

ANALISIS PELAYANAN SAMSAT KELILING BANDAR LAMPUNG 01 DALAM KAJIAN KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Tina Miniawati Barusman Virgawenda¹, Cindy Vidia Vuspita²

University of Bandar Lampung, Indonesia ^{1,2}

Email: tinabarusman@ubl.ac.id¹, cindyvidia16@gmail.com²

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 7 Bulan : Juli Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam kajian kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Bandar Lampung. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif kualitas pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam melayani masyarakat wajib pajak tahunan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Dalam menganalisis kualitas pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan. Hasil yang terdapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SAMAT Keliling Bandar Lampung 01 kepada masyarakat wajib pajak sudah cukup efektif dan masyarakat merasa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun begitu efektivitas ini masih dihadapkan pada berbagai kendala internal dan eksternal serta terkait fasilitas sarana maupun prasarana.</i> Keyword: <i>Kualitas Pelayanan, Efektivitas, SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01</i>

A. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat (public service) merupakan produk dari organisasi pemerintahan, dimana pelayanan diberikan untuk memenuhi apa yang menjadi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun layanan publik.(Dharmanto, 2022). Karena birokrasi seringkali menggunakan pelayanan publik yang baik dan buruk yang diberikannya kepada masyarakat sebagai tolak ukur kinerjanya sendiri, maka tujuan pelaksanaan pelayanan tersebut adalah untuk mewujudkan harapan dan impian masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh Masyarakat.(Azwar, 2019) Di antara sekian banyak organisasi pelayanan publik di Indonesia adalah Sistem Administrasi Satu Atap, yang lebih sering dikenal dengan SAMSAT. Terkait Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), SAMSAT Bandar Lampung merupakan salah satu organisasi penghasil pendapatan utama di Lampung. Setiap tahun, saat masyarakat

memperbarui pajak kendaraan bermotor (PKB), layanan ini diperluas untuk kendaraan bermotor roda dua dan roda empat (mobil). Oleh karena itu, untuk memberikan layanan yang efektif dan berkualitas tinggi, Kantor SAMSAT Bandar Lampung telah melakukan inovasi yaitu dengan membuka gerai SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01. Kantor Layanan Samsat Keliling ini mulai beroperasi sejak tahun 2011.

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Terpadu, Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 menetapkan SAMSAT KELILING sebagai entitas pendukung. Tujuan program ini adalah untuk mendapatkan sertifikat pendaftaran kendaraan (STNK) dan membayar kontribusi yang diperlukan ke Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Asuransi Kecelakaan Penumpang (SWDKLLJ). Namun fenomena yang terjadi di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ditandai masih adanya masalah yang dihadapi untuk meningkatkan jumlah pendapatan wajib pajak kendaraan seperti masih sering terjadinya masalah teknis serta sarana dan prasarana yang belum cukup menunjang. Yang dapat dilihat dari table pendapatan penerimaan pembayaran pajak dibawah ini :

Tabel 1.1 Target Pendapatan Tahunan

TAHUN	TARGET PEMBAYARAN	REALISASI	(%)
2022	29,343,501,000	29,291,972,802	99.82
2023	31,350,000,000	38,982,292,128	124.35
2024	50,005,000,000	37,726,043,051	75.44

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, beberapa masalah terkait kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi, sebagai berikut:

1. Berkurangnya tingkat kesadaran masyarakat pengguna kendaraan dalam mematuhi aturan berkewajiban membayar pajak.
2. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Bandar Lampung yang tidak diseimbangkan dengan peningkatan jumlah pencapaian target pajak kendaraan bermotor.

Tinjauan Pustaka

Adapun konsep Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018) mengemukakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi 5 konsep yang didalamnya terdapat konsep-konsep sebagai berikut :

1) *Tangibles* (berwujud)

Bukti konkret sebuah perusahaan atau instansi yang meliputi tersedianya fasilitas fisik bangunan, perlengkapan, sarana dan prasarana hingga penampilan petugas-petugasnya.

2) *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan suatu instansi atau perusahaan dalam menyediakan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat terkait ketepatan, kecepatan, keakuratan, dan kesesuaian pelayanan.

3) *Responsivess* (ketanggapan)

Kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam membantu dan melayani secara cepat tanggap dalam mendengarkan dan mengatasi keluhan masyarakat.

4) *Assurance* (jaminan)

Suatu kepastian yang diberikan oleh petugas dalam hal bersikap sopan santun, berkomunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

5) *Emphaty* (Empati)

Merupakan sikap terbuka terhadap masyarakat berupa perhatian sehingga dapat mengetahui persis keinginan masyarakat secara akurat dan detail.

B. METODE PENELITIAN

Analisis kualitatif adalah jenis studi yang menggambarkan situasi dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari penelitian langsung sebagai sarana untuk mengatasi masalah. Penelitian kualitatif merupakan sebuah dasar dari pegangan untuk membuat suatu kesimpulan penelitian yang bersumber dari teori apa yang digunakan oleh peneliti. Metode penelitian tesis ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan data yang bersifat deskriptif, tidak terstruktur, dan biasanya berupa kata-kata. Beberapa contoh data kualitatif adalah teks, narasi, gambar, dan video. Penelitian kualitatif deskriptif meliputi:

- Data yang diperoleh berupa deskripsi atau gambaran keadaan objek secara menyeluruh
- Data dikumpulkan secara langsung dari orang atau perilaku yang diamati
- Data yang dikumpulkan berupa kata-kata lisan atau tertulis
- Tujuannya untuk mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan

Pengumpulan informasi yang detail sangat penting untuk mencapai tujuan penelitian, dan aktivitas pengumpulan data membantu dalam hal itu. Langkah-langkah berikut digunakan untuk mengumpulkan sumber informasi primer dan sekunder:

1) Studi kepustakaan (*Library Research*)

Untuk mendapatkan data skunder maka peneliti melakukan studi kepustakaan melalui

beberapa kegiatan mengutip, mencatat, membaca, dan menelaah badan-badan pustaka yang tersusun dalam karya tulis dari para ahli seperti dalam literatur dan Perda yang berlaku, serta berkaitannya dengan masalah yang ada di penelitian ini. Jika semua data telah terkumpul maka penulis selanjutnya melakukan kegiatan dengan memilih atau menyeleksi data yang layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

2) Studi lapangan (*Field Research*)

Data primer diperoleh melalui studi lapangan. Kegiatan studi lapangan ini dikerjakan untuk mendapatkan data primer melalui cara bertanya langsung ke beberapa pihak yang bersangkutan serta melakukan observasi ketempat penelitian untuk mengambil dokumentasi. Dibawah ini merupakan metode yang digunakan:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti dan informan terlibat dalam sesi tanya jawab langsung. Dalam wawancara semacam ini, para peneliti berbicara dengan orang-orang yang menurut mereka dapat memberikan informasi tentang masalah layanan publik-situasi, keyakinan, dan sikap terkait.

b. Observasi

Kegiatan kunjungan langsung meliputi observasi. Apa yang kita pelajari tentang suatu lokasi, penghuninya, suatu benda, peristiwa, perjalanan waktu, dan emosi kita sebagai pengamat semuanya berasal dari pengamatan yang cermat.

c. Dokumentasi

Berbagai macam data dari fakta yang ada salah satunya dapat diperoleh dari dokumentasi. Data dan fakta dari penelitian ini tersimpan dalam dokumen yang berbentuk berbentuk surat, struktur organisasi, visi dan misi, laporan, foto dan sebagainya.

Analisis data kualitatif meliputi tiga langkah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah langkah-langkah yang terlibat dalam analisis data bertahap:

1. Reduksi Data

Pengurangan data adalah proses pengambilan informasi yang dikumpulkan dari rekaman lapangan dan membuatnya lebih sederhana, lebih relevan, dan lebih ringkas. Sebagai bagian dari analisis, data dikurangi. Peneliti perlu mengidentifikasi data yang diperlukan, menyusunnya menjadi ringkasan, dan kemudian menyederhanakannya agar dapat ditulis dengan benar. Sepanjang penyelidikan ini, penulis telah mendokumentasikan pengamatan lapangan dengan cermat dan akan terus mengurangi data hingga laporan akhir

siap.

2. Penyajian data

Jika tujuan penyajian data adalah untuk mempermudah penelitian, maka peneliti harus melihat data tersebut baik secara holistik maupun terpisah. Peneliti kemudian dapat mengembangkan kesimpulan berdasarkan gambaran temuan wawancara yang telah ditransformasikan menjadi teks naratif, dokumen, dan gambar atau gambar.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis peneliti yang didapatkan dari data-data yang terkumpul selama proses penelitian berjalan mulai dari pertama memasuki lokasi hingga sampai pengumpulan data yang selanjutnya dapat diambil kesimpulannya.

Kegiatan penelitian ini telah melalui beberapa proses yang dimulai dari mengunjungi lokasi, catatan lapangan yang berupa data mentah lalu ditulis kembali dengan reduksi data yang disesuaikan dengan fokus masalah penelitian. Dalam menarik kesimpulan peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori untuk menjawab pertanyaan tujuan masalah untuk selanjutnya diperiksa keabsahannya untuk disimpulkan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini penulis akan mendeskripsikan tentang pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yang dapat mempengaruhi rasa kepuasan dalam pelayanan yang dirasakan masyarakat wajib pajak berdasarkan dengan teori yang dipakai yaitu Teori Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018) yang membagi kualitas pelayanan menjadi 5 konsep yaitu Fasilitas dan bukti fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*).

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*) adalah bukti konkret sebuah perusahaan atau instansi yang meliputi tersedianya fasilitas fisik bangunan, perlengkapan sarana dan prasarana hingga penampilan petugas-petugasnya. Menurut peneliti bahwa bukti fisik yang telah diberikan dan ditampilkan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 sudah cukup baik namun masih mengalami sedikit kendala berupa sarana dan prasarananya. Ini dapat dilihat dari prasarana yang masih kurang yaitu penyediaan tenda pada tempat antrian wajib pajak, serta pada sarananya seperti masih kurangnya banner terkait jadwal lokasi pelayanan dan kotak saran, selain itu masih sering terjadi kendala seperti gangguan pada system jaringannya. Menurut Tjiptono dalam buku Pemasaran Dan Kepuasan

Pelanggan (Surabaya: Unitomo Press, 2019), kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan berbagai macam yang mempunyai ketertarikan dengan produk, sumber daya manusia, jasa serta lingkungan dan proses yang dapat mencapai atau melebihi harapan dari kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan wawancara dan observasi secara langsung di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 masih ada permasalahan yang ditemukan dilihat dari aspek berwujud (tangible) kita dapat melihat dari indikator - indikator yang ada pada aspek berwujud (tangible) yakni masih adanya kekurangan dalam fasilitas pelayanan di SAMLING yang dianggap masih kurang memadai, seperti belum disediakannya tenda untuk wajib pajak yang ingin membayar pajak sehingga pada proses pembayaran pajak, masyarakat kurang merasa nyaman untuk menunggu karna lokasi SAMLING ini yang berada di luar ruangan sehingga wajib pajak merasa kepanasan pada siang hari apalagi pada saat cuaca hujan wajib pajak tidak bisa menunggu dengan nyaman. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat pada saat menunggu proses pembayaran pajak.

Pada saat proses pembayaran pajak di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 masih adanya terjadi kendala seperti gangguan pada system jaringan (eror system) dari pusat yang dapat menghambat proses pelayanan pembayaran pajak karna dalam menyelesaikan eror system dibutuhkan waktu beberapa menit agar dapat terkoneksi lagi dengan system jaringan yang ada di pusat, dan juga terkait lokasi SAMSAT keliling yang berada di luar ruangan sehingga adapun hambatan terbatasnya mengenai pemakaian Listrik misalnya jika terjadi mati lampu, maka petugas membutuhkan waktu beberapa menit agar dapat menghidupkan mesin Genset agar proses pembayaran pajak dapat berjalan lagi sebagaimana mestinya. Hal ini tentu saja dapat menghambat proses kelancaran kegiatan dalam pelayanan pembayaran pajak. Selain itu kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat terkait jadwal lokasi pelayanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini diharapkan petugas dapat menambahkan Banner di area tempat SAMLING Bandar Lampung beroperasi, karna berdasarkan wawancara dengan informan diatas masih adanya masyarakat wajib pajak yang kurang mengetahui dengan pasti mengenai jadwal dan lokasi dari pelayanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01.

Meskipun begitu adapun sarana yang sudah tersedia sehingga petugas yang bekerja di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dapat menyelesaikan tugasnya dengan menggunakan alat dan teknologi yang sudah memadai seperti sudah tersedianya mesin Computer, mesin Printer dan mesin Genset. Selain itu sarana yang diberikan oleh

SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 juga dapat dirasakan oleh pengunjung wajib pajak seperti sudah menyediakan kursi-kursi yang telah disediakan dengan ini masyarakat dapat menunggu dalam keadaan tidak berdiri meskipun tetap merasakan panas karna tidak tersedianya tenda. Adapun penyediaan tempat yang cukup luas sehingga wajib pajak dapat parkir di area SAMLING Bandar Lampung 01 dengan aman. Hal lain yang dapat menunjang bukti fisik dari SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini juga berupa penampilan petugas SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yang sudah memakai seragam dengan baik dan rapih.

- 2) Kehandalan (*Reliability*) yaitu meliputi kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terkait ketepatan, kecepatan, keakuratan, dan kesesuaian pelayanan. Menurut peneliti bahwa kehandalan dan kemampuan yang dimiliki petugas sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan oleh petugas-petugas yang sudah memberikan pelayanan yang efektif sesuai yaitu 5 menit waktu penyelesaian dan harapan masyarakat. Sesuai dengan pendapat Kotler dalam (Alhogbi, 2017) tentang kepuasan pelanggan yang muncul karna pengalaman menggunakan jasa tersebut mengenai apa yang diterima sesuai dengan harapannya. SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini merupakan kerja sama antara BAPENDA, Kepolisian dan Jasa Raharja yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing di setiap loketnya, jadi semua tugas-tugas yang ada di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini sudah ditangani oleh masing-masing petugas yang mengerti dan ahli di bidangnya masing-masing sesuai SOP yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan petugas sudah cepat hanya memakan waktu 5 menit untuk melakukan pembayaran pajak, sehingga pengunjung wajib pajak tidak perlu menunggu lama untuk proses administrasi pembayaran pajak di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01. Selain dari itu memang kehandalan dari petugas sendiri dalam menyelesaikan tugasnya sudah sangat baik dan cepat.

- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam mendengarkan serta mengatasi keluhan masyarakat. Menurut peneliti bahwa ketanggapan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam melayani wajib pajak. Namun rendahnya kesadaran Masyarakat dalam membayar pajak masih dibutuhkan sosialisasi

yang lebih intens lagi melalui media social dan cetak terkait pentingnya membayar pajak serta keuntungan dalam membayar pajak yang dapat dirasakan masyarakat langsung.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu perusahaan. Palda dan Hanousek (2002) menjelaskan bahwa rasa senang maupun puas mengenai pelayanan yang diperoleh dari pemerintah bisa memberikan motivasi dan kepatuhan untuk wajib pajak yang pada akhirnya dapat membuat penerimaan kas negara menjadi meningkat. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah inilah yang harus selalu diperbaiki dan tingkatan. Untuk meningkatkan jumlah pendapatan pembayaran pajak maka diperlukan lagi sosialisai kepada masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak kendaraan dan informasi mengenai proses pembayaran pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peran penting sebagai sumber pendapatan daerah. Dana yang dihimpun dari pajak kendaraan bermotor dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas jalan, pengembangan layanan publik, serta penguatan transportasi umum. Dengan membayar PKB tepat waktu, Wajib Pajak turut berkontribusi langsung terhadap pembangunan dan peningkatan kualitas hidup di daerahnya. Secara keseluruhan, membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu memberikan manfaat yang sering kali tidak disadari, baik bagi pemilik kendaraan maupun masyarakat luas. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) promosi adalah kegiatan yang mengkomunikasikan fungsi dari suatu produk dan membujuk calon konsumen untuk menggunakan produk/jasa tersebut. Dalam hal ini maka dibutuhkan sosialisai yang lebih luas lagi kepada masyarakat seperti sosialisasi dengan menggunakan media social karna di era digitalisasi ini masyarakat dapat mengakses informasi langsung secara online. Selain itu penyampaian informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bisa berupa media cetak seperti penyediaan Banner dan Spanduk di berbagai lokasi strategis misalnya pusat perbelanjaan, pinggir jalan dan lain sebagainya. Sosialisasi terkait jadwal pelayanan Lokasi juga dibutuhkan sehingga masyarakat tidak bingung saat ingin membayar pajak.

Berdasarkan respon yang diberikan oleh petugas-petugas SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak sudah cukup jelas dan sudah mudah dipahami oleh masyarakat, serta petugas-petugas disana juga sudah menjalin komunikasi yang baik dengan wajib pajak. Selain itu SAMSAT Keliling Bandar Lampung juga mempunyai program kerja yang disebut Door To Door

yaitu kegiatan yang dilakukan oleh petugas untuk melakukan penagihan pembayaran pajak kendaraan secara langsung ke Masyarakat wajib pajak, dengan program ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kesadaran dan pendapatan pajak kendaraan beromotor.

- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu suatu kepastian yang diberikan oleh petugas dalam hal bersikap sopan santun, berkomunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Menurut peneliti bahwa mengenai konsep jaminan (*assurance*) yang dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Jaminan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sesuai dengan penempatan 4 instansi yaitu petugas administrasi yang ditugaskan oleh masing-masing petugas berasal dari BAPENDA, Kepolisian, Jasa Raharja dan Bank Lampung sehingga masyarakat wajib pajak dapat membayar pajak di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini dengan mudah dan pembayaran yang dilakukan di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 juga sudah pasti terjamin dan aman ditangan petugas-petugas yang sudah sesuai dengan bidang ahlinya masing-masing.

Untuk syarat-syarat yang dibutuhkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya hanya harus membawa KTP dan STNK asli beserta fotocopynya. Jika sudah membawa persyaratannya wajib pajak boleh langsung mendaftarkan di loket pendaftaran lalu akan diteruskan ke penetapan dan wajib pajak langsung menyetorkan pajaknya di loket pembayaran. Proses pembayaran pajak ini hanya memerlukan waktu 5 menit. Menurut Francis Buttle (2007) Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana masyarakat memberikan reaksi berupa perasaan puas dengan pelayanan yang timbul dari pengalaman menggunakan jasa layanan tersebut. Masyarakat juga setuju dengan hal ini karna mereka merasa jika membayar pajak di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini pelayanannya cepat dibandingkan SAMSAT yang dipusat dan rata-rata pengunjung juga sudah sering kali membayar pajaknya di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini.

- 5) Empati (*Empathy*) merupakan sikap terbuka terhadap masyarakat berupa perhatian sehingga dapat mengetahui persis keinginan masyarakat secara akurat dan detail. menurut peneliti bahwa pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 ini mengenai sikap petugas-petugasnya dalam memberikan perhatian

tentang pelayanan disini sudah baik. Menurut Freddy Rangkuti (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013) pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Hal ini dapat dilihat dari sikap perhatian petugas-petugas di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yang sudah baik dalam memberikan arahan dan penjelasan yang dibutuhkan oleh pengunjung wajib pajak sesuai dengan kompetensi pelaksanaan yaitu menguasai computer serta menguasai tata bahasa yang baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya inisiatif dari petugas yang menyambut wajib pajak ketika pertama kali datang dan langsung memberikan informasi mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu petugas selalu memastikan bahwa masyarakat wajib pajak yang datang untuk membayar pajak kendaraan yaitu wajib pajak yang ingin membayar pajak tahunan, namun tidak melayani pembayaran pajak 5 tahunan atau yang sering disebut dengan perpanjangan STNK dan ganti Plat nomor kendaraan karna proses tersebut hanya dapat dilakukan di SAMSAT Induk masing-masing sesuai dengan domisili kendaraan tersebut, seperti contohnya kendaraan tersebut berplat nomor kendaraan Bandar Lampung maka proses perpanjangan STNK dan Ganti Plat nomor kendaraan bisa dilakukan di SAMSAT Induk Rajabasa. Sehingga dengan memberikan sikap terbuka dan perhatian kepada Masyarakat wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 karna dengan itu petugas dapat mengetahui persis keinginan masyarakat secara detail dan akurat. Jadi petugas sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat.

Faktor pendukung dan Penghambat di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01

Dalam pembahasan kali ini penulis akan mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan faktor penghambat mengenai pelayanan di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dengan menggunakan teori Menurut Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018) tentang 5 konsep kualitas pelayanan yaitu Fasilitas dan bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Faktor pendukung di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 terdapat pada Jaminan (*Assurance*), meliputi suatu kepastian yang diberikan oleh petugas dalam hal bersikap sopan santun, berkomunikasi yang baik dan memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Aspek penghambat di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu terdapat pada bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan atau

instansi dalam memberikan bukti konkret yang meliputi tersedianya fasilitas fisik bangunan, perlengkapan sarana dan prasarana hingga penampilan petugas-petugasnya.

Untuk itu peneliti mewawancari informan yaitu Koordinator SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01. Dalam hal ini peneliti dapat melihat bahwa faktor pendukung dari pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu tentang kerjasama yang baik antara masing-masing petugas yang berasal dari berbagai instansi yang sudah ahli dibidangnya masing-masing dan melayani masyarakat berdasarkan SOP Jaminan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai, pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini peneliti dapat melihat bahwa faktor penghambat dari pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu dari sarana sistem yang digunakan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01, yang mengalami gangguan tidak terkoneksi jaringan ke kantor pusatnya dan mati lampu sehingga proses pelayanan di kantor SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dapat terhenti sementara yang mengakibatkan waktu pengerjaan pengesahan STNK dapat memakan lebih dari waktu yang telah ditetapkan dan menyebabkan keterlambatan, hal ini dapat menyebabkan waktu yang dibutuhkan memakan waktu lebih dari 5 menit.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam kajian kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Bandar Lampung, dengan ini peneliti dapat menyimpulkan berdasarkan teori kualitas pelayanan bahwa SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 kepada masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tahunan sudah cukup baik dan layanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 sudah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat. Dapat dilihat dari sikap petugas yang sangat baik dalam memberikan layanan berupa informasi maupun layanan pembayarannya, sehingga masyarakat wajib pajak pun sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling

Bandar Lampung 01. Namun efektivitas ini masih dihadapkan pada berbagai kendala internal dan eksternal.

Berdasarkan dengan teori yang dipakai yaitu Teori Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk dalam Kualitas Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018) yang membagi kualitas pelayanan menjadi 5 konsep yaitu Fasilitas dan bukti fisik (Tangibles), Empati (Empathy), Ketanggapan (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari ketiga konsep kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik yaitu:

Konsep Jaminan (Assurance) yaitu suatu kepastian yang diberikan oleh petugas dalam hal bersikap sopan santun, berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan yang luas dan ahli dibidangnya sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Konsep Empati (Empathy) merupakan sikap terbuka terhadap masyarakat berupa perhatian sehingga dapat mengetahui persis keinginan masyarakat secara akurat dan detail

Konsep Keandalan (Reliability) meliputi kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terkait ketepatan, kecepatan, keakuratan, dan kesesuaian pelayanan.

Adapun 2 konsep kualitas pelayanan yang dinilai sudah cukup baik namun masih ada beberapa kekurangan dan kendala yaitu :

Konsep Fasilitas serta bukti Fisik (Tangibles) bukti konkret sebuah perusahaan atau instansi yang meliputi tersedianya fasilitas fisik bangunan, perlengkapan sarana dan prasarana hingga penampilan petugas-petugasnya, seperti pada SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 masih kurangnya fasilitas tenda, banner dan kotak saran.

Konsep Ketanggapan (Responsiveness) kemampuan yang dimiliki oleh petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam mendengarkan serta mengatasi keluhan masyarakat. Petugas juga harus mampu dalam hal menyampaikan informasi secara jelas dan menjalin komunikasi yang baik sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Dalam hal ini SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 harus memberikan informasi yang lebih luas lagi kepada Masyarakat tentang sosialisasi pentingnya pembayaran pajak kendaraan beromotor melalui media online maupun media cetak.

Faktor pendukung dan Faktor penghambat :

Faktor pendukung mengenai pelayanan di SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu dengan adanya kerjasama dari berbagai instansi yaitu BAPENDA, Kepolisian, Jasa Raharja dan

Bank Lampung yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi berdasarkan bidang keahliannya masing-masing. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 dapat melayani masyarakat secara tepat dan akurat, hal ini juga dapat menimbulkan rasa kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan.

Faktor penghambat pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Bandar Lampung 01 yaitu mengenai sarana yang berhubungan dengan sistem yang terkadang mengalami kendala. Hal ini dapat menghambat jalannya pelayanan untuk masyarakat, jika hal ini terjadi maka pelayananpun akan terhenti sementara sampai sistem kembali beroperasi sebagaimana mestinya. Hal ini dapat menimbulkan terlambatnya waktu penyelesaian proses pembayaran pajak.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Alhogbi, B. G. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
- Bursan, R., Dhaniel, D., & Chanerie, J. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. In Dhaniel J Chanerie JMK (Vol. 10, Issue 2).
- Iii, B. A. B. (2005). Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi Cet. Ke 30. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2012, hal 4. 48–52.
- Ilyasa Hardani, Jumaidi, & Raudah Siti. (2024). Kualitas pelayanan samsat keliling pada unit pelayanan pendapatan daerah (uppd) paringin kabupaten balangan. *Pelayanan publik*, 1(kualitas pelayanan samsat keliling pada unit pelayanan pendapatan daerah (Uppd) paringin kabupaten balangan).
- Kualitas Pelayanan, D., Kepatuhan, T., Pajak, W., Bermotor, K., Gusti, I., Mas, A., Dewi, R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif. 4(1). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi>
- Mokoginta, C., Dua, I. L., Rumerung, J., Politeknik, 3, Manado, N., Raya Politeknik, J., Administrasi Bisnis, J., & Manado, P. N. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado (Vol. 5, Issue 1).
- Rahmawati, & Subadi Wahyu. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. 3(Kualitas Pelayanan

Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langan Kecamatan Muara

- Alhogbi, B. G. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistemadministrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
- Azwar, H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). 11(3), 259–267.
- Bernik, M. (2019). Bandung, Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym. *Manajemen Teori Dan Terapan*, Tahun 12.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 11(1), 21–32.
- Dharmanto, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Trans Jakarta Oleh. 2(11), 3579–3590.
- Di, E. Q., Jambi, K., Karim, N., & Wahyu, H. (2020). Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui. 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. 8(3), 460–469.
- Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- Nur, I., & Ediwidjojo, S. P. (2020). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten. 4(2), 276–286.
- Raid, N., & Yasmeardi, F. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. VIII, 123–130.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Rudi Rinaldi* 22-34, 1(1).
- Sains, S. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.651>