

KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN TEMANGGUNG

Ira Lutfiana, Oberlin Silalahi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: iralutfiana@gmail.com, oberlin_up45@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya temuan kasus mengenai prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan pegawai tidak disiplin waktu. Untuk mengantisipasi masalah tersebut maka dibentuklah unit pembantu berupa samsat keliling yang terdiri seperti bus yang beroperasi di beberapa titik untuk melakukan pembayaran pajak. Penelitian ini dibuat agar dapat meninjau dan melihat kualitas pelayanan pada samsat keliling dalam upaya meningkatkan pajak kendaraan bermotor, apakah dengan diadakannya samsat keliling masyarakat lebih banyak membayar pajak menggunakan samsat keliling ataupun tetap membayar pajak dengan datang langsung ke kantor samsat induk.

Penelitian ini dilakukan di samsat keliling Kecamatan Candiroto, Kabupaten Temanggung dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini antara lain petugas samsat keliling dan masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan samsat keliling di Kecamatan Candiroto Kabupaten Temanggung cukup baik dan memadai, Untuk penggunaan samsat keliling ini sudah efektif karena penggunaan samsat keliling dari tahun ke tahun kualitas pelayanannya semakin baik sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Samsat Keliling; Pajak Kendaraan Bermotor.

Abstract

This research is motivated by the existence of case findings regarding convoluted service procedures and employees who are not disciplined in time. To anticipate this problem, an auxiliary unit was formed in the form of a mobile Samsat consisting of buses that operate at several points to make tax payments. This research was made in order to be able to review and see the quality of service at mobile samsat in an effort to increase motorized vehicle taxes, whether by holding mobile samsat the community pays more taxes using mobile samsat or still pay taxes by coming directly to the main samsat office.

This research was conducted at the mobile Samsat Candiroto District, Temanggung Regency with a qualitative descriptive approach. This data collection method through interviews, observation, and documentation. Informants in this study included mobile Samsat officers and tax payers. The results of this study indicate that the quality of mobile samsat services in Candiroto District, Temanggung Regency is quite good and sufficient. The use of mobile samsat is effective because the use of mobile samsat from year to year the quality of service is getting better so that it can increase motor vehicle tax revenue.

Keywords: Effectiveness; Employee Performance; Covid-19.

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, ataupun pihak swasta untuk melayani kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga negara dan negara mempunyai kewajiban untuk melayaninya. Masyarakat menginginkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik, mudah dan lebih efisien. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini patut dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pembukaan Undang-Undang mengandung makna bahwa pemerintah mempunyai tugas melayani publik dan mensejahterakan masyarakat. Pemerintah dalam setiap programnya senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai daya upaya. Tuntutan terwujudnya pelayanan yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah

menjadi tuntutan zaman (Sinambela,2011:6). Namun upaya yang telah dilakukan tersebut hingga saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi yang demikian, maka diperlukan upaya percepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012:157), bahwa kualitas pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas dari masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting bagi keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh publik, semakin bagus kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan (Ratminto dan Winarsih, 2013:5).

Masyarakat setiap harinya selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas dari kinerja aparatur negara. Meskipun keinginan tersebut seringkali tidak seperti apa yang mereka harapkan, namun

pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih belum memenuhi. Sebagai aktor penyelenggara pelayanan publik, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial yang diemban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta betapa penting dan strategisnya peran pemerintah sebagai aparatur negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik pada umumnya berada pada posisi yang lemah jika dikaitkan dengan pelayanan yang diterima. Masih sering ditemukan bahwa masyarakat belum dapat menuntut agar pelayanan yang mereka terima sepadan dengan apa yang seharusnya dapat diperoleh. Berkenaan dengan pedoman penyelenggaraan terpadu sebagaimana tertuang dalam Perundang-Undangan UU Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta peraturan pelaksanaannya yang memberi pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya masih rendah. Hal ini dapat

dilihat pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, serta terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah dibentuk suatu lembaga SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang disebut Samsat yang merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat.

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Haryatmoko (2003:13) Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan salingketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

B.2 Program Samsat Keliling

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pendapatan Daerah bahwa, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Samsat Keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan pelayanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK/membayar pajak kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi.

Samsat Keliling merupakan upaya memenuhi tuntutan publik terkait dengan

peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. Keberadaan SAMSAT Keliling ini dalam kepadatan aktivitas pengguna jasa bisa melakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks, cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK Kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit, dibandingkan dengan dikantor SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket satu ke loket yang lainnya.

Tujuan dari pelayanan SAMSAT Keliling adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada pengguna jasa STNK, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus kekantor bersama SAMSAT.

B.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat, SH pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Menurut Darwin (2016:15) pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh

yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Smeets dalam Nuryamin (2016:55) pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya tanpa adanya kontra-prestasi kepada pemerintah yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah. Sedangkan definisi pajak berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

C. Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan kualitatif karena

pendekatan kualitatif memiliki ruang yang sempit namun memiliki bahasan yang lebih mendalam. Seperti yang di katakan Muhadjir (2007) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, di mana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna. Berdasarkan teori di atas, peneliti menggunakan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dianggap tepat karena sejalan dengan judul penelitian yang diambil sehingga tidak dituangkan dalam bentuk bilangan dan angka statistik. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berharap bisa memperoleh gambaran dari permasalahan yang terjadi secara mendalam.

C.1 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah (Arikunto, 2006). Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak

sembarang narasumber di wawancarai. Oleh karena itu, kondisi informan pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui kebenaran datanya.

C.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa suatu perntaan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Berikut ini adalah metode pengumpulan data pada penelitian ini:

a. Teknik Observasi

Observasi adalah metode atau cara menganalisis dan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju. Peneliti melakukan observasi secara partisipan (*participant observation*), yaitu peneliti akan terlibat dengan kegiatan subjek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Tujuan dilakukan pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai perilaku yang nyata dan memahami perilaku tersebut (Sugiyono, 2019).

b. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data. Wawancara dilakukan karena ada anggapan bahwa hanya subjeklah yang mengerti tentang diri mereka sendiri sehingga informasi yang tidak didapatkan melalui pengamatan atau alat lain, akan diperoleh melalui wawancara (Moleong, 2017).

c. Teknik Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 148) bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa peraturan, catatan, hasil rapat, foto-foto dan sebagainya.

"Untuk sarana dan prasarana dalam pelayanan samsat keliling sudah lengkap dan tempat pelayanan luas karena berada di halaman kecamatan sehingga tidak harus berdesak-desakan dalam membayar pajak dan area parkir pun luas"

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita bahwa dalam proses pembayaran pajak di samsat keliling candiroto masyarakat wajib pajak merasa puas dengan tempat/lokasi samsat keliling yg luas.

Sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara bersama Bapak yani selaku PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang sebagai berikut:

“prosedur dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam samsat keliling mudah tidak berbelit-belit, tidak harus memfotokopi berkas dan lain-lainnya. Dalam samsat keliling wajib pajak hanya membawa E-KTP dan STNK asli. Dan dalam proses pembayaran maksimal 5 menit sehingga lebih efisien waktu khususnya untuk wajib pajak yang memiliki kesibukan. Dan untuk wajib pajak yang rumahnya jauh dari samsat induk dapat lebih dekat membayar dengan samsat keliling”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita pahami bahwa Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan samsat keliling lebih mudah karena berkas-berkas yang dilengkapi hanya E-KTP asli dan STNK asli tidak harus memfotokopinya. Dan juga dalam proses pembayaran hanya memakan waktu

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Kualitas pelayanan samsat keliling dalam upaya peningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Candioto

D.1.1 Berwujud (*Tangibles*)

Seperti yang dilihat dari hasil wawancara bersama Ibu Darwanti (Ibu rumah tangga) sebagai berikut:

maksimal 5 menit, maka pembayaran pun selesai.

D.1.2 Keandalan (*Reability*)

Seperti yang dilihat dari hasil wawancara bersama Ibu Hani Yulianingsih selaku pegawai samsat keliling Kecamatan Candiroto sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kita sesuaikan dengan apa yang masyarakat butuhkan. Seperti dalam pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak, kita memiliki SOP dalam melayani masyarakat. Dalam proses pembayaran tersebut memiliki beberapa alur sehingga bisa mencapai waktu 25-30 menit atau lebih. Sehingga masyarakat memiliki waktu yang mudah dan tidak berbelit-belit, dan wajib pajak banyak memilih menggunakan samsat keliling dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Karena pembayaran menggunakan samsat keliling maksimal hanya mencapai 5 menit”

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita bahwa dalam proses pembayaran pajak secara langsung (datang ke kantor pajak), akan memakan waktu yang lama, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan samsat keliling yang memiliki proses mudah, dan simple. Sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara bersama Bapak Amin (Biro) selaku masyarakat wajib pajak Sebagai berikut:

“Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam samsat keliling lebih mudah, tidak harus memfotokopi berkas dan lain-lainnya. Dalam samsat keliling wajib pajak hanya membawa E-KTP dan STNK asli. Dan dalam proses pembayaran maksimal 5 menit sehingga lebih efisien waktu khususnya untuk wajib pajak yang memiliki kesibukan. Dan untuk wajib pajak yang rumahnya jauh dari samsat induk dapat lebih dekat membayar dengan samsat keliling”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita pahami bahwa Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan samsat keliling lebih mudah karena berkas-berkas yang dilengkapi hanya E-KTP asli dan STNK asli tidak harus memfotokopinya. Dan juga dalam proses pembayaran hanya memakan waktu maksimal 5 menit, maka pembayaran pun selesai.

D.1.3 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Sebagaimana hasil wawancara bersama Briptu Hani Yulianingsih selaku petugas samsat keliling Kecamatan Candiroto sebagai berikut:

“Sasaran kita yaitu semua masyarakat wajib pajak khususnya diarea Kecamatan Candiroto dapat membayar pajak kendaraan bermotor baik dengan online, ataupun manual. Tetapi dengan adanya samsat keliling ini sasaran kita sudah tepat yaitu mempermudah masyarakat membayar pajak kendaraan. Dalam kurun waktu yang singkat, samsat

keliling dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga 100 lebih unit motor”.

Dapat kita lihat dari hasil wawancara di atas bahwa program samsat keliling sudah tepat sasaran dalam memperbanyak jumlah masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara bersama dengan ibu Alisa (petani) selaku masyarakat wajib pajak sebagai berikut:

“Untuk program yang dilakukan samsat keliling sudah tepat, karena sudah membantu masyarakat membayar pajak dengan mudah dan cepat. Presentasi masyarakat wajib pajak yang menggunakan samsat keliling juga meningkat dan petugas samsat pun dapat menerima keluhan-keluhan dari masyarakat dengan menyediakan kotak saran”.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa petugas samsat keliling dapat menerima tanggapan keluhan-keluhan dari masyarakat.

D.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Sebagaimana dapat dilihat dari hasil wawancara bersama ibu Yani (PNS) selaku masyarakat wajib pajak sebagai berikut:

“Dengan adanya samsat keliling masyarakat dapat menghemat biaya, seperti biaya untuk fotokopi berkas-berkas, biaya transportasi dan

sebagainya. Dengan samsat keliling masyarakat yang tidak harus pergi ke samsat induk, bagi masyarakat wajib pajak yang rumahnya ada di sekitar pelayanan samsat keliling bisa membayar dengan samsat keliling”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita cermati bahwa dengan adanya samsat keliling masyarakat wajib pajak tidak harus membawa berkas-berkas lain, masyarakat dapat menghemat uang yang seharusnya digunakan untuk memfotokopi atau yang lainnya, maka dengan samsat keliling tidak harus menggunakan berkas tersebut, jadi uangnya dapat digunakan untuk kebutuhan lainnya. Dan juga untuk masyarakat yang jauh tidak harus datang ke samsat induk, bisa langsung datang ke samsat keliling terdekat sehingga dapat menghemat biaya transportasi.

Sebagaimana hasil wawancara ibu Amanda selaku petugas samsat keliling kecamatan Candirotto sebagai berikut:

"Untuk kejelasan dalam biaya pembayaran pajak yaitu nominalnya sesuai dengan yang tertera di STNK, apabila terdapat masyarakat yang telat dalam membayar pajak maka denda yang harus dibayarkan yaitu 2% dari wajib pajak yang dibayarkan"

D.1.5 Empati (*Empathy*)

Sebagaimana hasil wawancara ibu Amin Khairi (IRT) selaku masyarakat wajib pajak sebagai berikut:

“Dalam melakukan pelayanan petugas samsat keliling sudah memberikan yang terbaik. Mereka ramah dan juga cepat dalam melayani masyarakat. Hanya saya dalam tempat ini sangat panas jadi untuk kadang antrian yang panjang cukup melelahkan. Kami juga memberikan masukan kepada mereka agar menambah prasarana seperti tenda ataupun yang lainnya agar masyarakat lebih nyaman”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat kita cermati bahwa petugas samsat keliling sudah melayani masyarakat dengan sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana hasil wawancara Bapak Syamsudin (Petani) selaku masyarakat Wajib Pajak sebagai berikut:

"Ya, petugas melayani kami dengan ramah tidak cuek jadi kami merasa di hormati. Petugas samsat juga tidak membedakan dalam memberikan pelayanan, semua dilayani dengan pelayanan yang sama"

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas samsat keliling Kecamatan

Candiroto sudah melayani masyarakat dengan ramah.

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Selatan dilihat dari 5 (lima) indikator, yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) kualitasnya memadai dan cukup baik, namun masih ada indikator yang belum memenuhi yaitu *tangibles* (berwujud) karena sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai belum memenuhi prinsip pelayanan publik
2. Kendala dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu sarana dan prasarana masih kurang, gangguan server /jaringan yang tiba-tiba offline, sumber daya manusia masih ada petugas yang kurang disiplin waktu, dan belum mampu melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, assurance dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* maka secara parsial kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

E.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan lebih memperhatikan fasilitas yang dimiliki oleh samsat keliling, dimana fasilitas fisik tersebut dapat memberikan dukungan upaya wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan, langkah yang perlu dilakukan yaitu dengan menyediakan tenda dan juga nomor antian agar masyarakat merasa nyaman dan tidak berdesak-desakan.
2. Sebaiknya Petugas samsat keliling disiplin waktu dalam memberikan pelayanan pajak agar masyarakat tidak menunggu dengan lama dan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yaitu sesuai dengan

jadwal pelayanan mulai pukul 08.00-13.00.

3. Sebaiknya petugas harus benar-benar mengikuti aturan yang ada, dimana masyarakat yang tidak membayar pajak sendiri harus menyertakan surat kuasa, hal tersebut bertujuan agar pencaloan tidak terjadi, karena wajib pajak tentunya akan membayar lebih dari besaran pajak yang dikenakan pada STNK yang wajib pajak miliki.
4. Rekomendasi Untuk UPPD Kabupaten Temanggung dengan adanya penelitian ini maka dapat diharapkan kedepannya kualitas pelayanan Samsat keliling dapat di tingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ari Ramdani. 2018. “*Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya*”. Jurnal Administrasi Negara, Vol 6 No 1, April 2018.
- Faisal Riza. 2017.” *Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Surakarta*”. Jurnal Ilmiah, Juli 2017.
- Hubalillah, Badaruddin & Heri Kusmanto. 2022. “*Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan (Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara)*”. Jurnal Perspektif 11 (1). 2022.

Leli Ardiani, Kadarisman Hidayat, Sri Sulasmiyati. 2017.” *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung)*”. Jurnal Perpajakan (JEJAK), vol .9 No 1, Mei 2016.

Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal 330-341.

Nadya Rahmarani. 2017. “*Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Pada Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Subang*”. Jurnal Ilmiah, September 2017.

Saefullah, H.A. Djadja. 2001. “*Konsep dan Metode Pelayanan Umum Yang Baik*”. Jurnal Publik Volume Nomor 1 Bandung: UNPAD

Peraturan Perundang-undangan:

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat 12 dan ayat 13

Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor pasal 22 ayat 1

Peraturan Daerah Jawa Tengah No. 3 Tahun 2002, pasal 8, 9, dan 10.

Yansen, Aco Faizal. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan