

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun swasta guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant. Pelayanan publik juga sebagai salah satu bentuk kesejahteraan kepada masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Semakin bagus kualitas pelayanan publik, maka masyarakat yang menerima pelayanan tersebut semakin merasakan kepuasan terhadap pelayanannya. Namun sebaliknya pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik.

Pemerintah mempunyai tugas salah satunya didalam hal melayani masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berkewajiban dalam melatih kemampuannya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat, karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator penting dari keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah tersebut. Dengan kondisi bangsa Indonesia saat ini, permintaan tentang suatu pelayanan kepada masyarakat akan selalu bertambah, baik dari segi kualitasnya atau dari segi kuantitasnya melihat dengan meningkatnya kesejahteraan, semakin berkembangnya pembangunan daerah, dan meningkatnya jumlah penduduk setiap tahunnya. Kualitas pelayanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan konsumen dan sifatnya intangible.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model servqual (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Servqual yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah :kehandalan (realibility), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). kualitas pelayanan juga dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Sejalan dengan mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

(Alabede et al, 2011) mengemukakan Kualitas pelayanan tidak hanya dianggap penting oleh perusahaan komersial saja tetapi saat ini instansi pajak juga telah merasakan betapa pentingnya kualitas pelayanan karena instansi pajak juga memiliki pelanggan yakni wajib pajak. Menurut (Wuri:2009) mengatakan adanya kualitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih percaya dan lebih mudah dalam memenuhi

kewajiban pajaknya. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasikendaraan menjadi inovasi manajemen pemerintahan daerah.

Samsat berupaya untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) satu tahun, perpanjangan STNK lima tahun sesuai dengan visi dan misi serta melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Pelayanan yang optimal untuk kepuasan masyarakat merupakan visi Samsat Sleman yang diterjemahkan dalam misinya yaitu

1. Meningkatkan kinerja seluruh pegawai samsat untuk menunjang kualitas pelayanan bagi masyarakat,
2. Meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan pendapatan daerah,
3. Meningkatkan secara terus menerus pengetahuan, ketrampilan dan sikap pegawai serta
4. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi semua pelanggan internal dan eksternal.

Mengacu pada uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang “ Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura”.

B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Menurut *Surachmad (1980:39)*, masalah adalah kesulitan yang menggerakkan atau mendorong manusia untuk segera mencari jalan keluar guna mengatasinya. Sedangkan menurut *Komaruddin (1987:131)*, mengemukakan bahwa masalah timbul sebagai suatu tantangan untuk menggerakkan pemecahannya. Dari kedua pendapat diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa masalah adalah sesuatu yang menyimpang yang harus dihadapi dan dipecahkan.

Dengan demikian, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura?
- b. Apa saja Faktor-faktor yang mendukung dan Menghambat Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura?

2. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup pembahasan yang diteliti dan dengan mempertimbangkan faktor keterbatasan yang ada pada penulis, maka dipandang perlu untuk membatasi masalah dalam penelitian ini, yaitu: kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator, yaitu:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)
2. Dimensi Reliability (Kehandalan)
3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

5. Dimensi Empathy (Empati)

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain, yaitu:

- a. Menjelaskan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura
- b. Menjelaskan dan Menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah

a. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura.

b. Manfaat Praktis :

1. Bagi Kantor Samsat Kota Jayapura

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada Kantor Samsat Kota Jayapura untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua.

2. Bagi Teman-Teman

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Kota Jayapura.

3. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini membahas mengenai:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kota Jayapura
2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kota Jayapura.

E. Kerangka Teori

Bagi seorang peneliti teori adalah perumusan sementara tentang sesuatu kemungkinan dalil. Teori sebagai titik permulaan didalam arti bahwa dari situlah sumbernya hipotesa akan dibuktikan (Winarno Surachmad, 1983: 63).

1. Administrasi Publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti “to serve” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban

(2008:2) "administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011:6).

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Secara sederhana, Administrasi Publik atau Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari tentang berbagai pengelolaan suatu organisasi publik.

Teori Administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai padatingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan, (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Peran administrasi publik sebagai medan dimana aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara.

Kegiatan administrasi publik bertujuan memenuhi kepentingan publik atau secara akademik dikenal dengan istilah *public interest*. Di dalam masyarakat terdapat banyak kepentingan seperti kepentingan publik, pribadi, kelompok, partai (politik), dan jabatan. Namun kepentingan yang seharusnya diperjuangkan oleh para administrator publik adalah kepentingan publik. Kepentingan publik sering dikompertisikan dengan kepentingan-kepentingan lain, dan dalam banyak kesempatan dikorbankan. Hal ini dapat tercemin dalam pengambilan

keputusan tentang apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, dan dimana dikerjakan, yang seringkali tidak sejalan dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Sependapat dengan itu, Moenir(1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan Publik merupakan salah satu titik strategi dalam membangun praktik pemerintahan yang baik. Menurut Lenvine dalam Safroni (1990:188), produk dari pelayanan publik dalam Negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator sehingga bisa dikatakan berkualitas, yaitu sebagai berikut :

1. Responsiveness, yaitu daya tangkap penyedia pelayanan baik terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntunan pengguna layanan.
2. Responsibility, yaitu yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.

3. Accountability, yaitu yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2008). Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu "kegiatan atau rangkaian kegiatan 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."

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007) dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang di berikan dan di terima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli

layanan dan menjadi pemerintah daerah yang bersikap statis dalam memberika pelayanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga merupakan kepuasan masyarakat menerima layanan yang menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Hal ini untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Sedaryanti, 2004). Dalam keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus di sesuaikan dalam kondisi kebutuhan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang di selenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk. (2006: 6) pelayanan berkualitas tercemin dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Kesenambungan Hak dan Kewajiban

Yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

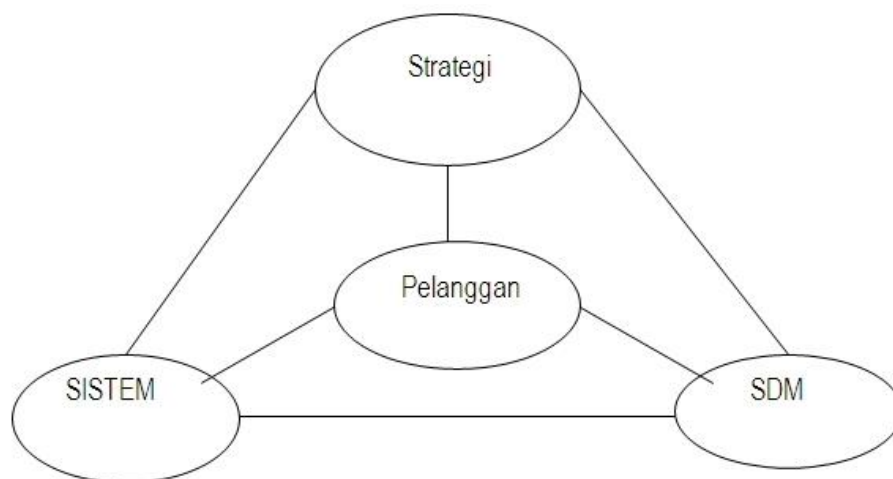
Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Produk Pelayanan.
4. Biaya Pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana.
6. Kompetensi Petugas Pemberi layanan.
7. Jenis Pelayanan Publik.

3. Kualitas Pelayanan

Sinambela, L.P (2006:6), dalam bukunya reformasi pelayanan public mengatakan kualitas berasal dari quality yang berarti mutu dan kualitas pelayanan berarti sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan dari pelanggan.

Albrecht dan Zemke (1985) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yang tergambar dalam segitiga pelayanan publik yakni strategi pelayanan, pelanggan, sistem dan sumber daya manusia.



Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik

Gambar di atas memperlihatkan pentingnya suatu integrasi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani dan sistem dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dengan menerapkan adanya mekanisme prosedur pelayanan yang jelas dan

pasti, serta adanya mekanisme kontrol sehingga segala bentuk penyimpangan dapat dengan mudah diketahui.

Kualitas pelayanan sektor publik itu sangat penting karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap publik, juga secara esensi dihubungkan dengan usaha menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Selain harus memiliki kualitas yang baik, pelayanan publik juga harus efisien. Hal ini dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara input dan output, yaitu apabila output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien (Dwiyanto, 2014).

Menurut Gasperz dalam Sampara Lukman (2000:9-11) menjelaskan bahwa dasar dari kualitas memiliki beberapa pengertian diantaranya; 1) kualitas terdiri dari keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung ataupun daya tarik kepada pelanggan sehingga menimbulkan rasa kepuasan terhadap pengguna produk. 2) kualitas berarti jauh dari kekurangan dan kerusakan. Jika berbicara mengenai kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah kepuasan dari penerima layanan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut

Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Ratminto & Septi Winarsih(2005:175), untuk mengetahui kualitas yang dirasakan secara nyata boleh konsumen, terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

a. Dimensi Tangible (Berwujud)

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi Empathy (Empati)

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat diubah.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.

7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

4. Pelayanan Pajak

Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu,

membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Debby Farihun Najib (2013) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan, dalam Kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat

pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

5. Pajak Berkendaraan Roda Dua

Di era otonomi daerah seperti sekarang, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri termasuk dalam pengurusan pajak. Begitu juga dengan pengurusan pajak kendaraan bermotor yang termasuk kedalam pajak daerah sekarang ini sudah diatur oleh masing-masing pemerintah daerah.

Soemitro (dalam Wirawan, 2007:5) menjelaskan pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan Djafar(2011:30) mengemukakan bahwa pajak adalah perikatan oleh wajib pajak dengan Negara tanpa kontra-prestasi secara langsung dan bersifat memaksa sehingga penagihannya dapat dipaksakan.

Kansil (1986: 325-326) membagi dan menggolongkan jenis pajak sebagai berikut:

- a. Pajak langsung ialah pajak-pajak yang harus dipikul sendiri oleh siwajib pajak dan tidak dilimpahkan kepada orang lain. Pajak langsung dikenakan seorang berulang-ulang pada waktu-waktu tertentu misalnya tiap tahun atau bulan, yang ditagih dengan suatu ketetapan pajak. Contoh pajak langsung antara lain: Pajak Penghasilan, Pajak Gaji Dan Upah, Pajak Kekayaan, Pajak Perseroan,

Pajak Dividen (Keuntungan Pemegang Saham dari sebuah Perseroan Terbatas) dan Pajak Rumah Tangga.

- b. Pajak tidak langsung adalah pajak-pajak yang pada akhirnya dapat menaikkan harga, karena pada akhirnya ditanggung oleh pembeli, dan pajak tersebut baru terhutang jika terjadi hal-hal yang menyebabkan terhutang pajak. Contohnya : Pajak Penjualan, Pajak Pembangunan, Bea Materai, Bea Warisan Dan Bea Balik Nama.

Djafar (2011:33-34) menggolongkan pajak menjadi pajak pusat dan pajak daerah sebagai berikut:

1. Pajak pusat adalah pajak yang diadakan oleh pemerintah pusat serta penagihannya dilakukan oleh pejabat pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak pusat. Objek pajak pusat relatif tidak terbatas, pusat harus teliti dalam menentukan objek pajak yang dapat dikenakan pajak. Pajak yang tergolong sebagai pajak pusat antara lain pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa, pajak penjualan atas barang mewah, bea materai, bea masuk dan cukai.
2. Pajak daerah adalah pajak yang diadakan oleh pemerintah daerah serta penagihannya dilakukan oleh pejabat pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak daerah. Objek pajak daerah terbatas jumlahnya karena objek yang telah menjadi objek pajak pusat tidak boleh digunakan oleh daerah. Selanjutnya pajak daerah terbagi menjadi pajak daerah provinsi dan pajak daerah kabupaten/kota. Pajak daerah provinsi sebagai kewenangan daerah provinsi untuk ditetapkan dalam bentuk peraturan daerah adalah sebagai berikut: pajak kendaraan bermotor, bea balik

nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok.

Dari berbagai uraian diatas dapat diketahui bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk pajak daerah provinsi yang pemungutannya dilakukan oleh pejabat daerah provinsi yang bertugas mengelola pajak.

Selain mencakup pajak kendaraan bermotor itu sendiri pajak kendaraan bermotor juga mencakup pajak/bea balik nama kendaraan bermotor. Djafar (2011:52) menjelaskan bahwa bea balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha. Pajak/bea balik nama kendaraan bermotor tergolong sebagai pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam pihak yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. Lebih lanjut dijelaskan bahwa subjek bea balik nama kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor dimana subjek bea balik nama kendaraan bermotor berubah menjadi wajib bea balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor yang dapat dikenakan pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa bea balik nama kendaraan bermotor juga merupakan pajak kendaraan bermotor yang juga termasuk dalam pajak daerah provinsi. Pajak balik nama kendaraan bermotor merupakan pajak akibat dari adanya jual beli, tukar menukar,

hibah, wasiat, waris dan hadiah. Jadi seseorang menjadi wajib pajak balik nama kendaraan bermotor ketika terjadi penyerahan kendaraan bermotor.

F. Definisi Konsep Dan Definisi Operasional

1. Definisi Konsep

Konsep adalah merupakan hasil akhir proses pembentukan pengertian, mencakup baik nama (kata) dan perangkat peristiwa maupun ide kompleks yang membentuk keseluruhan sebagaimana dimaksud oleh kata tersebut. (*Koentjaraningrat 1980:27*). Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini adalah: Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia

2. Definisi Operasional

Pada dasarnya definisi operasional merupakan upaya menjelaskan variabel-variabel konsep yang masih bersifat abstrak, sehingga menjadi suatu pengertian teoritis yang dapat diukur secara empiris. Definisi operasional merupakan usaha mengubah konsep-konsep yang abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati *Koentjaraningrat*, dapat diuji dan ditemukan kebenarannya oleh orang lain, (*1980:29*). Adapun Indikator dari Penelitian ini dengan menggunakan indikator Menurut Zeithaml dkk (*Hardiyansyah, 2018*) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)
2. Dimensi Reliability (Kehandalan)
3. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan)
4. Dimensi Assurance (Jaminan)
5. Dimensi Empathy (Empati)

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi.

Menurut Sugiyono (2018;213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Penelitian kualitatif ini peneliti harus memiliki kemampuan komunikasi dalam wawancara yang baik dan wawasan yang luas dalam lingkungan sosial yang terjadi dan berkembang. Jika peneliti kurang menguasai metode kualitatif maka peneliti akan sulit dalam komunikasi khususnya interaksi sosial. Pendekatan kualitatif ini peneliti harus mengexplor dari

kasus yang diteliti dari waktu wawancara, pengumpulan data lainnya dalam menyelidiki kasus atau fenomena dari sumber-sumber informan untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana permasalahan ini terjadi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Kantor Samsat Kota Jayapura.

3. Jenis Dan Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Salah satunya didapat dari sumber datanya yakni dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2006:156).

- a. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data primer ini maka teknik penelitian yang digunakan oleh penulis antara lain: Wawancara (Interview) dan Observasi (Pengamatan)
- b. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini biasa diperoleh lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2006:156).

4. Pemilihan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini berdasarkan asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Informasi yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi kriteria.

Dalam penelitian ini yang dijadikan informan berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor SAMSAT Kota Jayapura. Informasi dalam penelitian ini adalah Kantor SAMSAT Kota Jayapura dan Masyarakat Wajib Pajak, sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor (1 orang)
- b. Seksi Pelayanan (1 orang)
- c. Masyarakat (8 orang)

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen tertulis, laporan-laporan, serta perundang-undangan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.
2. Penelitian Lapang (*Field Research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang sehubungan dengan penulisan ini. Untuk itu maka penulis mengadakan:

- a. Observasi.

Teknik observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kota Jayapura.

- b. Wawancara yaitu mengadakan wawancara dengan informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin, dengan menggunakan instrument berupa pedoman wawancara tidak

terstruktur yang telah disiapkan terlebih dahulu, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat mencapai sasaran yang dikehendaki terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kota Jayapura

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian karena dari analisis ini akan diperoleh temuan, baik temuan substantif maupun formal. Selain itu, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman buku, tidak berproses secara linear, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis (Gunawan, 2013:209). Pada hakikatnya, analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, member kode/tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan focus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpukkan bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah.

Analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat penelitian mulai mengumpulkan data, dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting atau tidak. Ukuran penting dan tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut pada upaya menjawab focus penelitian. Di dalam penelitian lapangan (*Field research*) bisa saja terjadi, karena memperoleh data yang sangat menarik, penelitian mengubah focus penelitian. Hal ini bisa dilakukan karena perjalanan penelitian kualitatif bersifat siklus sehingga focus yang sudah didesain

sejak awal bisa berubah di tengah jalan karena penelitian menemukan data yang sangat penting, yang sebelumnya tidak terbayangkan. Lewat data itu akan diperoleh informasi yang lebih bermakna. Untuk bisa menemukan kebermanaknaan data atau informasi ini diperlukan pengertian mendalam, kecerdikan, kreativitas, kepekaan konseptual, pengalaman, dan keahlian peneliti. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat tergantung pada faktor-faktor tersebut.

a. Tahapan Analisis Data

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008: 237), mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih kredibel.

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi

data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclutions).

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2007: 16). Menurut Mantja (dalam Harsono, 2008: 169), reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

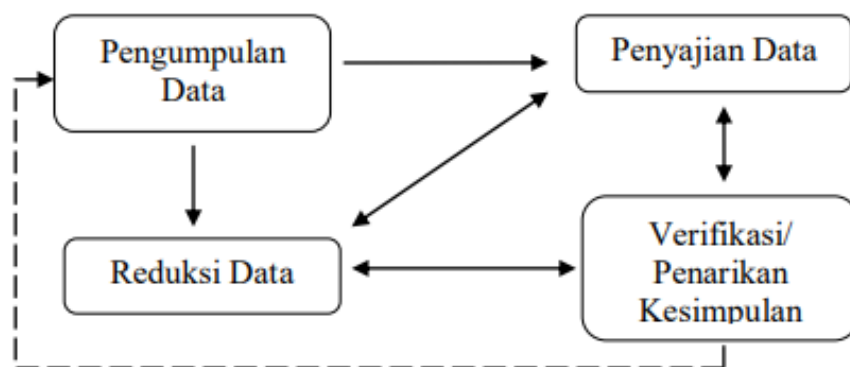
3. Penyajian Data

Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan (Miles dan Huberman,

2007: 84). Menurut Sutopo (dalam Harsono, 2008: 169) menyatakan bahwa sajian data berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (Miles dan Huberman, 2007: 18). Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169).



Bagan 1:2 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman