

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mempunyai kewajiban untuk melayani serta memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Amanat Undang – Undang dasar tersebut ditindaklanjuti oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 , merupakan 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. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan Pelayanan prima (Service Excellent) merupakan suatu pelayanan yang terbaik didalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas

tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik tentu harus konsisten memegang teguh prinsip memberikan pelayanan yang prima karena kualitas pelayanan yang diberikan harus menjadi prioritas penyedia guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan. Selain itu seringkali kualitas pelayanan menjadi tolak ukur berhasil tidaknya suatu pemerintahan di suatu Negara.

Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan cukup perhatian yaitu pelayanan di bidang pembayaran pajak, hal itu didasarkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia, sehingga berbagai elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak diharapkan telah terbentuk dengan baik. Diharapkan dengan pemberian kualitas pelayanan pembayaran pajak yang baik, mampu menarik masyarakat agar lebih aktif dan partisipatif dalam membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang perlu mendapat perhatian lebih dari Pemerintah. Menurut Undang – Undang no 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Pasal 1 ayat 12 dan 13 menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Kendaraan Bermotor ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan

lainnya yang berfungsi untuk merubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang pengoperasiannya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor di Indonesia sebagai transportasi guna menjalani aktivitas kian tahun kian mengalami peningkatan. Peningkatan angka jumlah kendaraan bermotor dialami oleh semua jenis kendaraan mulai dari sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang sampai dengan bis. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data yang penulis dapatkan melalui Laman Website Resmi Badan Pusat Statistik. Data yang dimaksud ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2014-2017

| No. | Jenis Kendaraan Bermotor | Tahun | | | |
|---------------|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1 | Mobil Penumpang | 12.599.038 | 13.480.973 | 14.580.666 | 15.493.068 |
| 2 | Mobil Bis | 2.398.846 | 2.420.917 | 2.486.898 | 2.509.258 |
| 3 | Mobil Barang | 6.235.136 | 6.611.028 | 7.063.433 | 7.523.550 |
| 4 | Sepeda Motor | 92.976.240 | 98.881.267 | 105.150.082 | 113.030.793 |
| Jumlah | | 114.209.260 | 121.394.185 | 129.281.079 | 138.556.669 |

Sumber: Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id) diakses September 2019

Berdasarkan Tabel diatas , dapat kita ketahui bahwa dari tahun ketahun khususnya tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor secara keseluruhan terus mengalami peningkatan. Dari tahun 2014 sampai tahun 2015, jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 7.184.925 unit, Tahun 2015 sampai tahun 2016, jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 7.886.894 unit, Tahun 2016 sampai dengan tahun 2017, meningkat sebanyak 9.275.590 unit Kendaraan. Dengan adanya peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun

Semakin bertambahnya Jumlah kendaraan bermotor juga didukung oleh data dari Polri terkait total kendaraan bermotor pada tahun 2018. Di dalam data tersebut terlihat bahwa total kendaraan bermotor di Indonesia Pada Januari Tahun 2018 sebanyak 111 Juta Unit dengan rincian Jumlah kendaraan di tiap provinsi sebagai berikut:

Gambar 1.1

Jumlah Kendaraan Bermotor Per Provinsi Tahun 2018

| NO | POLDA | MP | BUS | MB | SPD MOTOR | RANSUS | TOTAL | % |
|--------------|----------------------------|-------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------|--------------------|--------|
| 1 | JAWA TIMUR | 1,578,825 | 1,885 | 655,158 | 17,115,854 | 1,100 | 19,382,263 | 17.37% |
| 2 | METRO JAYA | 2,944,735 | 30,118 | 566,789 | 13,765,308 | 31,480 | 17,358,824 | 15.56% |
| 3 | JAWA TENGAH | 1,027,127 | 34,078 | 512,864 | 13,673,908 | 5,411 | 15,253,821 | 13.67% |
| 4 | JAWA BARAT | 3,468,415 | 17,339 | 317,541 | 7,774,185 | 2,509 | 13,687,017 | 12.27% |
| 5 | SUMATERA UTARA | 530,662 | 4,524 | 231,529 | 5,052,134 | 1,555 | 5,852,762 | 5.25% |
| 6 | BALI | 373,658 | 7,481 | 137,861 | 3,210,911 | 722 | 3,730,636 | 3.34% |
| 7 | LAMPUNG | 225,117 | 2,481 | 153,313 | 2,917,208 | 1,231 | 3,299,375 | 2.96% |
| 8 | RIAU | 273,138 | 4,316 | 163,113 | 2,490,683 | 1,383 | 3,279,803 | 2.94% |
| 9 | SUMATERA SELATAN | 306,260 | 1,868 | 168,727 | 2,751,164 | 7,927 | 3,258,425 | 2.92% |
| 10 | KALIMANTAN TIMUR | 235,256 | 5,453 | 167,517 | 2,370,795 | 1,203 | 2,780,449 | 2.49% |
| 11 | DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA | 323,884 | 2,312 | 34,198 | 2,178,285 | 436 | 2,539,318 | 2.28% |
| 12 | SULAWESI SELATAN | 288,244 | 1,993 | 82,867 | 1,850,974 | 574 | 2,243,092 | 2.01% |
| 13 | SUMATERA BARAT | 196,235 | 3,173 | 108,614 | 1,681,973 | 985 | 2,013,920 | 1.81% |
| 14 | JAMBI | 129,369 | 1,488 | 82,351 | 1,690,418 | 783 | 2,005,173 | 1.80% |
| 15 | BANTEN | 151,424 | 2,792 | 54,915 | 1,646,319 | 738 | 1,857,549 | 1.66% |
| 16 | NANGROE ACEH DARUSSALAM | 100,499 | 3,471 | 49,155 | 1,437,354 | 2,566 | 1,593,456 | 1.43% |
| 17 | NUSA TENGGARA BARAT | 80,380 | 2,334 | 57,025 | 1,382,640 | 473 | 1,522,883 | 1.36% |
| 18 | KALIMANTAN BARAT | 67,909 | 547 | 45,627 | 1,366,063 | 474 | 1,481,866 | 1.33% |
| 19 | KALIMANTAN SELATAN | 101,517 | 1,303 | 61,650 | 1,009,078 | 386 | 1,173,934 | 1.05% |
| 20 | KALIMANTAN TENGAH | 67,383 | 429 | 49,303 | 822,681 | 614 | 940,445 | 0.84% |
| 21 | BENGKULU | 329,902 | 718 | 41,880 | 541,443 | 192 | 914,144 | 0.82% |
| 22 | KEPULAUAN BANGKA BELITUNG | 56,720 | 1,030 | 37,038 | 794,655 | 484 | 889,929 | 0.80% |
| 23 | KEPULAUAN RIAU | 109,506 | 1,342 | 18,991 | 688,184 | 396 | 818,420 | 0.73% |
| 24 | SULAWESI TENGAH | 41,591 | 549 | 23,930 | 591,673 | 198 | 659,234 | 0.59% |
| 25 | NUSA TENGGARA TIMUR | 36,964 | 1,084 | 31,705 | 558,845 | 165 | 629,198 | 0.56% |
| 26 | SULAWESI UTARA | 75,195 | 999 | 40,475 | 299,470 | 212 | 621,467 | 0.56% |
| 27 | SULAWESI TENGGARA | 41,880 | 66 | 24,375 | 520,599 | 72 | 588,756 | 0.53% |
| 28 | PAPUA | 31,501 | 832 | 23,467 | 367,492 | 286 | 423,598 | 0.38% |
| 29 | GORONTALO | 26,845 | 186 | 12,788 | 105,908 | 179 | 284,719 | 0.26% |
| 30 | PAPUA BARAT | 17,131 | - | 6,585 | 190,845 | 62 | 222,492 | 0.20% |
| 31 | MALUKU | 10,404 | 128 | 5,749 | 131,946 | 145 | 148,377 | 0.13% |
| 32 | MALUKU UTARA | 5,466 | 56 | 3,777 | 106,537 | 31 | 115,894 | 0.10% |
| 33 | SULAWESI BARAT | - | - | - | - | - | - | 0.00% |
| TOTAL | | 13,253,142 | 136,375 | 3,970,877 | 91,085,532 | 64,972 | 111,571,239 | |

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia

Berdasarkan data diatas terlihat bahwa provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbesar yaitu Provinsi Jawa Timur dengan Jumlah kendaraan bermotor sebanyak 19.382.263 unit atau sebesar 17,37% dari jumlah kendaraan bermotor di Indonesia. Menyandang predikat dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak tentu membuat Jawa Timur memiliki Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang besar pula terhadap Pendapatan Asli Daerah nya. Pernyataan tersebut dapat

dibuktikan berdasarkan data Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018

| No. | Jenis Pungutan | Tahun 2018 |
|--------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | PKB | 6.448.692.325.911,00 |
| 2 | BBNKB | 4.089.296.812.767,00 |
| 3 | PBBKB | 2.320.286.867.256,00 |
| 4 | PAP | 32.445.855.800,00 |
| 5 | PAJAK ROKOK | 2.170.048.515.706,00 |
| 6 | RETRIBUSI DAERAH (RJu) | 3.731.878.385,00 |
| 7 | LAIN-LAIN PAD YANG SAH | 24.253.448.584,00 |
| Total | | 15.088.755.704.409,00 |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur yang paling besar berasal dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu sebesar 6.448.692.325.911,00 dengan prosentase 42,73% dari total Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2018. Tingginya angka jumlah Kendaraan Bermotor menjadi alasan utama mengapa pelayanan dibidang pembayaran pajak kendaraan bermotor perlu mendapat perhatian ekstra dari pemerintah agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam membayar pajak.

SAMSAT merupakan suatu sistem Administrasi yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan yang kegiatannya diselenggarakan di dalam satu atap untuk beberapa jasa pelayanan. Pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Kantor Bersama (KB) Samsat merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Contohnya yaitu pelayanan bea balik nama kendaraan, STNK, pembayaran pajak kendaraan, mutasi maupun uji rangka kendaraan. SAMSAT merupakan wadah kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam layanan penerbitan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi menerbitkan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Surabaya merupakan Ibu Kota Propinsi Jawa Timur dan Kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya juga tercatat sebagai kota dengan jumlah

kendaraan bermotor terbesar di Jawa Timur berdasarkan data dari Badan Litbang Propinsi Jawa Timur tahun 2017 yaitu sebagai Berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor tiap Kabupaten/Kota di Jawa Timur 2017

| No. | Kota | Kendaraan Bermotor | | Jumlah |
|-----|-------------|--------------------|---------|-----------|
| | | R2 | R4 | |
| 1 | Surabaya | 2.159.069 | 570.571 | 2.729.640 |
| 2 | Malang | 1.320.687 | 227.225 | 1.547.912 |
| 3 | Sidoarjo | 1.302.564 | 198.214 | 1.500.778 |
| 4 | Kediri | 903.688 | 98.178 | 1.001.866 |
| 5 | Blitar | 641.311 | 66.655 | 707.966 |
| 6 | Banyuwangi | 628.613 | 59.182 | 687.795 |
| 7 | Jember | 592.264 | 69.457 | 661.721 |
| 8 | Gresik | 582.382 | 73.204 | 655.586 |
| 9 | Pasuruan | 579.599 | 62.369 | 641.968 |
| 10 | Tulungagung | 570.888 | 62.414 | 633.302 |
| 11 | Jombang | 547.564 | 48.805 | 596.369 |
| 12 | Mojokerto | 556.077 | 7.019 | 563.096 |
| 13 | Lamongan | 460.568 | 33.498 | 494.066 |
| 14 | Madiun | 432.758 | 50.467 | 483.225 |
| 15 | Tuban | 441.416 | 36.084 | 477.500 |
| 16 | Nganjuk | 436.473 | 37.821 | 474.294 |
| 17 | Bojonegoro | 426.784 | 34.424 | 461.208 |
| 18 | Ponorogo | 383.161 | 42.355 | 425.516 |
| 19 | Lumajang | 320.887 | 34.409 | 355.296 |
| 20 | Magetan | 293.592 | 34.554 | 328.146 |
| 21 | Trenggalek | 248.237 | 23.276 | 271.513 |
| 22 | Ngawi | 223.391 | 19.531 | 242.922 |
| 23 | Pamekasan | 213.686 | 23.898 | 237.584 |
| 24 | Bangkalan | 175.227 | 1.946 | 177.173 |
| 25 | Sumenep | 157.139 | 12.602 | 169.741 |
| 26 | Batu | 143.084 | 25.249 | 168.333 |
| 27 | Bondowoso | 148.139 | 20.024 | 168.163 |
| 28 | Situbondo | 136.452 | 17.416 | 153.868 |
| 29 | Sampang | 79.582 | 12.189 | 91.771 |
| 30 | Probolinggo | 35.205 | 46.603 | 81.808 |
| 31 | Widodaren | 70.856 | 5.647 | 76.503 |
| 32 | Pacitan | 14.631 | 11.011 | 25.642 |

Sumber: Badan Litbang Propinsi Jawa Timur 2017

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa Surabaya menempati posisi pertama Kota dengan jumlah kendaraan bermotor terbesar di Jawa Timur sebanyak 2.729.640 Unit dengan rincian kendaraan roda dua sebanyak 2.159.069 unit dan kendaraan roda empat sebanyak 570.571 unit. Agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak menumpuk pada satu lokasi dan untuk memaksimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor maka lokasi Kantor Bersama Samsat dibagi menjadi empat lokasi berdasarkan pembagian wilayah Kota Surabaya yaitu Surabaya Selatan, Barat, Timur, Utara dan Pusat. Berikut adalah Lokasi Kantor Bersama Samsat di Kota Surabaya:

Tabel 1.4

Lokasi Kantor Bersama (KB) Samsat di Kota Surabaya

| No | Kantor Bersama (KB) Samsat | Alamat |
|----|------------------------------------|--|
| 1 | KB Samsat Surabaya Selatan | Jl. Jetis Seraten, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur 60235 |
| 2 | KB Samsat Surabaya Barat | Jl. Raya Tandes Lor No.1, Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Kota SBY, Jawa Timur 60187 |
| 3 | KB Samsat Surabaya Timur | Jl. Manyar Kertoarjo No.1, Manyar Sabrangan, Kec. Mulyorejo, Kota SBY, Jawa Timur 60116 |
| 4 | KB Samsat Surabaya Utara dan Pusat | Jl. Kedung Cowek No.373, Tanah Kali Kedinding, Kec. Kenjeran, Kota SBY, Jawa Timur 60129 |

Sumber: <https://aktual.web.id/alamat-kantor-samsat-surabaya-dan-pembagian-wilayah-samsat/>

Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat merupakan Kantor Bersama Samsat yang melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Cakupan

Paling Luas di Kota Surabaya yaitu mencakup 9 Kecamatan diantaranya yaitu Kecamatan Tandes, Benowo, Lakarsantri, Sukomanunggal, Asemrowo, Sawahan, Krembangan, Pakal dan Sambikerep. Selain memiliki cakupan wilayah yang luas , pelayanan Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga mudah dan cepat seperti pernyataan dari Paur KB Samsat Tandes Surabaya Barat yang dikutip dari Koranmemo.com sebagai berikut:

“Surabaya, koranmemo.com –Pelayanan proses pengurusan surat kendaraan kini semakin mudah dan cepat. Karena pola diterapkan dengan cara komunikatif dan bersahabat. Dan yang utama, pelayanan di kantor Samsat yang terletak di Jalan Raya Tandes Lor No 1, sudah memberlakukan sistem pelayanan percepatan surat pajak semua tipe. ‘Hal itu dilakukan guna memberi rasa nyaman dan aman serta transparan dalam pelayanan bagi masyarakat sebagai wajib pajak’”, kata Paur Samsat Surabaya Barat AKP A. Risky” (<https://koranmemo.com/samsat-surabaya-barat-terapkan-pola-bebas-calo/> Diunggah November 2018)

Selain itu Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga mampu melayani kenaikan jumlah Wajib Pajak pada saat adanya Program Pemutihan denda pajak dengan prosentase kenaikan Wajib Pajak Hingga 50 Persen seperti yang dikutip dari Kabarjawaatimur.com

“SURABAYA, Kabarjatim.id-Adanya program Pemutihan pajak kendaraan bermotor dari Provinsi Jawa Timur disambut antusias oleh warga dan animo masyarakat cukup tinggi. Dalam program itu sendiri Samsat Tandes, Surabaya Barat tampak jumlah pemohon mengalami peningkatan hingga 50 persen. Hal tersebut diungkapkan, Paur Samsat Surabaya Barat , AKP Rizky yang mengutarakan, jika saat mendekati akhir pemutihan pada 15 Desember 2018 ini, pihaknya mencatat ada peningkatan dari pemohon”. (<https://www.kabarjawaatimur.com/adanya-program-pemutihan-wajib-pajak-di-samsat-surabaya-barat-alami-peningkatan/> Diunggah Desember 2018)

Selain itu Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat juga Terus Berupaya meningkatkan Pelayanan khususnya untuk wajib pajak seperti yang disampaikan oleh Adpel dan Paur KB Samsat Tandes Surabaya Barat yang dikutip dari hknews.info

“SURABAYA – HKNews.info : Dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur (Dispenda Jatim), Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap (KB Samsat) merupakan salah satu kantor pelayanan public yang sangat diandalkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk peningkatan dalam Pendapatan Anggaran Daerah (PAD), karena itu pihak Bapenda senantiasa berupaya untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat terutama para wajib pajak (WP). Adpel KB Samsat Surabaya Barat (Tandes) mengatakan, pihaknya akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak. “kami akan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak dalam melakukan pengurusan dan pembayaran pajak surat-surat kendaraan bermotornya, kami juga akan memaksimalkan keamanan dan kenyamanan pada saat masyarakat / wajib pajak melakukan pengurusan surat-surat dan pembayaran pajak kendaraan bermotornya,” tutur Arif Rahmanto. Sementara itu Paur KB Samsat Surabaya Barat (Tandes) ditemui secara terpisah mengatakan, akan berupaya memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat khususnya para wajib pajak saat melakukan pengurusan surat-surat kendaraan bermotornya. “Kami akan memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya para wajib pajak, memberikan kepuasan serta kenyamanan saat melakukan pengurusan surat-surat kendaraan bermotornya. Kepuasan dan Kenyamanan Masyarakat menjadi Motto KB Samsat Surabaya Barat (Tandes),” tutur AKP. A. Risky F. Caropeboka, S.I.K, Paur Samsat Surabaya Barat (Tandes). (<https://hknews.info/2018/11/kb-samsat-surabaya-barat-tingkatkan-pelayanan-masyarakat-wajib-pajak/> Diunggah November 2018)

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan terkait Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat , dan untuk mengetahui , mendeskripsikan dan menganalisis

bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, rumusan masalah yang akan dikaji lebih dalam oleh penliti pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat ?”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis , mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti:

Dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan secara nyata terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat

2. Bagi Instansi Kantor Bersama Samsat Tades Surabaya Barat:

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran serta mampu menjad masukan dan saran agar instansi mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan atau mampu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan agar tetap berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur :

Dapat dijadikan Sebagai tambahan Referensi bacaan pada perpustakaan Universitas serta dapat digunakan sebaga literatur didalam penelitian sejenis.