

KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN KLATEN

Innez Bunga Tiara¹, Sri Riris Sugiyarti ²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail co Author: bungaatiara59@gmail.com

NO HP: 085647259611

ABSTRAK

Pajak adalah salah satu pelayanan publik yang juga penting bagi suatu negara terutama dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak termasuk salah satu pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran belanja pembangunan. Pendapatan pajak terbesar saat ini adalah pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Kualitas layanan di kantor SAMSAT sangat penting untuk memastikan pengumpulan pajak yang efisien dan mempromosikan kepuasan pelanggan. Namun, peningkatan kendaraan bermotor dan terbatasnya jumlah kantor Wajib Pajak (SAMSAT) sering menimbulkan permasalahan. Penelitian ini mengkaji terkait kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Klaten.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena secara realistis. Metode ini mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Klaten dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Klaten sudah berjalan dengan cukup baik. Penelitian ini menggunakan lima indikator utama kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang kemudian dianalisis secara kualitatif melalui wawancara dengan pegawai dan wajib pajak sebagai informan utama.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Kantor Wajib Pajak

ABSTRACT

Taxes are one of the public services that are also important for a country, especially in the implementation of development. Taxes are one of the government's sources of revenue used to finance all development expenditures. The largest source of tax revenue at present is motor vehicle tax. Therefore, the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT) is one of the institutions tasked with providing motor vehicle administration services to the public. The quality of services at SAMSAT offices is crucial to ensuring efficient tax collection and promoting customer satisfaction. However, the increase in motor vehicles and the limited number of Tax Offices (SAMSAT) often cause problems. This study examines the quality of motor vehicle tax services at the Integrated One-Stop Administration System (SAMSAT) office in Klaten Regency.

This study uses a descriptive method, which aims to describe phenomena realistically. This method collects data to test hypotheses or answer questions about the status of the research subject.

The results of the study indicate that motor vehicle tax services at the Klaten Regency Samsat can be concluded to be of sufficiently good quality. This study used five main indicators of service quality, namely tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which were then analyzed qualitatively through interviews with employees and taxpayers as the main informants.

Keywords : *Public Services, Motor Vehicle Tax, Tax Office*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik berupa barang maupun jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti peraturan yang ada (Janah, 2024). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan, dan masyarakat juga berperan dalam memastikan pelayanan tersebut profesional (D Mulyadi, HT Gedeona, & MN Afandi, 2018). Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pajak, yang berfungsi sebagai sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak yang diatur dalam UU Nomor 1 Tahun 2022. PKB dikelola oleh Kantor Samsat yang melibatkan beberapa instansi pemerintah, termasuk Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan kepolisian (Ahmad et al., 2020). Sistem Administrasi Manunggal Satu

Atap (SAMSAT) bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi kendaraan bermotor, termasuk pembayaran pajak dan pendaftaran kendaraan (Asna Aneta, 2020).

Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Jawa Tengah terus meningkat, dari lebih dari 19,5 juta pada tahun 2022 menjadi lebih dari 20 juta pada tahun 2023. Peningkatan ini memberikan peluang bagi kantor Samsat untuk meningkatkan pemungutan pajak dan pendapatan daerah.

Kualitas layanan di kantor Samsat sangat penting untuk memastikan pengumpulan pajak yang efisien. Dengan meningkatkan aspek-aspek seperti keandalan dan responsivitas, serta memanfaatkan digitalisasi dan pelatihan staf, kantor Samsat dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Namun, berdasarkan survei, terdapat keluhan mengenai ketepatan waktu pelayanan yang sering tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Klaten” bertujuan untuk mengevaluasi dan mencari solusi atas masalah kualitas pelayanan yang ada.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena secara realistis. Metode ini mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang status subjek penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, yang mengeksplorasi makna dari individu atau kelompok dalam konteks sosial.

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan kemudahan akses untuk mengumpulkan data. Penelitian dilakukan di SAMSAT Kabupaten Klaten, yang beralamat di Jl Merbabu No 12, Klaten. Data yang digunakan bersifat kualitatif, terdiri dari data

primer yang diperoleh langsung dari subjek melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen dan laporan dari SAMSAT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Klaten. Samsat Klaten adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab menyediakan layanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan. Samsat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai harapan masyarakat sebagai wajib pajak.

Pembahasan ini didasarkan pada data yang dikumpulkan peneliti melalui wawancara dengan pegawai Samsat dan masyarakat pengguna layanan. Analisis dilakukan berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. Bukti Fisik (*Tangible*): Kualitas pelayanan pajak di Samsat Klaten masih perlu perbaikan. Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan area parkir cukup baik, namun saat terjadi lonjakan wajib pajak, kapasitas tempat duduk menjadi tidak memadai. Penampilan pegawai umumnya rapi dan profesional, meskipun ada beberapa yang kurang konsisten.
2. Keandalan (*Reliability*): Pelayanan di Samsat Klaten umumnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pegawai teliti dalam memverifikasi data wajib pajak, namun saat terjadi lonjakan, ketepatan waktu pelayanan terkendala, menyebabkan antrean panjang. Keandalan pelayanan perlu penguatan dalam manajemen waktu.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*): Pegawai di Samsat Klaten menunjukkan sikap responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Mereka siap memberikan bantuan dan informasi, meskipun terkadang gangguan teknis pada sistem

menyebabkan keterlambatan. Meskipun demikian, pegawai berupaya untuk tetap tanggap dalam menanggapi keluhan.

4. Jaminan (*Assurance*): Pegawai memberikan jaminan keamanan, ketepatan waktu, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Sikap ramah dan komunikatif pegawai mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Namun, pada saat tertentu, seperti saat antrean padat, keterlambatan masih terjadi, meskipun pegawai memberikan penjelasan.
5. Empati (*Empathy*): Pegawai menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan wajib pajak dan berusaha memberikan pelayanan yang adil. Mereka siap membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dan berupaya menjelaskan prosedur dengan baik. Sikap ramah dan kesabaran pegawai menciptakan hubungan positif dengan wajib pajak.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan pajak di Samsat Kabupaten Klaten menunjukkan hasil yang baik di sebagian besar indikator. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam aspek konsistensi pelayanan, kapasitas fasilitas, serta pengelolaan waktu untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pelayanan pajak kendaraan di Samsat Kabupaten Klaten, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik. Penelitian ini menggunakan lima indikator kualitas pelayanan: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

1. Bukti Fisik: Penampilan pegawai umumnya profesional, meskipun ada beberapa yang kurang konsisten. Fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet cukup memadai, tetapi kurang optimal saat banyak wajib pajak, terutama saat pemutihan pajak. Masalah jaringan internet juga mempengaruhi kecepatan layanan.

2. Keandalan: Pelayanan sesuai dengan SOP dan melibatkan berbagai instansi. Pegawai teliti dalam memverifikasi data, tetapi kecepatan pelayanan terganggu saat banyak wajib pajak.
3. Ketanggapan: Pegawai cukup responsif terhadap pertanyaan dan keluhan, baik secara langsung maupun melalui WhatsApp, meski terkadang ada keterlambatan.
4. Jaminan: Pegawai memberikan informasi jelas dan profesional, sehingga wajib pajak merasa aman.
5. Empati: Pegawai peduli terhadap kebutuhan wajib pajak, terutama yang mengalami kesulitan.

Secara keseluruhan, pelayanan pajak di Samsat Klaten baik, namun perlu perbaikan dalam aspek teknis dan manajemen antrean untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Akhmad Syarifudin. (2018). Buku Ajar Perpajakan - A. Syarifudin, S.E., M.Si. Uk. A4 FIX (Mispiyanti, Ed.). STIE Putra Bangsa. Kebumen
- Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor.
- Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Publik. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cholid Nurbuko dan Abu Achmadi. (2007) Metodologi Penelitian (Cet. VIII; Jakarta: PT. Bumi Aksara)
- Creswell, John W. 2016. Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Djajadiningrat, S. I. (2012). Asas dan Dasar Perpajakan 2. Bandung: Eresco.
- D Mulyadi, HT Gedeona, & MN Afandi. (2018). Administrasi publik untuk pelayanan publik: Konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2018.) Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media

- Kasmir. (2017). Manajemen pelayanan publik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung : Unpad Press
- Mustaqiem. (2014). Perpajakan Dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak Di Indonesia. Buku Litera Jogja.
- Purba, R., Sihombing, A., & Harahap, M. (2021). Metodologi Penelitian Deskriptif dalam Ilmu Sosial. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusydi, Mhd. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT Gramedia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif,kualitatif. Bandung: ALFABETA

Jurnal

- Ahmad, B., Romadhoni, B., Adil, M., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Vol. 3). Jurnal Riset Perpajakan
- Aneta, A., Kadji, M. A., & Dama, H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. Jurnal Studi Administrasi Publik.
- Anggoro, Damas Dwi. (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang: UB Press,
- Janah, P., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Unit Ikk Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Jurnal Pelayanan Publik.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. JIMM Unikom, 5(2)

Sepriani, A., Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(1)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. (2009). Jakarta

UU Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah, online.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, online (2015).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.