

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 1945 dalam alenia 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 layanan, dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pembangunan nasional memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan. Masalah pembiayaan dan sumber daya manusia (SDM) yang menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Fachrizal et al.,(2023). Untuk memperbaiki pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial maka saat ini daerah

diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Seperti apa yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (6) tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2023 tentang pajak dan retribusi Daerah mengatakan bahwa daerah terbagi menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak provinsi terdiri dari; pajak kendaraan bermotor, pajak balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak Kabupaten/Kota terdiri atas sebelas (11) jenis, yaitu; pajak hotel, pajak restorotan, pajak hiburan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik mengatur bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan

yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan adanya peraturan tersebut inovasi pelayanan publik yang dimaksud adalah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik yang berkualitas Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan standart pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19/Kep/M.PAN.2021 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mana pada ketentuan pelayanan publik diagriskan supaya dapat dijadikan sebagai pedoman pelayanan yang baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun daerah. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Menurut Hardiansyah (2011) dalam Suryantoro & Kusdyana, (2020) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan banyak faktor yang memperngaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, dan kemampuan, sarana pelatanan, serta pengalaman pelanggan, selain itu factor

internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan berkualitas bagi setiap pelanggan Suryantoro & Kusdyana, (2020). Pelayanan yang baik didukung oleh pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang dibebankan. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas bisa disebut dengan pelayanan prima yang merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. (Fachrizal et al., 2023)

Undang-undang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009, tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, dan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat, terutama dalam instansi yang berhubungan langsung dengan kebutuhan administrasi masyarakat, seperti kantor Samsat. Samsat merupakan layanan publik yang mengelola administrasi terkait dengan kendaraan bermotor, seperti pendaftaran, pembaruan STNK, serta pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Kantor instansi pemerintahan menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan yang cepat, efisien, dan memuaskan. Pelayanan yang berkualitas memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam Setiawan et al., (2019) mengatakan bahwa masyarakat yang puas cenderung untuk Kembali dan merekomendasikan layanan

kepada orang lain. Hal ini sangat penting dalam era digital saat ini, dimana ulasan dan rekomendasi dapat dengan cepat menyebar melalui media sosial. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pelanggan berpaling competitor, yang dapat merugikan reputasi dan kinerja keuangan dalam instansi pemerintah.

Standar kualitas pelayanan di Kantor instansi pemerintahan berfungsi sebagai pedoman untuk memberikan layanan yang efisien, efektif, dan memuaskan. Dengan adanya standart pelayanan, masyarakat dapat mengharapkan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Menurut Parasuraman, (1990) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi; yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan menerapkan lima dimensi ini dapat membantu meingkatkan pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan ini menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Penerapan standart kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Asti & Ayuningtyas, 2020).

Namun, seiring dengan meningkatkan jumlah Kendaraan Bermotor, pemerintah harus meningkatkan infrastruktur transportasi dan layanan publik, termasuk membangun sistem transportasi cerdas dan memperbaiki jalan serta tempat parkir. Selain itu, dinamika pertumbuhan jumlah Kendaraan Bermotor harus diakomodasikan oleh pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan Kendaraan bermotor, seperti penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Pengawasan angkutan umum.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2024

No	POLDA	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	TOTAL	%
1.	Jawa Timur	5.486.861	43.801	786.730	19.305.350	25.626.985	15,61%
2.	Metro Jaya	2.988.407	51.409	828.169	18.990.917	23.927.664	14,58%
3.	Jawa Tengah	1.637.555	36.847	676.483	18.885.601	21.248.631	12,95%
4.	Jawa Barat	1.994.482	25.106	583.253	17.069.632	19.681.710	11,99%
5.	Sumatera Utara	833.037	9.470	583.253	6.825.922	8.022.069	4,89%
6.	Sulawesi Selatan	616.838	5.470	235.176	4.431.031	5.304.657	3,23%
7.	Bali	530.197	15.492	184.799	4.433.479	5.165.871	3,15%
8.	Riau	441.207	5.843	241.616	3.990.761	5.165.871	2,85%
9.	Sumatera Selatan	447.379	7.129	345.801	3.538.394	4.682.130	2,65%
10.	Lampung	341.646	3.470	196.472	3.662.804	4.351.424	2,56%
11.	Kalimantan Timur	340.753	7.258	221.023	2.981.618	3.132	2,17%
12.	Banten	301.963	4.135	98.571	3.077.618	1.519	2,12%
13.	DIY	380.096	4.406	73.222	2.834.626	1.339	2,01%
14.	Kalimantan Barat	188.153	1.796	122.102	2.919.416	1,341	1,97%
15.	Kalimantan Selatan	266. 259	3.805	160.209	2.722.188	2.005	1,92%
16.	Sumatera Barat	371.852	4.574	129.811	2.528.196	1.612	1,85%
17.	Jambi	208.567	33.671	148.416	2.408.131	1.777	1,71%
18.	Aceh	205.666	2.674	78.450	2.419.402	4.750	1,65%
19.	Nusa Tenggara Barat	120.724	2.979	91.826	2.057.264	1.100	1,39%
20.	Kalimantan Tengah	128.220	1.808	88.941	1.527.517	1.656	1,07%
21.	Kepri	226.432	2.491	39.335	1.280.345	537	0,94%
22.	Sulawesi tengah	115.269	1.051	62.307	1.328.427	771	0,92%
23.	Bengkulu	126.973	942	55.695	1.052.177	532	0,75%

No	POLDA	MP	BUS	MB	SEPEDA MOTOR	TOTAL	%
24.	Kep Babel	95.733	1.252	51.794	1.083.961	532	0,755%
25.	Sulawesi tenggara	195.172	376	52.512	986.746	408	0,74%
26.	Sulawesi Utara	163.523	1.658	77.642	926.116	612	0,71%
27.	Nusa tenggara Timur	72.675	3.419	67.550	983.284	6.116	0,69%
28.	Papua	105.261	1.709	54.447	807.097	702	0,59%
29.	Gorontalo	42.385	376	32.187	478.895	702	0,34%
30.	Sulawesi Barat	27.038	93	17.833	403.217	101	0,27%
31.	Papua Barat	39.736	436	20.418	358.810	1.950	0,25%
32.	Maluku	30.839	515	16.408	356.005	247	0,250%
33.	Kalimantan Utara	26.788	312	19.752	346.789	492	0,24%
34.	Maluku	25.491	184	15.852	344.486	243	0,24%

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2024

(<http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolda.php>, diakses tanggal 8 Oktober 2024)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa Provinsi dengan jumlah kepemilikan mobil terbanyak, yakni Jawa Timur dengan menempati urutan pertama dengan jumlah mobil sebanyak 25.626.985 unit atau setara dengan 15,61% dari total kepemilikan mobil di Indonesia. Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah kendaraan bermotor terbanyak dan karena itu Pajak Kendaraan bermotor (PKB) juga sangat tinggi. Banyaknya jumlah kendaraan bermotor menjadi alasan utama pelayanan dibidang pembayaran pajak Kendaraan Bermotor perlu mendapatkan perhatian ekstra dari pemerintah supaya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam membayar pajak.

Dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun maka semakin bertambah jumlah kendaraan bermotor yang didukung oleh data dari

Polri. Terkait total kendaraan bermotor pada tahun 2024. Dalam data tersebut terlihat bahwa total kendaraan bermotor di Indonesia pada Agustus Tahun 2024 sebanyak 25 (*dua puluh lima*) juta atau setara dengan 15,61% pada Provinsi Jawa Timur. Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan cukup perhatian adalah pelayanan di bidang pembayaran pajak. Hal tersebut didasarkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di negara Indonesia saat ini sehingga berbagai elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak diharapkan telah terbentuk dengan baik.

Pendorong bagi instansi publik di Jawa Timur untuk meningkatkan pelayanan yaitu dimulai dengan adanya momentum penyelenggaraan peningkatan pelayanan publik digelar di Jawa Timur pada Tahun 2004. Dalam hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan mengedepankan dimensi kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan. Konsep tersebut secara terus menerus telah dikembangkan di instansi pemerintahan Provinsi Jawa Timur, salah satunya oleh UPTD Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bangkalan.

Kewajiban dan hak perpajakannya, wajib pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Idealnya, biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menjadi factor penghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Tingginya biaya kebutuhan pajak dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk membayar pajak. Biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh negative terhadap

kepatuhan wajib pajak, artinya jika biaya kepatuhan pajak semakin tinggi maka kepatuhan pajak semakin rendah (Saputra et al., 2021).

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan Lembaga pemerintah di Indonesia yang bertugas untuk mengelola administrasi kendaraan bermotor. Samsat Juga berfungsi untuk mempermudah pengurusan administrasi kendaraan bermotor, khususnya dalam penerbitan STNK, TNKB (tanda nomor kendaraan), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Samsat juga mengembangkan berbagai layanan seperti Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, dan E-Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat (Hertiarani, 2016).

Kantor Samsat beroperasi dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. dan diharapkan proses administrasi kendaraan menjadi lebih mudah sehingga masyarakat tidak perlu mengunjungi berbagai instansi untuk menyelesaikan urusan kendaraan. Standart pelayanan di Kantor Samsat merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif. Dan untuk memastikan bahwa standart kualitas pelayanan di Kantor Samsat terus terpenuhi, maka perlu dilakukannya evaluasi secara berkala. Melakukan survey kepuasan dapat memberikan wawasan area yang perlu diperbaiki, seperti ketidakpuasaan masyarakat dalam sarana dan prasarana yang ada

dan kehandalan petugas dalam melayani masyarakat, terutama dalam Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan, berikut penjelasannya.

Tabel 1.2
Data Kendaraan Bermotor di Madura Tahun 2023

No	Kabupaten	Total Kendaraan Bermotor	Presentase %
1.	Pamekasan	458.667	31,35%
2.	Bangkalan	413.461	28,25%
3.	Sumenep	329.336	22,50%
4.	Sampang	261.959	17,90%
Jumlah		1.463.423	100%

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

Dari data di atas terlihat bahwasannya Kabupaten Bangkalan menduduki posisi kedua (2) diantara 4 Kabupaten yang ada di Pulau Madura. Kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan sebanyak 413.461 unit kendaraan atau sebesar 28,25% dari jumlah kendaraan bermotor yang ada di Madura. Menyandang predikat dengan jumlah kendaraan bermotor nomor 2 terbanyak di Madura, tentu memiliki kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) yang sangat besar. Tingginya angka jumlah kendaraan bermotor menjadi alasan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah, berguna untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah, untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum, membantu peningkatan pendapatan Kabupaten/Kota, dan meningkatkan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak.

Kantor Bersama Samsat Pamekasan berada pada posisi pertama dari empat Kabupaten yang ada di Madura. Kantor Bersama Samsat melakukan pendekatan dan melakukan inovasi terhadap masyarakat di Kabupaten Pamekasan, yang bertujuan supaya masyarakat tertib membayar pajak kendaraan bermotor. Sarana dan prasarana di Kantor Bersama Samsat Pamekasan memiliki fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang hendak membayar pajak. Selain, fasilitas yang memadai, Samsat Pamekasan juga memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang hendak membayar pajak.

Samsat di Kabupaten Bangkalan yang menduduki posisi ke dua dari 4 Kabupaten yang ada di Madura, menurut Bapak Imam Wahyu Selaku anggota Kepolisian, juga menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang terkendala di Samsat bangkalan antara lain, *tangible* atau fasilitas yang terdapat di Kantor Bersama Samsat Bangkalan masih belum tercukupi, harus ada ruang tunggu untuk wajib pajak, karena masih ada orang berdiri karena kurangnya sarana dan prasarana. Menurutnya, kualitas pelayanan dan peningkatan pendapatan saling terkait. apabila pelayanan semakin baik, maka pendapatan juga semakin meningkat. Selain dari factor *tangible*, terdapat pula permasalahan yang ada di Kantor Samsat Bangkalan, Yaitu dari faktor *reliability*, menurut pegawai Kantor Samsat Bangkalan dalam berita web Komposisinews mengatakan bahwa kecepatan memproses pelayanan wajib pajak juga tak luput dari perbaikan kinerja staff yang lambat dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang ada dalam pelayanan kantor Samsat Bangkalan, staff Kantor Bersama samsat Bangkalan harus

memiliki porsi salam senyum dan sapa, hal ini guna untuk kenyamanan kepengurusan masyarakat dalam pembayaran Pajak.

Pajak kendaraan adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 dan 13 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dalam pelaksanaannya, pemungutannya yang dilakukan di Kantor Bersama Samsat. Pemerimaan yang dihasilkan oleh pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mendukung pembangunan daerah dan kemampuan pemerintah daerah. Sedangkan kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan Teknik berupa motor atau lainnya, yang berfungsi untuk merubah suatu sumber daya energi tertentu Sanadi et al., (2024).

Tabel 1.3
Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan
Tahun 2021 -2023

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun		
		2021	2022	2023
1.	Mobil Penumpang	19.162	15.896	168.372
2.	Mobil Bus	295	258	1.741
3.	Truk	3.379	5.224	9.265
4.	Sepeda Motor	101.460	144.053	234.083
Jumlah		124.296	165.431	413.461

Sumber :Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id) diakses September 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari tahun ketahun Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan semakin meningkat. Khususnya pada Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2023 Jumlah kendaraan bermotor secara keseluruhan terus mengalami peningkatan. Dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 41.135 unit. Dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor meningkat sebanyak 266.030 unit Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan.

Bangkalan merupakan Salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur, atau salah satu Kabupaten yang berada di Madura. Kabupaten Bangkalan juga tercatat dengan kendaraan bermotor dengan nomor 25 dari 38 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur. Kendaraan bermotor dikabupaten Bangkalan sejumlah 421.579 unit atau setara dengan 1,64%. Agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak menumpuk pada satu lokasi dan untuk memaksimalkan pelayanan

pendapatan pajak kendaraan bermotor maka lokasi Kantor Bersama Samsat di bangkalan yaitu ada 2 lokasi; yang mana lokasi pertama ada di Jl. Soekarno Hatta No.12 Rw, 01, Mlajah. Kec, Bangkalan. Dan yang kedua yaitu samsat keliling yang mana biasanya berada di beberapa daerah. Jadwal samsat keliling untuk hari senin – sabtu dari jam 09.00 – 15.00 WIB berada di jalan Trunojoyo, Lebak, Pejagan dan untuk hari senin – jumat mulai jam 09.00 – 12.00 WIB berada di Desa paseseh, Kec Tanjungbumi.

Pembayaran Pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat selain bisa datang langsung ke Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Bangkalan. Masyarakat juga bisa membayar pajak melalui *e-samsat*. Program *e-samsat* digunakan untuk mempermudah wajib pajak untuk membayar kendaraan bermotor dengan cara menggunakan alat elektronik seperti mesin ATM, khususnya di Kabupaten Bangkalan. Dengan adanya Program *e-samsat* pembayaran wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran kendaraan bermotor, maka kepuasan kualitas pelayanan akan semakin meningkat dan membaik yang nantinya diharapkan tidak ada lagi keluhan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan pada saat membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Dan disini peneliti hanya fokus terhadap Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Bangkalan.

Kantor Bersama SAMSAT Bangkalan adalah pelayanan pengesahan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di pasar induk yang memiliki kemudahan yang tidak dijumpai di Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat Bangkalan merupakan Kantor Bersama Samsat yang

melayani pembayaran pajak Kendaraan Bermotor dengan mencakup 18 Kecamatan yaitu; Kecamatan Bangkalan, Arosbaya, Geger, Klampis, Sepuluh, Tanjungbuni, Kokop, Konang, Blega, Galis, Kwanyar, Tanah merah, Trogan, Labang, Burneh, Kamal, Modung, dan Kecamatan Socah. Selain memiliki cakupan wilayah yang luas, Pelayanan Kantor Bersama Samsat Bangkalan juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya, yang dikutip dari KRUSIAL.Online,Bangkalan;

Semakin pesatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan, menurut Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, karena Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari hasil Pajak Kendaraan Bermotor masih menjadi andalan bagi daerah. Sebagaimana disampaikan Kanit Regident Satlantas Polres Bangkalan Ipda Lutvi melalui Baur STNK Aipda imam Wahyu, yang bertugas di Samsat Bangkalan menyatakan; petugas akan memaksimalkan pemenuhan standar pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Momentum Hari Ulang Tahun (HUT) RI ke 78 ini sebagai motivasi bagi petugas samsat untuk meningkatkan pelayanan. Karena itu perlu upaya semua pihak, agar pengelolaan potensi pajak kendaraan bermotor bisa maksimal, baik dari sisi perbaikan pelayanan, maupun dari sisi optimalisasi pendapatan”

(<https://www.krusial.online/2023/08/12/momentum-hut-ri-ke-78-samsat-bangkalan-optimalisasikan-pelayanan-bagi-wajib-pajak/>), diakses pada tanggal 8 Oktober 2024)

Selain itu, Kantor Bersama Samsat Bangkalan juga melakukan pembenahan agar warga bisa efektif dan tanpa kesulitan, seperti dikuti dari Komposisinews.com berikut penjelasannya;

Samsat Bangkalan terus mencoba memperbaiki pembenahan pelayanan yang ada di kantor Samsat demi masyarakat tidak dan taat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tidak Cuma itu saja, upaya melaksanakan penertiban unit layanan masyarakat terus pembenahan dengan mengedepankan pelayanan yang presisi dilingkungan satuan

lalulintas Polres Bangkalan. Tidak hanya disitu saja, pembenahan juga terus dilakukan dalam pelayanan terhadap Kantor Bersama Samsat Bangkalan yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 12, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Madura, Jawa Timur, Kecepatan memproses pelayanan wajib pajak juga tak luput dari perbaikan kinerja staff yang lambat dan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang ada dalam pelayanan kantor Samsat Bangkalan, staff Kantor Bersama samsat Bangkalan harus memiliki porsi salam senyum dan sapa, hal ini guna untuk kenyamanan kepengurusan masyarakat dalam pembayaran Pajak.”

(<https://komposisinews.com/2024/09/21/samsat-bangkalan-terus-lakukan-pembenahan-agar-para-wajib-pajak-dapat-dengan-mudah-dan-tidak-ribet-lagi/>, diakses pada tanggal 8 Oktober 2024)

Kebaharuan penelitian sekarang yaitu dengan menggunakan teori Parasuraman yang mengidentifikasi lima dimensi utama yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dalam model ini menekankan pentingnya mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Dimensi ini dirancang untuk memperbaiki gambaran yang jelas tentang hal yang perlu diperbaiki. Sedangkan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan model kualitas layanan Gronroos, yang mana dalam model ini membedakan antara kualitas teknis dan kualitas fungsional, sehingga pada kedua aspek tersebut berbeda dan dapat memberikan pemahaman yang holistic tentang pengalaman pelanggan. Dan model ini lebih fleksibel dalam hal bagaimana kualitas layanan dapat dinilai, dan tidak terikat pada dimensi yang kaku.

Tabel 1.4
Jumlah pengaduan pelayanan selama 3 tahun terakhir

Jumlah Pengaduan Masyarakat	
Jumlah	
Tahun 2022	60 ulasan
Tahun 2023	50 ulasan
Tahun 2024	48 ulasan
Total	158 ulasan

Sumber : ulasan google maps Samsat Bangkalan,

Diakses pada tanggal 29 Februari 2025

Berdasarkan jumlah pengaduan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan selama 3 tahun terakhir sebanyak 158 ulasan masyarakat. Dapat diketahui bahwasannya dari ulasan tersebut ada sekitar 100 masyarakat yang menuliskan bahwasannya pelayanan yang ada di Kantor samsat Bangkalan ini bertele-tele dan tidak melayani dengan ramah. Selain itu masyarakat juga mengeluhkan bahwasannya pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan petugas yang melayani juga tidak bersikap sopan, dan santun. Dan pada tahun 2021 Fasilitas yang diberikan juga kurang memadai, seperti tempat pengecekan fisik, kamar, dan loket hanya ada 1 dan semua dilayani dalam loket tersebut, sehingga menyebabkan antri yang sangat Panjang.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti sampaikan terkait Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Bangkalan, 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 di Kabupaten Bangkalan”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendiskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Bangkalan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Menjadi refrensi bagi penelitian terkait dengan **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan”** dan menjadi bahan pertimbangan terlebih dahulu.
2. Mampu mengetahui pengetahuan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan memberikan membantu beberapa pihak, peneliti dan instansi. Adapun penjelasan dari kegunaannya tersebut yaitu sebagai berikut;

1. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan yang otentik mengenai Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan.
2. Bagi instansi terkait, penelitian ini dapat dijadikan bahan penilaian dan saran mengenai temuan-temuan dalam persiapan penelitian sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.