

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR  
SAMSAT KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**ANNISA VIVIOLI. A**

**2008/02087**

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2012**

## ABSTRAK

**Annisa Vivioli A : TM/NIM : 2008/ 02087, Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Bukittinggi. Hal ini didasari oleh masih kurangnya pelayanan dari segi waktu, fasilitas, dan sarana pendukung seperti tanggapan masyarakat akan rendahnya kualitas layanan yang mereka terima pada saat masyarakat ingin membayar pajak seperti proses yang lama, penyelesaian yang tidak tepat waktu sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan juga menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam tahun 2011 yakni 50461 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil 100 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala Likert dengan menyebarkannya kepada masyarakat, selain itu juga dilakukan wawancara secara langsung dengan pegawai pemberi layanan untuk mendapatkan tanggapan dari pegawai pemberi layanan.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik (*tangible*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 37,2 %. Pada aspek keandalan (*reability*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 40,16%, pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 44,4%. Pada aspek jaminan (*assurance*) persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 40%, sedangkan untuk kategori *empathy* persentase jawaban responden tertinggi yaitu setuju dengan persentase sebesar 50%. Sehingga bila dirata-ratakan maka persentase jawaban responden tertinggi yaitu kurang setuju dengan persentase sebesar 37,65% sehingga dibutuhkan peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BUKITTINGGI**”.

Shalawat beriring salam penulis hadiahkan buat Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Ibuk Heni Muchtar, S.H. M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik
4. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai penguji.
5. Ibuk Lince Magriasti, S. IP, M.Si selaku Pembimbing Akademik dan sebagai penguji.
6. Bapak Drs. Helmi Hasan, M.Pd selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Dra. Hj. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph. D selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
8. Ibuk Dra. Jumiati, M.Si, sebagai penguji.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan yang bernilai.
10. Bapak Misral S.H, M.H. selaku Kepala UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dan semua pegawai di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi yang telah membantu dan memberikan penulis kesempatan untuk dapat melakukan penelitian di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi.
11. Masyarakat yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Kota Bukittingggi.

12. Teristimewa buat kedua orang tuaku tercinta Mama dan Papa serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dengan doa, semangat, serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Rekan-rekan Administrasi Negara angkatan 2008 dan kakak-kakak dan abang-abang Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah membantu penulis memberikan kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Serta semua teman-temanku yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan sebuah karya ilmiah. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi masalah.....	8
C. Batasan masalah.....	9
D. Rumusan masalah.....	9
E. Tujuan penelitian.....	9
F. Manfaat penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis	
1. Pengertian Persepsi.....	11
a. Pembentukan Persepsi.....	14
b. Proses dan Sifat Persepsi.....	15
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	16
2. Konsep Pelayanan Publik .....	20
3. Asas-asas Pelayanan Publik.....	26
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	28
5. Standar Pelayanan Publik.....	31

6. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
B. Kerangka Konseptual.....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis penelitian.....	48
B. Populasi dan sampel.....	49
C. Definisi Operasional.....	51
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Temuan Umum	
1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	58
2. Karakteristik Responden.....	61
3. Prosedur Pembayaran Pajak.....	63
B. Temuan Khusus	
1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian kuantitatif.....	63
a. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Tangibles.....	64
b. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Reliability.....	70
c. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Responsiveness.....	74
d. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Assurance.....	77

e. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Empathy.....	80
2. Analisis Depkriptif Variabel Penelitian kualitatif.....	83
a. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak Pada aspek Tangibles.....	83
b. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Reability.....	84
c. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Responsiveness.....	85
d. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Assurance.....	87
e. Kualitas Pelayanan Publik dalam pembayaran pajak pada aspek Empathy.....	88
C. Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Lama proses pembayaran pajak.....	5
2. Jumlah masyarakat yang membayar pajak pada tahun 2011 .....	49
3. Jumlah Responden Penelitian di SAMSAT Bukittinggi.....	51
4. Skala Likert.....	55
5. Skala pengukuran.....	57
6. Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
7. Data Responden Menurut Pekerjaan.....	62
8. Data Responden Menurut Usia.....	62
9. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap..... Kualitas Pelayanan pada aspek tangibles Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi	65
10. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap..... Kualitas Pelayanan pada aspek reability Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi	71
11. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap..... Kualitas Pelayanan pada aspek responsiveness Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi	75
12. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas..... Pelayanan pada aspek Assurance Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi	78
13. Distribusi Persepsi Masyarakat terhadap..... Pelayanan pada aspek empathy Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi	81
14. Analisis data persepsi masyarakat berdasarkan .....	90
aspek kualitas layanan publik	

## DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	46

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pemerintah Indonesia semakin memperbaiki setiap sistem layanan yang diterapkan kepada setiap titik yang langsung menyentuh kepada masyarakat karena pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri akan tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan (Rasyid dalam Baharuddin dkk, 2010 : 1).

Pemerintah memiliki fungsi pelayanan dan pengaturan warga negaranya. Hal ini sejalan dengan pendapat John Stewart dan Michael Clarke (dalam T. Mansur, 2008 : 7) yang menyatakan bahwa fungsi pemerintah pada dasarnya adalah :

1. Fungsi Pelayanan Masyarakat ( *publik service function*) yang terdiri atas :
  - a) Pelayanan Lingkungan ( *environment service*)
  - b) Pelayanan Personal ( *personal service*)
2. Fungsi Pelaksanaan Pembangunan ( *development function*)
3. Fungsi Perlindungan ( *protective function*)

Pelayanan yang diberikan pemerintah secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat merupakan objek dan sekaligus subjek dari pembangunan yang dilakukan pada semua aspek yang ada baik dalam pemerintahan maupun dalam masyarakat. Pemerintah merupakan sumber layanan publik, karena pemerintah lah yang memproduksi, mendistribusikan, dan menjual barang ataupun jasa kepada masyarakat.

Layanan publik yang berfungsi memenuhi setiap kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon dan lain-lain. Layanan publik merupakan hak dan kebutuhan dasar setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Masalah pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena menyangkut kepentingan umum.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik apabila adanya kesadaran dari masyarakat. Sebab masyarakatlah yang menentukan baik buruknya pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini di bidang pelayanan publik. Eksistensi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saat ini menjadi perhatian karena banyaknya permasalahan yang diberikan pemerintah kepada rakyat seperti penyediaan sarana umum yang kurang memadai, pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang membutuhkan waktu lama dan proses yang berbelit-belit belum lagi adanya pungutan-pungutan liar bila ingin proses pembuatannya lebih cepat, pemberian bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu yang tidak tepat sasaran dan masih banyak lagi permasalahan yang terdapat dalam bidang pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan Survei Governance dan Desentralisasi yang dilakukan oleh UGM (Agus Dwiyanto (2002 : 76) diantaranya membuktikan bahwa praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten dan Kota masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan, yakni ditandai dengan (1) tidak adanya kepastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak warga negara sebagai pengguna pelayanan, (2) banyaknya biro jasa hampir di setiap instansi pelayanan publik yang menunjukkan besarnya *oportunity cost* bagi masyarakat untuk mengurus pelayanan publik, (3) adanya diskriminasi pelayanan oleh pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama.(4) rendahnya peran masyarakat dan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memonopoli pengaturan, penyelenggaraan, distribusi pemantauan dan masyarakat ditempatkan sebagai pengguna yang pasif dan (5) birokrasi dan pejabatnya sering gagal menempatkan diri sebagai abdi masyarakat dan justru menjadikan dirinya sebagai penguasa yang lebih menuntut pelayanan daripada melayani masyarakat.

Semakin berkembangnya teknologi dan cara berpikir masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat hendaknya semakin meningkatkan pelayanan sesuai dengan keinginan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Peningkatan layanan yang dilakukan dapat dimulai dari hal-hal kecil seperti perbaikan prosedur, fasilitas, dan kebijakan publik. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak

suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki peningkatan kualitas pelayanan sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif lebih singkat.

Tingginya angka aktivitas masyarakat sehingga meningkatkan kebutuhan masyarakat akan penggunaan kendaraan bermotor. Hal ini berarti juga semakin banyak pengguna layanan pajak kendaraan bermotor. Dengan semakin meningkatnya konsumsi masyarakat akan penggunaan kendaraan bermotor, maka akan meningkatkan kuantitas pengguna layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi.

SAMSAT Kota Bukittinggi merupakan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pemberian pelayanan pajak kendaraan bermotor yang menggunakan sistem pelayanan dua pintu . SAMSAT Kota Bukittinggi tidak menggunakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) karena SAMSAT Kota Bukittinggi merupakan unit kerja yang terdiri dari sebuah system dibawah naungan tiga badan, yakni Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja. Badan-badan yang menaungi SAMSAT tersebut memiliki tugas dan fungsi yang berbeda pula, sehingga dalam pelaksanaannya tidak bisa menggunakan layanan PTSP.

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola ini hakekatnya hampir sama dengan pola penyelenggaraan pelayanan terpusat, penyelenggaraan dilakukan pada satu tempat atau lokasi tertentu, dilayani melalui satu pintu.

Asumsinya penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara tunggal oleh Dinas/Instansi tertentu atau oleh Unit kerja tertentu yang mandiri, (UPTSP), dan diselenggarakan pada satu tempat atau lokasi tertentu. Jenis pelayanannya meliputi pelayanan yang prosesnya memiliki keterkaitan dengan perizinan yang lain, artinya, ada keterkaitan antara kewenangan pelayanan perizinan yang dimiliki oleh satu atau lebih dari dinas/instansi tertentu yang dipadukan dan dikoordinasikan oleh satu Dinas/Instansi atau UPTSP.

Pembentukan lembaga PPTSP, dapat dilakukan dengan beberapa alternatif, yaitu: (1) bentuk Dinas; (2) bentuk Kantor, dan (3) bentuk Unit. Ketiga bentuk PPTSP tersebut masing-masing mempunyai dasar hukum pembentukannya, dengan besaran organisasi, cakupan urusan/kewenangan dan jenjang jabatan (eselon) yang berbeda.

Dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bukittinggi pemerintah memberikan kemudahan dalam hal waktu pembayaran. Para masyarakat yang hendak membayar pajak tidak membutuhkan waktu yang lama dalam hal pembayaran pajak. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1**  
**Lama proses pembayaran pajak**

NO	JENIS PAJAK	LAMA PROSES
1	KENDARAAN RODA DUA	± 15 menit
2	KENDARAAN RODA EMPAT	± 15 menit
3	BEA BALIK NAMA (BBN) ANTAR PROVINSI	± 15 hari
4	BEA BALIK NAMA (BBN) DALAM KOTA	± 1 minggu

*Sumber : SAMSAT Kota Bukittinggi (April 2012)*

Dari data di atas dapat kita simpulkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama tidak membutuhkan waktu yang lama, namun dalam

pelaksanaannya masih banyak keluhan yang dihadapi oleh masyarakat pengguna seperti kutipan berikut ini:

*“Lama dan rumit proses mutasi dan Bea Balik Nama (BBN) kendaraan dari luar Sumbar yang dilakukan Polda Sumbar dan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Bukittinggi dinilai pemilik kendaraan maupun penjual mobil bekas yang memutasi dan BBN-kan kendaraan ke Bukittinggi sangat memberatkan mereka. Padahal, apa yang mereka lakukan adalah dalam rangka merespons permintaan Pemda Sumbar untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) setempat.”*(Kota Bukittinggi Ekspres, 3 Maret 2012).

Masalah yang dapat kita temukan dalam kutipan di atas yaitu dalam hal waktu pengurusan Bea Balik Nama (BBN), waktu yang ditetapkan oleh SAMSAT Kota Bukittinggi untuk pengurusan BBN hanya 1 minggu untuk BBN dalam Kota dan 15 hari untuk BBN antar provinsi, namun dari kutipan di atas dapat kita ketahui bahwa terdapat kendala dalam waktu penyiapan BBN kendaraan luar daerah atau antar provinsi, padahal seharusnya bisa selesai dalam waktu 15 hari.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 23 April 2012 dengan Bapak Isra Dheni, salah satu masyarakat pengguna layanan SAMSAT Kota Bukittinggi yang menyatakan bahwa :

*“Saya datang kesini (SAMSAT) untuk membayarkan pajak motor saya, saya datang sudah dari jam 09.00, tetapi sampai jam 10.30 nama saya masih belum terpanggil, disini juga susah untuk menunggu giliran karena fasilitas ruang tunggu tidak memadai.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa masyarakat merasa tidak nyaman dengan masalah waktu pembayaran yang tidak sesuai

dengan prosedur yang seharusnya, ditambah lagi fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai sehingga membuat mereka yang membayar pajak tidak nyaman untuk menunggu dalam waktu yang lama.

Disisi lain Ibu Eva Yulianda mengeluhkan lama proses dan tenaga administrasi yang ada, ibu Eva menyatakan bahwa :

“ Di SAMSAT Kota Bukittinggi proses pembayarannya lama selain itu tenaga administrasinya sedikit dan tidak seperti di Kantor SAMSAT Kota Kota Bukittinggi, di SAMSAT Kota Kota Bukittinggi tenaga administrasinya banyak, bahkan untuk mengisi formulirnya saja ada tenaga administrasi yang melayani dan membantu.”

Selain itu berdasarkan survey dilapangan, pada hari Senin tanggal 23 april 2012, jam sudah menunjukkan pukul 08.00 WIB namun pegawai SAMSAT Kota Bukittinggi yang datang hanya beberapa orang, sedangkan masyarakat yang hendak dilayani sudah datang dari jam 07.30 WIB, sehingga banyak mereka yang bertanya-tanya apakah kantor tidak buka, karena mereka yang datang merupakan masyarakat yang juga akan melakukan aktivitas mereka masing-masing. Hal ini merupakan salah satu bentuk kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari segi pegawai yang melayani dan dari segi ketepatan waktu. Selain itu masih banyak lagi keluhan yang dihadapi masyarakat seperti waktu pembayaran yang lama, pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM pemberi layanan yang memadai, masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami tatacara dan prosedur yang ada, dan kurangnya informasi tentang prosedur yang diterapkan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa sebenarnya SAMSAT Kota Bukittinggi memberikan waktu yang cepat dalam setiap pelaksanaan

pelayanannya, namun dalam penerapannya masih dirasakan sangat lama oleh masyarakat yang membutuhkan. Hal ini bisa saja dikarenakan oleh kendala-kendala yang dihadapi oleh SAMSAT sendiri. Seperti yang di ungkapkan dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang SAMSAT Kota Bukittinggi Bapak Misral, S.H., M.H. yang menyatakan bahwa :

“Ada 3 kendala yang dihadapi oleh SAMSAT Kota Bukittinggi dalam pelaksanaan tugasnya dalam melayani masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan BBN, yaitu yang pertama adalah dari segi pelayanan fisik, dari segi ini yang menjadi kendala adalah gedung SAMSAT yang merupakan gedung sementara dan bersifat pinjaman, sehingga memberikan kesulitan tersendiri bagi pihak SAMSAT, terutama untuk ruang tunggu pelanggan. Kendala yang ke-2 yaitu sarana dan prasarana yang ada, dari segi ini yang menjadi kendala adalah seperti peralatan teknis yang ada, seperti kurangnya unit komputer yang dibutuhkan. Kendala yang ke-3 adalah dari segi kualitas dan kuantitas SDM yang ada, dari segi ini yaitu SAMSAT Kota Bukittinggi masih sangat kekurangan jumlah SDM yang berkualitas. Hal ini dikarenakan jumlah tenaga administrasi yang ada setiap tahunnya berkurang karena ada yang sudah memasuki usia pensiun, dan tidak ada penggantian, sehingga sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan yang diberikan.”

Masih banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan dalam pembayaran pajak dan Bea Balik Nama (BBN) di SAMSAT Kota Bukittinggi, oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dan kajian lebih mendalam tentang **“Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi.”**

## **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Waktu pemabayaran yang lama..

2. Pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat.
3. Kurangnya kualitas dan kuantitas SDM pemberi layanan yang memadai.
4. Masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami tatacara dan prosedur yang ada.
5. Kurangnya informasi tentang prosedur yang diterapkan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dibatasi pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi”.

## **F. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan sosial khususnya ilmu administrasi negara dan sebagai bahan kepustakaan khususnya tentang manajemen, pelayanan publik dan kebijakan publik.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Dalam rangka menciptakan *Good Governance* , hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk introspeksi diri bagi institusi yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama tentang bagaimana pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.
- b. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik dalam hal ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT) Kota Bukittinggi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah diadakan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan BBN di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi cukup baik namun harus memperbaiki kualitas pelayanan karena masih tingginya angka persentase kurang setuju dari responden yakni 37,65%. Pada aspek tangibles persentase jawaban tertinggi responden yakni kurang setuju sebesar 37,2%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam bentuk bukti fisik cukup baik namun masih banyak yang harus ditingkatkan dalam pengoptimalan pelayanan kepada pelanggan.

Sedangkan pada aspek reability persentase jawaban tertinggi responden yakni kurang setuju sebesar 40,16%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam bentuk pemberian pelayanan yang masih kurang memuaskan masyarakat.

Pada indikator responsiveness persentase jawaban tertinggi responden yakni kurang setuju sebesar 44,4%. Hal ini berarti kualitas layanan

publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat dirasakan masih belum cukup baik karena masih tingginya angka kurang setuju pada jawaban responden.

Pada aspek assurance persentase jawaban tertinggi responden yakni kurang setuju sebesar 40%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ramah dan sopan santun dirasakan masih belum cukup baik karena masih tingginya angka kurang setuju pada jawaban responden. .

Pada aspek empathy persentase jawaban tertinggi responden yakni setuju sebesar 50%. Hal ini berarti kualitas layanan publik di Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan penuh perhatian dari pegawainya baik karena tingginya angka setuju pada jawaban responden.

## B. Saran

Bertitik tolak pada uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan diatas maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya bagi masyarakat dan karyawan atau pegawai di selingkungan Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi.

Saran-saran yang dimaksud antara lain :

1. Pegawai atau karyawan diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat agar masyarakat merasa puas

atas pelayanan yang diberikan sehingga persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dapat berubah dari cukup baik menjadi naik di kemudian hari terutama pada aspek tangibles, reability dan responsiveness.

2. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik diharapkan dapat memahami sejauh mana kapasitas yang dimiliki oleh petugas atau karyawan dalam memberikan pelayanan.
3. Pemerintah terutama SAMSAT Kota Bukittinggi karena banyaknya kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pembangunan daerah, maka seharusnya bisa meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat membayar pajak tepat pada waktunya, karena dimotivasi oleh pelayanan pembayaran pajak yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif teori dan aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Bukittinggi dalam angka tahun 2011
- Duwi Priyatno, 2011. *Buku Pintar Statistik Komputer*. Yogyakarta: Media Kom
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Irwan Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Logika dan Prosedur*. Jakarta : Gramedia
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : Gaung Persada Press
- Joko Subagyo. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lijan Poltak Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP LAN Press.
- Mar'at. (1981). *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukuran*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Miftah Toha. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Press.
- Moenir H.A.S, 1992. *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Paimin Napitulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar