aplikasi SAPAWARGA.....	78
Gambar 5.2.6.1 Penggunaan Komputer oleh Petugas Samsat Drive Thru.....	82
Gambar 5.2.6.2 Penggunaan alat digital IMIN oleh Pengguna Layanan.....	83
Gambar 5.3.2.1 Persyaratan Pelayanan Pembayaran PKB Tahunan.....	90
Gambar 5.3.2.2 Prosedur Pembayaran PKB Tahunan Samsat Kota Cimahi.....	91
Gambar 5.4.3.1 Sistem Komputer Layanan SKM.....	105

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang ada.

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu wujud atau bentuk dari layanan yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada masyarakat. Karena pada dasarnya pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan memuaskan kepada semua kalangan masyarakat. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Adanya keberhasilan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang profesional

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

adalah salah satu bentuk tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat tersebut<sup>2</sup>

Di berbagai belahan negara dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik ini menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan tanggungjawab. Baik dan tidaknya administrasi publik dari pemerintahan tersebut dapat dilihat dari seberapa berkualitas dan maksimal pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat.<sup>3</sup> Masyarakat merupakan salah satu komponen utama dalam setiap pelayanan yang ada di berbagai penyedia jasa layanan. Masyarakat yang merasakan dan menerima semua proses kegiatan layanan serta akan memberikan kembali feedback kepada para pemberi jasa layanan tersebut. Oleh karena itu, setiap masyarakat akan menginginkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan pelayanan dari pihak pelayan yaitu pemerintah. Salah satu instansi yang menyediakan layanan tersebut adalah Samsat Kota Cimahi. Instansi tersebut mempunyai fungsi dalam memberikan layanan salah satunya dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Selain Kantor Samsat Induk Kota Cimahi yang memiliki pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Samsat Kota Cimahi sendiri

---

<sup>2</sup> Mulyadi, D. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta

<sup>3</sup> Manguntara, La, 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>

memiliki beberapa inovasi pelayanan atau program untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan (PKB) mereka tersebut, antara lain yaitu Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru. Samsat Keliling Kota Cimahi adalah layanan Samsat yang memudahkan masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan memperpanjang STNK tanpa harus mendatangi kantor Samsat. Layanan ini beroperasi pada lokasi-lokasi yang strategis di Kota Cimahi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Samsat Drive Thru adalah program atau layanan khusus Samsat yang melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan perpanjangan STNK tanpa harus turun dari kendaraan pemilik atau pengguna layanan tersebut. Program atau layanan ini dibuat dengan tujuan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan tersebut, khususnya bagi masyarakat yang sibuk bekerja di siang hari.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan masyarakat masih kerap ditemukan ketidaksesuaian fungsi tersebut di mana para pemberi layanan terkadang belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat bukan yang dilayani masyarakat. Maka dari hal tersebut sering muncul masalah-masalah pelayanan yang terkait dengan kualitas pelayanan publik seperti pada penulisan ini permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik Samsat Kota Cimahi. Dengan demikian, dasar pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan adalah untuk melayani masyarakat, sehingga pelayanan publik ini merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan



masyarakat dan pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas. Didasari dengan hal tersebut, maka penulis memiliki keinginan untuk mengamati dan melihat lebih jauh seperti apa kualitas layanan publik yang diberikan oleh Samsat Cimahi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan memuat isi dalam pasal 1 yaitu setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.<sup>4</sup> Dalam peraturan ini terdapat komponen standar pelayanan yang terbagi menjadi dua hal besar yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) dengan meliputi enam indikator dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan dengan meliputi delapan indikator. Tetapi pada kenyataannya standar pelayanan yang ada peraturan tersebut belum benar-benar dilaksanakan pada Samsat Kota Cimahi, hal tersebut berdasarkan pada pengalaman pribadi penulis yang telah merasakan pelayanannya dan ulasan dari masyarakat lain pada *google reviews*. Terkait hal ini dalam memberikan pelayanan yang baik tentu dipengaruhi oleh kemampuan dan kinerja penyelenggara pelayanan publik, tetapi pada Kantor

---

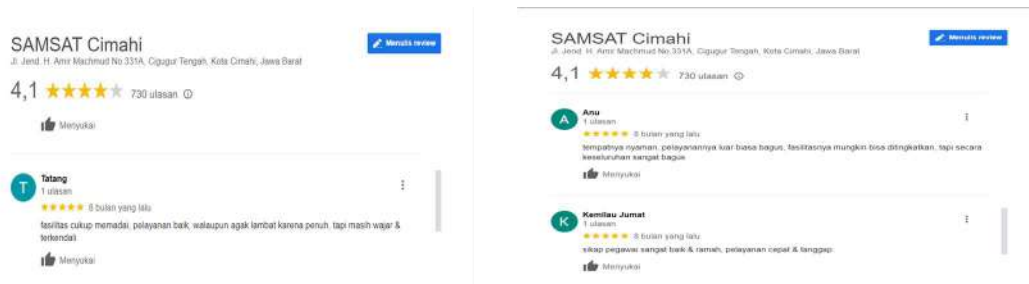
<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Samsat Induk Kota Cimahi hal tersebut belum sepenuhnya terlihat karena lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat yang hendak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bentuk sumber pendapatan daerah yang cukup penting di Indonesia. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini ditujukan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik di daerah. Samsat Cimahi sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan pemasukan pendapatan daerah sudah sepatutnya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mereka. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Cimahi ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal ini yaitu wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mengatur bahwa suatu inovasi pelayanan publik adalah terobosan dari jenis pelayanan publik baik yang berdasar pada ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang akan memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung

maupun tidak langsung.<sup>5</sup> Adanya peraturan tersebut, tentu dimaksudkan agar inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik akan menggambarkan pelayanan yang berkualitas.



*Gambar 1.1 Beberapa Google Reviews Pelayanan Samsat Kota Cimahi*



Sumber: (<https://g.co/kgs/J514FhC>)

Terkait dengan proses pelayanan publik, dalam hal ini kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, peneliti mendapatkan data akan ulasan dari beberapa masyarakat yang telah menggunakan layanan tersebut dalam periode beberapa waktu lalu. Berdasarkan data diatas tersebut menunjukkan bahwa proses kegiatan atau pemberian pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cimahi

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

masih terdapat dinamika pelayanannya. Dapat dilihat terdapat masyarakat yang memberikan ulasan baik dengan *rating* tinggi dan juga terdapat masyarakat yang memberikan ulasan buruk dengan *rating* rendah, di mana seharusnya pihak Samsat Kota Cimahi dapat konsisten memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, peneliti menemukan indikasi masalah khususnya mengenai pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cimahi yaitu antara lain:

1. Adanya indikasi bahwa petugas tidak konsisten dalam memberikan pelayanan dan masyarakat merasa kesulitan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan,
2. Adanya indikasi bahwa petugas pelayanan tidak profesional dan membuat kerugian kepada masyarakat yang ingin melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan.

Berdasarkan hasil data yang ditemukan dari beberapa masyarakat pada *google reviews* mengindikasikan bahwa adanya kesenjangan akan proses pelayanan khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di instansi tersebut. Maka dari itu, melalui indikasi-indikasi yang telah disampaikan peneliti berniat untuk melakukan penelitian berkaitan dengan proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cimahi, peneliti memiliki keinginan dalam melaksanakan proses penelitian ke lapangan berdasarkan pada indikasi masalah tersebut. Akan hal tersebut, peneliti menggunakan teori penelitian terkait kualitas



elayanan publik yang dicetuskan oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1990), dengan dimensi kualitas pelayanan publik yang disebut (*SERVQUAL*) untuk mengamati dan mengukur kualitas pelayanan publik terkait permasalahan tersebut. Dimensi kualitas pelayanan publik (*SERVQUAL*) menjelaskan lima dimensi, yaitu antara lain *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Teori ini digunakan karena cocok dan tepat untuk permasalahan kualitas pelayanan publik pada Samsat Kota Cimahi dan juga telah teruji dalam melakukan pengamatan dan pengukuran kualitas pelayanan publik. Kemudian, lokus penelitian atau lokasi penelitian berada di Kantor Samsat Induk Kota Cimahi dengan fokus penelitian adalah kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Maka dari itu peneliti berkeinginan dan tertarik untuk melaksanakan penelitian tersebut dengan judul penelitian “*Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi*”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan menganalisis mengenai “*Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Samsat Kota Cimahi?*”

### 1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu antara lain:

- a) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Samsat Kota Cimahi berdasarkan dimensi *tangibles*?
- b) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Samsat Kota Cimahi berdasarkan dimensi *reliability*?
- c) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Samsat Kota Cimahi berdasarkan dimensi *responsiveness*?
- d) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Samsat Kota Cimahi berdasarkan dimensi *assurance*?
- e) Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan di Samsat Kota Cimahi berdasarkan dimensi *empathy*?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Meninjau dari rumusan dan identifikasi masalah penelitian, oleh karena itu berikut akan disampaikan garis besar atau tujuan yang ingin diperoleh setelah permasalahan dianalisis dan dijawab sesuai dengan hasil penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *tangibles* (berwujud) yang dimiliki oleh Samsat Kota Cimahi yang dapat ditinjau dari penampilan fisik, fasilitas yang tersedia, peralatan, kemudahan, dan kedisiplinan dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh Samsat Kota Cimahi yang dapat ditinjau dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan dengan tepat dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *responsiveness* (ketanggapan) yang dimiliki oleh Samsat Kota Cimahi yang dapat ditinjau dari kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan dengan cepat dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *assurance* (jaminan) yang dimiliki oleh Samsat Kota Cimahi yang dapat ditinjau dari pengetahuan, kemampuan dan kesopanan para petugas Samsat dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *empathy* (empati) yang dimiliki oleh Samsat Kota Cimahi yang dapat ditinjau dari perlakuan dan perhatian yang diberikan oleh petugas Samsat dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### 1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan dalam hal yang mengenai dalam memberikan pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu:

- a) **Kegunaan Teoritis:** hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan teori penelitian di masa yang akan datang terkait bidang Administrasi Publik, terutama dalam hal kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak Samsat Kota Cimahi dalam mengembangkan dan menjalankan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di masa yang akan datang.
- b) **Kegunaan Praktis:** hasil dari penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil analisis kualitas pelayanan publik terkait dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Kota Cimahi.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini agar dapat mempermudah memahami kajian yang akan disajikan, maka penulis menerangkan dalam enam bab yang saling terkait yaitu:

#### a) Bab I Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang ada.

**b) Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini akan menguraikan mengenai dasar konseptual berupa teori-teori yang akan digunakan dalam penulisan. Dasar teori tersebut merupakan teori yang relevan dengan permasalahan yaitu berkaitan dengan teori kualitas pelayanan publik. Dalam bab ini juga terdapat operasional variabel yang akan menjelaskan definisi-definisi dari teori utama penelitian secara teoritis dan operasional.

**c) Bab III Metode Penelitian**

Bab ini akan menguraikan mengenai metode penelitian secara operasional yang meliputi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan temuan data.

**d) Bab IV Gambaran Umum**

Bab ini akan menggambarkan mengenai profil dari Samsat Kota Cimahi, yang di mana sebagai lokasi penelitian ini akan dilakukan.

**e) 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.

**f) 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).