

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara Online

Wahyu Widodo^{1*}, Mirnawati Mirnawati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dharma Wacana Metro, Indonesia

 ringgarangga@gmail.com*

Abstract

This study aims to determine the community's perception of online motor vehicle tax payment services, regarding simplicity, clarity, certainty of completion time, employee responsibility, completeness of facilities and infrastructure, employee behavior, and comfort. This research uses qualitative descriptive methods, while data collection is carried out by observation, interview, and documentation techniques. The data analysis technique used is an interactive analysis including data collection, data reduction, data presentation, and then concluding. The validity of the data used is the source triangulation technique and the method triangulation. The results of this study show that the perception of the Metro City community towards online motor vehicle tax payment services is quite good. However, there is still a need for additional information boards. A longer queue and completion time in paying their motor vehicle tax makes them use third-party services.

Keywords: Public perception, public service, moto vehicle tax

ARTICLE INFO

Article history:

Received

February 21st,
2024

Revised

July 5th, 2024

Accepted

July 10th, 2024

Published by
Website

This is an open access article under the CC BY SA license

Tapis : Jurnal Penelitian Ilmiah

<http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/tapis/index>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan perwujudan dari fungsi pemerintahan sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kepada masyarakat (Publik seringkali menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintahan. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas mendekati harapan masyarakat. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Pendapat Leavitt Harold J (1978:3) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu, sedangkan Menurut Jalaludin Rackhmat (2011: 50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum,

Doi <http://dx.doi.org/10.32332/tapis.v8i2.9046>

ISSN Print 2579-3233; Online 2580-068X

Volume 8 Number 2, July 2024, page 236-246

waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (Suryadi, 2010).

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum (LAN,2007). Pertama, fungsi pelayanan terdiri dari unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yaitu memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Kedua, fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan dan fungsi adaptasi. Terakhir, fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsi pemerintahan umum lebih dekat pada fungsi pengaturan. Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut diatas, dapat merupakan bagian dari pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu pelayanan yang menghasilkan barang public atau kebijakan yang dipatuhi oleh masyarakat, Tentunya pelayanan yang diberikan harus memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pemerintah, di dalam menyelenggarakan pelayanan publik, masih terdapat kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat. Reformasi pelayanan publik sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang-kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, (Sinambela, 2010:4).

Persepsi masyarakat Kota Metro terhadap Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro, dinilai masih belum memuaskan karena masih memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, pelayanan belum sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada sehingga menimbulkan adanya pungutan liar yang berkeliaran sehingga menghambat jalannya pelayanan bagi masyarakat umum yang tidak mempergunakan jasa pungutan liar tersebut sehingga menarik minat pelanggan dengan tawaran pengurusan surat yang lebih cepat tentu dengan imbalan upah yang tidak sedikit.

Dengan Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online menimbulkan banyaknya masyarakat dari luar Kota Metro yang membayar pajak kendaraan di Kantor (Samsat) Kota Metro, sehingga masyarakat Kota Metro merasakan antrian yang lebih panjang dan waktu penyelesaiannya yang lebih lama dalam membayar pajak kendaraannya sehingga membuat masyarakat memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini.

Meskipun pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah menggunakan sistem online dan pelayanan pendaftaran yang berupa pemberian nomor antrian namun antrian wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa waktu pelayanan yang diberikan untuk hari Senin sampai dengan hari Kamis dimulai pukul 08.00 – 12.00 dan untuk hari Jum'at mulai pukul 08.00 – 11.00.

hal tersebut sering tidak sesuai dengan terlambatnya petugas yang melayani pembayaran pajak dimana belum hadir tepat waktu Sehingga waktu yang diperlukan masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak menjadi lebih lama.

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (samsat) di Indonesia, sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintah daerah di Indonesia. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan umum, minimal kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan teori Reinventing Government, pembentukan Samsat ini telah menghayati makna mission driven, result oriented, customer oriented, serta anticipatory government.

Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya field baru dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen pelayanan publik atau public service management. Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah organisasi pemerintah daerah. Dalam sebuah laporan penelitian Bank Dunia, konsep manajemen pelayanan publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan, kinerja, informasi, dan pengawasan. Kenyataannya kondisi pelayanan masyarakat dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lainnya.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasarnya. Oleh karena itu perlunya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir karena kegiatan pelayanan publik sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakannya sesuai harapan dan tuntutan dari masyarakat agar segala kebutuhannya terpenuhi guna mencapai terwujudnya pelayanan publik yang baik. Kantor samsat Kota Metro melaksanakan tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan yang berkenaan dengan pembayaran pajak kendaraan. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak, kantor samsat kota metro memiliki kesulitan, antara lain seperti pertama, kesederhanaan pelayanan. Kesederhanaan mengandung arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Pada kenyataannya kesederhanaan pelayanan masih kurang, yaitu prosedurnya yang lama dan agak ribet. Kedua, kepastian waktu, yaitu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Tetapi, karena proses pelayanan itu lama maka tidak sesuai dengan waktu yg telah ditentukan.

Kemudian yang ketiga adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di kantor samsat kota metro adalah jumlah sarana teknologi yang tidak sebanding dengan jumlah penerima layanan, sehingga proses pelayanan menjadi lama. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor terpenting dalam pelayanan publik. Namun terkadang teknologi yang ada dan canggih tidak bermanfaat dikarenakan tidak mendukungnya sumber daya manusia yang

terampil menggunakan teknologi itu. Akibatnya pelayanan publik menjadi terhambat bahkan menjadi sulit.

Dari fakta diatas, dapat dijelaskan bahwa ada berbagai persepsi dari masyarakat sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang ada disana. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan analisis tentang berbagai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di kota metro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di kota metro serta untuk mengetahui berbagai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di Kantor Samsat Kota Metro.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun sumber penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Penentuan informan yaitu teknik purposive sampling atau sengaja memilih orang-orang yang di anggap dapat memberikan informasi yang akurat. Data penelitian di kumpul dengan cara teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik khususnya dalam bidang ilmu administrasi yang berkaitan dengan persepsi. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Samsat Kota Metro. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelayanan public pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro yaitu prinsip Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, K3 (Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan) dan Kenyamanan.

Persepsi Masyarakat tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan ini dapat diartikan dengan prosedur pelayanan publik. Persepsi informan penelitian terhadap prosedur pelayanan di Kantor (Samsat) Kota Metro mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan sudah mengetahui prosedur yang ada, dikarenakan mereka sudah lebih dari satu kali membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro. Masyarakat sudah mengetahui prosedur yang akan dijalani dan persyaratan lainnya. Secara keseluruhan persepsi informan terhadap pelayanan mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan dapat melayani mudah dan transparan.

Persepsi Masyarakat tentang Kejelasan Persyaratan Administratif

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan samsat kota metro pada umumnya menilai kinerja pelayanan masih belum seperti yang diharapkan hal ini dapat

dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit belit. Misalnya kurang persyaratan seperti KTP, surat pengantar atau surat kuasa dari pemilik kendaraan, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan mengenai pengetahuan terhadap bagian yang akan mengurus pada umumnya mereka telah mengetahuinya. Untuk pembayar pajak kendaraan bermotor yang baru sekali menggunakan layanan bisa bertanya kepada pegawai yang bertugas. Mereka yang mengetahui dikarenakan telah lebih dari satu kali melakukan pembayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro. Secara umum informan berpendapat bahwa pegawai pada pembayaran pajak kendaraan bermotor mudah ditemui. Hal tersebut dikarenakan terdapat jadwal pelayanan yang jelas sehingga apabila pengguna pelayanan datang pada jam yang sudah ditentukan tersebut mereka dapat dengan mudah bertemu dengan pegawai.

Persepsi Masyarakat tentang Kepastian Waktu Penyelesaian

Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan urusan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Selain jadwal pelayanan, ketepatan waktu adalah merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan setiap aparatur dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan efektifitas kerja karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, sehingga hal ini sangat besar pengaruhnya bagi pegawai sebagai contoh pegawai akan takut terlambat karena atasan yang datang tepat waktu, sebab pegawai akan merasa rugi bila terlambat, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang kepastian waktu, menunjukkan bahwa pentingnya aparatur kelurahan untuk konsekuen dengan jadwal pelayanan, agar waktu penyelesaian berbagai urusan kepentingan masyarakat dapat diselesaikan dengan tepat waktu, tidak memakan waktu yang relatif lama. Hal ini perlu ditindaklanjuti dengan melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai, dan peningkatan keterampilan dan kemampuan pegawai lainnya, sehingga tidak mengalami hambatan dalam proses penyelesaian pelayanan kepada masyarakat bahwa pentingnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai informasi standar waktu penyelesaian berbagai urusan pelayanan masyarakat, agar tidak menimbulkan persepsi masyarakat mengenai kelambatan pegawai dalam penyelesaian pelayanan masyarakat. Selain itu perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan agar pelayanan administrasi lebih cepat namun tetap cermat dan tepat sehingga faktor kualitas tidak terabaikan .

Persepsi Masyarakat tentang Tanggung Jawab Pegawai

Seorang pegawai harus bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaannya, seperti halnya apabila ada keluhan dari masyarakat pengguna pelayanan yang mengeluh, seorang pegawai harus bertanggungjawab dalam menyelesaikannya. Berdasarkan pada data hasil wawancara yang diperoleh bahwa tanggungjawab pegawai di Kantor (Samsat) Kota Metro apabila ada keluhan dari masyarakat maka akan dikomunikasikan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Seperti

Apabila terdapat kekurangan persyaratan, pegawai akan mengarahkan supaya dilengkapi terlebih dulu. Secara keseluruhan persepsi masyarakat menyatakan pegawai di Kantor bertanggung jawab terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain hal itu pegawai tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka pegawai akan menyelesaikannya sesuai prosedur yang sudah ada.

Persepsi Masyarakat tentang Kelengkapan Sarana Prasarana Kerja

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna layanan. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukkan bagi pengguna pelayanan tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh, sarana dan prasarana di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro masih perlu ditingkatkan lagi, seperti masih kurangnya papan informasi sehingga informasi yang ada tidak ditempelkan pada papan informasi. Selain itu juga tidak terdapat nama petugas yang melayani tiap loketnya. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan mengenai kelengkapan sarana dan pra sarana di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro, dapat di simpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai sarana dan pra sarana masih kurang lengkap. Seperti tempat parkir yang sempit, kurangnya petugas yang melayani dan kurangnya kursi tunggu. Sehingga perlu adanya penambahan-penambahan sarana dan pra sarana untuk lebih menunjang pelayanan seperti pengadaan papan informasi dan penempatan petunjuk yang jelas dengan mudah dilihat.

Persepsi Masyarakat tentang Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesopanan, dan keramahan, Sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang baik..Perilaku pegawai merupakan hal yang selalu diperhatikan oleh pengguna pelayanan, terutama masyarakat yang berhadapan langsung dengan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, perilaku pegawai di Kantor Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Kota Metro ramah dalam melayani pengguna pelayanan akan tetapi masih ada oknum pegawai yang masih kurang ramah. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dapat diketahui bahwa perilaku pegawai ramah dan sopan, walaupun masih ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah. Akan tetapi secara keseluruhan informan menyatakan perilaku pegawai pada samsat Kota Metro baik.

Persepsi Masyarakat tentang Kenyamanan

Pelayanan publik tentunya harus memenuhi prinsip kenyamanan. Kenyamanan dapat diartikan dengan kondisi kantor seperti keindahan dan kebersihan. Secara keseluruhan persepsi msyarakat terhadap kenyamanan penyelenggaraan pelayanan publik cukup baik, hanya saja masih perlu pembenahan seperti, penambahan dan penempatan papan informasi yang lebih baik sehingga pintu/jendela tidak menjadi media untuk menempel informasi/petunjuk sehingga kantor akan terlihat lebih bersih tanpa ada tempelan-tempelan informasi dipintu/jendela kantor. Selain itu, tata ruang

didalam kantor yang masih terkesan sempit perlu adanya tata ulang dan meja yang tidak dipakai atau sudah tidak berfungsi perlu dipindahkan.

PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh kantor samsat Kota Metro merupakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan yang berkenaan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Visi dari dengan adanya kegiatan pelayanan itu sendiri adalah melaksanakan pelayanan prima dimana tetap sesuai dengan undang-undang yang ada dan misinya adalah pemenuhan target dan peningkatan pendapatan daerah Kota metro.

Persepsi Masyarakat tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Kepuasan seorang pelanggan atau konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan tergantung dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Kesederhanaan itu sendiri adalah prosedur dari pelayanan yang diberikan itu tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh para pelanggan sehingga meminimalisir kesalahan, dan tentu saja mudah dilaksanakan. Prosedur pelayanan disini berarti adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Menurut beberapa pelanggan, kesederhanaan pelayanan yang ada di kantor samsat Kota Metro masih dirasa kurang. Pelayanan di kantor samsat Kota Metro dirasa kurang profesional dan terkesan lambat dalam memberikan pelayanan juga tidak praktis.

Persepsi Masyarakat tentang Kejelasan Persyaratan Administratif

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik serta unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal kejelasan kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Metro sudah cukup baik.

Persepsi Masyarakat tentang Kepastian Waktu Penyelesaian

Kepastian waktu merupakan bagian dari pelayanan prima, termasuk di dalamnya akurasi produk pelayanan juga harus dijamin agar benar, tepat dan sah. Dalam pemberian layanan, tentunya pelanggan menginginkan segala sesuatunya berjalan cepat. Namun, kenyataannya pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro tidak mengalami kepastian waktu. Tidak adanya ketepatan waktu dalam kegiatan pelayanan ini, karena kantor samsat Kota Metro belum ada kesiapan yang lebih di dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Jika tidak ada hambatan, verifikasi pajak kendaraan bermotor itu jadi selama 1 hari, namun apabila ada kendala, maka verifikasi itu jadi sekitar 2-3 hari. Maka dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dari kegiatan pelayanan di kantor samsat itu sangatlah kurang. Akurasi waktu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Mengenai akurasi dalam kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kota metro sudah benar, tepat dan sah.

Persepsi Masyarakat tentang Kenyamanan

Pemberian rasa aman dan nyaman hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

Persepsi Masyarakat tentang Tanggung Jawab Pegawai

Dalam hal tanggung jawab pejabat yang ditunjuk sudah memberikan tanggung jawabnya dengan baik. Baik tanggung jawabnya berupa kegiatan pelayanan itu sendiri juga bertanggung jawab dalam menanggapi keluhan konsumen.

Persepsi Masyarakat tentang Kelengkapan Sarana Prasarana Kerja

Sarana dan prasarana disini sangat dibutuhkan guna menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana yang diperlukan antara lain adalah fasilitas teknologi seperti komputer, jaringan internet, printer dan lain sebagainya. Disini fasilitas seperti komputer, jaringan internet dan printer sudah dipersiapkan. Namun, alat-alat penunjang kegiatan pelayanan tersebut terkadang menemui kendala sehingga menghambat proses pelayanan tersebut. Selain itu sarana dan prasarana lainnya yang dapat menunjang kegiatan pelayanan adalah ruangan yang dipakai untuk melakukan kegiatan pelayanan. Namun, masyarakat masih merasakan bahwa di kantor samsat Kota Metro ruangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan sangat memenuhi standar. Tempat dan lokasi kegiatan pelayanan ini berada di kantor samsat Kota Metro, dimana lokasinya itu sangat strategis yang berada di tengah kota, yaitu di jalan Diponegoro No.04 Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro

Persepsi Masyarakat tentang Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Petugas pemberi layanan di kantor samsat Kota Metro kedisiplinannya sudah cukup baik. Terbukti dengan kegiatan pelayanan yang sudah mulai pada pukul 08.00 WIB. Begitu juga kesopanan serta keramahan petugas juga sudah baik.

Persepsi Masyarakat tentang Kenyamanan

Kenyamanan yang ada di kantor samsat Kota Metro sangatlah nyaman, tersedia tempat parkir yang tertib dan rapi, namun perlu pembenahan seperti, penambahan dan penempatan papan informasi yang lebih baik sehingga pintu/jendela tidak menjadi media untuk menempel informasi/petunjuk sehingga kantor akan terlihat lebih bersih tanpa ada tempelan-tempelan informasi dipintu/jendela kantor. Selain itu, tata ruang didalam kantor yang masih terkesan sempit perlu adanya tata ulang dan meja yang tidak dipakai atau sudah tidak berfungsi perlu dipindahkan.

Kesesuaian Pelayanan dengan Kebijakan

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tentunya berpedoman pada kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Yang sebagaimana telah diterapkan oleh pemerintah. Kebijakan ada sebagai pedoman kita dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Dengan adanya kebijakan maka akan lebih terarah untuk melaksanakannya. Segala unsur dalam pelayanan diatur dalam kebijakan ini. Namun, kenyataannya masih saja ada hambatan dan kendala dalam penerapannya. Semua instansi yang melaksanakan kegiatan pelayanan tentunya mempunyai target dalam hal ini adalah kepuasan dari pelanggan serta mewujudkan pelayanan prima. Begitu juga pelayanan

pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Metro selalu berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal. Namun, tetap ada hambatan yang ditemui, kesesuaian antara pelayanan yang ada di kantor samsat Kota Metro dengan kebijakan ada, harus lebih ditingkatkan lagi. Karena masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan masih mengeluh mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Masih banyak pelanggan yang belum merasakan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan yang lebih, serta lebih memperhatikan kebijakan yang ada, sehingga dalam pelaksanaannya bisa mencapai hasil yang maksimal, masyarakat merasa puas, dan mencapai tujuan pelayanan publik yang sebenarnya. Perlu adanya perbaikan dari kegiatan pelayanan tersebut. Terutama untuk lebih memperhatikan kebijakan yang berkaitan sehingga dengan berpedoman kepada kebijakan yang ada, maka akan mencapai hasil pelayanan yang maksimal serta mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri.

Kendala yang Dihadapi dan Upaya yang Dilakukan

Dalam pelaksanaan kinerjanya banyak permasalahan yang dihadapi oleh pemberi layanan tersebut. Permasalahan itu bisa dari berbagai aspek. Kendala itu juga dialami oleh pihak kantor samsat Kota Metro dalam melakukan kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya banyak kendala dan masalah yang dihadapi, dari pihak samsat Kota Metro berupaya untuk mengatasi masalah dan kendala yang dihadapi. Antara lain seperti, perbaikan jaringan dan hardware secara rutin, kemudian penerbitan buku standar pelayanan agar kedepannya bisa melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi. Memperbaiki sistem agar pelanggan juga mau untuk membudayakan antri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor secara online di samsat Kota Metro berfungsi dalam membantu proses pencarian data wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota metro dalam kenyataannya memang menemui banyak kendala, sehingga membuat kegiatan pelayanan ini berjalan sedikit mengalami hambatan. Dari kondisi ini, diketahui bahwa yang menjadi masalah pada kegiatan pelayanan ini adalah kurangnya kesiapan pegawai, untuk itu perlu adanya kesiapan yang matang dari berbagai aspek dan lebih memperhatikan aspek-aspek pendukung kegiatan pelayanan seperti kesederhanaan pelayanan, kepastian waktu dari proses pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan sekitar pada saat berlangsungnya kegiatan pelayanan. Sehingga dengan memperhatikan segala aspek tersebut, maka akan tercipta pelayanan yang maksimal dan mencapai apa yang menjadi tujuan dari kegiatan pelayanan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada STISIPOL Dharmawacana Metro yang telah menyelenggarakan kegiatan penelitian ini dan pegawai yang terlibat dalam pembayaran pajak online yang sudah ikut serta dan berpartisipasi dalam mensukseskan program Penelitian ini. Semoga semua diberikan kebaikan oleh Allah SWT.

PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Penulisan artikel ini dilakukan oleh WW sebagai penulis pertama, MW sebagai penulis kedua yaitu pengumpul data dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Ali, Muhammad. (2004). Edisi II. *Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Agus Dwiyanto (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Walgito, Bimo. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mulyana, Deddy . (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Denzin. (2001). *Pengantar Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Faisal, Sanafiah. (2002). *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional
- Faisal, Sanafiah. (2003). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hadi, Sutrisno. (2006). *Metodologi Research*. Yogyakarta: UGM
- Herlambang. (2011). *Manajemen Kerja Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)*. Jakarta: Dit Lantas Polri
- Jaya, Toha Sampurna. (2005). *Metode-Metode Penelitian*. Jakarta: Gunung Agung
- Koesjono. (2003). *Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: UT
- Joko Widodo. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- LAN. (2003). *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*. Yogyakarta: YPAPI
- Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maleong, Lexy. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosida Karya
- Mattehew B. Miles & A.Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009). Jakarta: UI-Press
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: BinaAksara.
- Nazir, Moh. (2003). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali
- Pangestu, Resti. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Pasalong, Harbani. (2008, *Kepemimpinan Birokrasi*. Jakarta: Rineke Cipta
- Rakhmat, Jalaludin, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto &Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Ridwan Novandy. (2009). Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalugun. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung: Alfa Beta
- Soeminto. (2005). *Metode Penelitian dan Hukum dan Yurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan (Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Supriyono. (2001). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Surahmad, Winarno. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Tarsito
- Syukur abduh. (1991). "Budaya Birokrasi di Indonesia". Dalam Alfian dan Nazarudin Sjamsudin (ed.). *Profil Budaya Politik Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Tangkilisan, Hassel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
-

Copyright Holder :

© Wahyu Widodo, Mirnawati Mirnawati, (2024).

First Publication Right :

© Tapis : Jurnal Penelitian Ilmiah

This article is under:

CC BY SA