

# Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara

## *Analysis of the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services in the Office of the One-Stop Single Administration System (Samsat) in Fifty City, Batu Bara Regency, North Sumatra Province*

Ahmad Fachrizal, Isnaini & Adam\*

Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 12 Februari 2023; Direview: 30 April 2023; Disetujui: 15 Mei 2023

\*Corresponding Email: [adam@staff.uma.ac.id](mailto:adam@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan dan faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan di Kantor Samsat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Lima Puluh. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Lima Puluh belum optimal dalam hal responsivitas, bukti fisik, dan empati. Permasalahan terkait pelayanan pajak kendaraan adalah karena kurangnya pemahaman masyarakat (wajib pajak) mengenai proses administrasi seperti persyaratan administrasi yang tidak lengkap atau kurangnya dokumen pendukung. Selain itu, ruang tunggu yang tidak nyaman karena kurangnya pendingin udara, kursi yang tidak memadai, dan meja untuk mengisi formulir pendaftaran yang tidak cukup, sehingga wajib pajak harus berdiri dalam antrean yang panjang. Selain itu, ketepatan waktu penyelesaian layanan tidak sesuai karena personil yang kurang tanggap dan kurangnya personil di Kantor Samsat Lima Puluh.

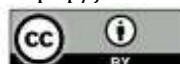
**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pajak Kendaraan Bermotor.

### Abstract

*The purpose of this research is to examine and analyze the quality of vehicle tax payment services and the factors that hinder the services at the Samsat Lima Puluh office in Batu Bara District, North Sumatra Province. The research method used is a qualitative approach with a descriptive design. Data collection techniques used were interviews, observations, and documentation. The research was conducted at the Samsat Lima Puluh office. The data sources used were primary and secondary data. The results of the study show that the quality of vehicle tax payment services at Samsat Lima Puluh is not yet optimal in terms of responsiveness, physical evidence, and empathy aspects. The problems related to vehicle tax payment services are due to the lack of understanding of the community (taxpayers) regarding administrative processes such as incomplete paperwork and inadequate supporting documents. Additionally, the waiting room is uncomfortable due to insufficient air conditioning, inadequate seating arrangements, and insufficient tables for filling out registration forms, resulting in taxpayers having to stand in long queues. Furthermore, the timeliness of service completion is not appropriate due to unresponsive personnel and a lack of personnel at the Samsat Lima Puluh office.*

**Keywords:** Service Quality; Public Service; Motor Vehicle Tax.

**How to Cite:** Fachrizal, A. Isnaini & Adam. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (4): 2993-3008.



## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional memiliki tujuan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan (Mahadiansar, Ikhsan, Sentanu, & Asparyana, 2020; Prasetyawati, 2018). Masalah pembiayaan dan sumber daya manusia (SDM) yang menjadi sangat vital dalam melaksanakan pembangunan nasional tersebut. Untuk memperbaiki pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial, maka saat ini daerah diberikan kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri (Abe, 2010; Amin, 2013). Seperti yang dituangkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat (6) menyatakan bahwa, "Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia" (Undang-Undang (UU) Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, 2015). Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah (Fuadi & Mangoting, 2013; Suyanto & Putri, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah terbagi menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak provinsi terdiri dari: (a) pajak kendaraan bermotor, (b) pajak balik nama kendaraan bermotor, (c) pajak bahan bakar kendaraan bermotor, (d) pajak air permukaan, dan (e) pajak rokok. sedangkan pajak Kabupaten/Kota terdiri atas sebelas (11) jenis, yaitu sebagai berikut: (a) pajak hotel, (b) pajak restoran, (c) pajak hiburan, (d) pajak reklame, (e) pajak penerangan jalan, (f) pajak mineral bukan logam dan batuan, (g) pajak parkir, (h) pajak air tanah, (i) pajak sarang burung walet, (j) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, (k) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (Undang-Undang (UU) Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 2009). Pada penelitian ini peneliti hanya membahas mengenai pajak kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah pasal 1 menjelaskan bahwa "pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor" (Bernardin, 2017; Rizal & Hidayah, 2018). Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor didapatkan dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak biasanya mengeluhkan permasalahan pelayanan jika wajib pajak hendak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Ilhami, 2020).

Berdasarkan data dari laporan realisasi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) dan laporan dari bidang pusat dukungan operasional layanan pendapatan daerah (PDOLPD) ditambah dari hasil rapat evaluasi target jumlah target Samsat Lima Puluh per 2021 sampai Desember yaitu 30.192.780.194 dan realisasi 29.422.595.990 berarti belum mencapai target 100% semana mestinya yang hanya 97,45%, akan tetapi capaian tersebut sudah dianggap mendekati target yang di tentukan, dengan sisa 770.184.204 kekurangannya. Walaupun ada peningkatan dari bulan lalu yaitu 25.632.923.662 ke 29.422.595.990 berarti ada kenaikan sekitar 3.789.672.328 yang di dalamnya mencakup PKB, BBN-KB, APU dan denda PKB (Usman, 2017; Willy, 2020).

Wajib pajak per tahun 2021 sampai Desember keseluruhan sebanyak 35.238 kendaraan dengan yang membayar pajak 8.888 unit Roda 4, 26.342 unit Roda 2 Roda 3 ada 7 unit dan ada juga alat berat 1 unit (Putri & Najicha, 2021). Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat maupun pemerintahan di daerah, dan juga yang berada dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Siregar, 2021). Pelayanan publik menjadi salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting di dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara baik berupa barang dan jasa serta pelayanan



administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Kurniawan, 2005; Saputro, 2015).

Menurut Basri dkk (2016) menyebutkan permasalahan pelayanan publik yang sering kali dikeluhkan oleh sebagian masyarakat seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan tidak jelas, tidak adanya transparansi, sikap kurang responsif, dan lain sebagainya (Andirfa, Basri, Com, Shabri, & Majid, 2016). Semua permasalahan tersebut masih sering dijumpai di pusat pelayanan publik, atau yang sering disebut Patologi Birokrasi. Patologi Birokrasi ini berdampak terhadap citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanan Birokrasi pemerintah tidak dibenarkan menampilkan sosok sebagai seorang penguasa akan tetapi seorang Birokrat harus benar-benar menjadi pelayanmasyarakat (Hamirul, 2017; Hasyem & Ferizaldi, 2020). Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspons oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik (Keban, 2014; Nigro & Nigro, 1999).

Dewasa ini penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu kewajiban dan juga menjadi salah satu isu yang paling mengemuka saat ini. Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik (Riani, 2021). Menurut Peneliti untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas maka perlu disusun suatu aturan atau regulasi dan juga ketentuan dalam pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal dan juga dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat (Rinaldi, 2012).

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19/Kep/M.PAN/2021 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di mana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara menjelaskan tentang standar pelayanan publik meliputi: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana dan (6) kompetensi petugas pemberi layanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Jabatan Fungsional Tenaga Sanitasi Lingkungan, 2021).

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (Kadarisman, 2018). Selain itu, para pemberi pelayanan tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan (Mulyono, 2015; Puspitapuri, 2017).

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Samsat Lima Puluh, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor. Masalah terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor tersebut yaitu mengenai masih kurang pemahannya masyarakat (wajib pajak). Pada proses administrasi seperti, masyarakat masih saja tidak melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan ataupun surat-surat yang tidak lengkap. Sebagai contohnya yaitu foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik kendaraan bermotor, hal seperti ini sering sekali diabaikan oleh seorang wajib pajak.

Permasalahan kedua yaitu mengenai proses pengurusan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Lima Puluh terutama di Samsat gerai Indra Pura. Dari hasil observasi di lapangan peneliti

masih menemukan beberapa masalah yaitu proses pembayaran atau pengurusan pajak tahunan harus membawa BPKB asli yang mana seharusnya jika hanya mengurus pajak tahunan dibutuhkan hanya STNK dan KTP asli saja yang sesuai atau sama dengan pemilikinya langsung.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai kepada pengguna layanan (wajib pajak) yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan, dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu dari respons atau daya tanggap peneliti juga menemukan adanya respons pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Keterbatasan atau kurangnya petugas juga menjadi hambatan untuk proses pelayanan di sini. Masalah selanjutnya, dari aspek sarana dan prasarana Samsat Lima Puluh masih kurang memadai, seperti halnya ruang tunggu, AC yang kurang dingin dan gedung kantor yang belum milik sendiri yang mana masih pinjam pakai dari Pemkab Batu Bara.

Samsat Lima Puluh mulai terbentuk pada tahun 2010 pada saat itu masih di bawah wilayah Samsat Asahan sebagai cabang pembantu dan hanya bisa melayani pembayaran pengesahan pajak tahunan saja, tidak termasuk pergantian STNK 5 Tahunan dan Bea Balik Nama kendaraan bermotor sehingga itu berdampak terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, dan dua tahun berselang barulah Samsat Lima Puluh itu diresmikan sebagai kantor cabang pembantu dan berdiri sendiri setelah lepas dari Samsat Asahan yang mana pada saat itu Kab Batu Bara sudah pemekaran barulah segala proses pengurusan pajak bisa semuanya dilaksanakan di sini. Dalam mengatasi kondisi di atas perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang diharapkan.

Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan topik penelitian ini ialah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Azalea Narita, Warjio dan Agus Suryadi (2016). Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah baik (Narita, Warjio, & Suryadi, 2016).

Kedua penelitian dari Indra Yanti (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samsat Kabupaten Enrekang memiliki petugas yang mampu bekerja sesuai dengan harapan masyarakat karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan (Yanti, 2019).

Ketiga penelitian dari Eko Prasetyo (2021). Hasil Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai yang diteliti dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) secara keseluruhan dinilai baik tetapi belum optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu diharapkan keberadaan tim teknis meletak di Dinas dan Dinas perlu melakukan sosialisasi tentang penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) kepada masyarakat, sehingga masyarakat mampu mendaftarkan perizinannya sendiri dan tidak melalui pihak ketiga/calor (Prasetyo, 2021).

Keempat penelitian dari Khainuddin, Heri Kusmanto, Isnaini (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada rawat inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang Informasi dalam perhitungan biaya,



serta komunikasi yang tidak bagus. Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas, memperbaiki prosedur perhitungan biaya pengobatan, menyediakan sumber informasi yang dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jenis layanan yang terdapat pada rumah sakit (Khainuddin, Kusmanto, & Isnaini, 2019).

Kelima, penelitian dari Fadlan Minallah, Lusiana Andariani Lubis & Nurman Achmad (2021). Hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor SAMSAT Putri Hijau dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang belum terpenuhi secara baik, seperti mengenai kenyamanan tempat pelayanan serta masih adanya diskriminasi atau mendahulukan sanak famili di dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor (Minallah, Lubis, & Achmad, 2021).

Berdasarkan hasil peneliti terdahulu di atas ada terdapat beberapa perbedaan yaitu budaya masyarakat yang belum taat asas atau tidak adanya kepedulian sebagai warga masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang patuh dan taat aturan dan hukum yang berlaku dikarenakan masyarakat yang pendidikannya minim dan banyak juga yang tidak sampai selesai ke jenjang yang lebih tinggi, dikarenakan faktor tempat tinggal masyarakat di Batu Bara yang berada di pedalaman, pesisir dan jauh dari perkotaan sehingga untuk pergi bersekolah itu agak sulit dikarenakan jarak yang jauh dan transportasi untuk jarak yang jauh sulit di dapat dan perekonomian juga mempengaruhi, penghasilan yang sedikit juga menjadi faktor penghambat masyarakat untuk membayar pajak karena kebanyakan mata pencarian mereka sebagai nelayan, petani, buruh pabrik dan pedagang, kurangnya mendapatkan informasi tentang pembayaran pajak kendaraan melalui media elektronik dan cetak, kurang adanya penyuluhan atau sosialisasi dari pihak samsat kedaerah-daerah pedalaman atau terpencil di Kabupaten Batubara sehingga menjadi hambatan yang terdapat di lapangan. Dan intinya tidak ada kesadaran masyarakat untuk peduli tentang membayar pajak kendaraan paling berpengaruh besar dalam upaya pencapaian target pendapatan dan itu masalah yang cukup berpengaruh penting dalam meningkatkan pelayanan di Samsat Lima Puluh.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Lima Puluh dan faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Mukhtar, 2013). Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan, menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta-fakta yang ada di kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara khususnya mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (Nawawi, 1983). Moleong (2010:6) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, serta holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2018).

Metode penelitian deskriptif, metode ini berusaha mendeskripsikan atau melukiskan secara terperinci mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Lima Puluh, dengan pemilihan rancangan deskriptif kualitatif, maka peneliti akan melakukan pendekatan terhadap obyek penelitian dengan menggali informasi sesuai dengan persepsi penulis dan informan dan dapat berkembang sesuai dengan interaksi yang terjadi dalam proses wawancara (Ahmadi, 2014). Penulis senantiasa menginterpretasikan makna yang tersurat dan tersirat dari penjelasan yang diberikan informan, hasil observasi lapangan serta catatan pribadi.

Menurut Lofland dalam Moleong (2010: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, arsip-



arsip, buku, majalah dan lain-lain. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder (Sarwono, 2006). Data primer ialah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber aslinya (data itu diperoleh tanpa ada perantara dari sumbernya), yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Adapun data yang diperoleh berupa opini subjek individual, kelompok atau hasil observasi terhadap suatu keadaan serta kejadian juga problem yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT PPD Lima Puluh.

Data sekunder ialah data atau informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber aslinya (data/informasi yang didapatkan melalui pihak ketiga), seperti data yang diperoleh dari lembaga atau institusi yang ada dan atau ada kaitannya dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan. dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berupa catatan atau laporan harian yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) baik yang dapat dipublikasikan maupun yang tidak dapat dipublikasikan.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Bogdan dan Taylor (1992) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti (Bogdan & Taylor, 1992).

Dalam penelitian penulis menggunakan informan kunci, yaitu: Paisal Pahmi Hasibuan, SSTP, MM (Kepala Kantor Samsat Lima Puluh). Informan Utama, Riki, SE (Kanit Regident Kantor Samsat Lima Puluh), Tina Melinda Sinamo (Kasi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan). Informan Tambahan, Pegawai pelayanan pembayaran pajak kendaraan (Kantor Samsat Lima Puluh), Masyarakat yang menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan 5 orang.

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Alat pengumpuldata berfungsi untuk mengumpulkan data-data di lapangan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi (Sugiyono, 2013).

Adapun teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain wawancara (*interview*). Nazir dalam Ahyar (2020:138), memberikan pengertian wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Ahyar, 2020). Observasi (pengamatan), Riyanto dalam Ahyar (2020:125), menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun data yang di ambil dalam observasi adalah data-data seperti perilaku pegawai saat melayani, proses pelayanan pegawai terhadap masyarakat, pimpinan yang memberikan arahan, pegawai Samsat Lima Puluh yang sedang rapat (Ahyar, 2020).

Selain melalui wawancara, observasi, informasi juga diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:150), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Adapun data yang dikumpulkan melalui dokumentasi adalah dokumen resmi yang berisi catatan formal seperti: laporan pelayanan pembayaran pajak kendaraan; disiplin pegawai; penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan tahun 2020-2021; jumlah Wajib Pajak yang membayar pajak 2020-2021; data warga yang membayar pajak 2020-2021 (Ahyar, 2020; Sugiyono, 2013).



Menurut Miles dan Huberman (1992) terdapat tiga tahap analisis data kualitatif yaitu: reduksi data, aktivitas reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Miles & Huberman, 1992). Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara. Penyajian Data, adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Setelah data dirangkum peneliti akan menyajikan data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti akan lebih mudah menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor; *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty***

#### **A. *Tangible***

*Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan; kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan; kemudahan proses dan akses layanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Zeithami, Parasuraman, & Berry, 1985). Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat (wajib pajak) sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan pada kantor Samsat Lima Puluh. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Lima Puluh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### **1. Penampilan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan**

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, pada Kantor Samsat Lima Puluh pegawai pemberi layanan. Sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Sikap dan penampilan pegawai merupakan penilaian bagi pengguna layanan yang datang. Apabila penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga memberi penilaian buruk terhadap kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan pada Kantor Samsat Lima Puluh sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penampilan memang punya pengaruh penting dalam proses pelayanan agar timbulnya kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Samsat sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di



dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Apalagi menjelang siang hari pengunjung banyak yang mengantre untuk menunggu giliran di panggil, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih gerah dan panas.

Jika pengguna layanan harus mengantre dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman dan tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman bahkan timbulnya amarah. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa AC yang Kurang dingin dan kursi ruang tunggu yang terbatas atau meja tempat penulisan pengisian formulir pendaftaran dan penyusunan berkas dan tidak adanya nomor antrean yang mengakibatkan ketidakberaturannya antrean di dalam menunggu pengurusan pajak. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman bahkan malas untuk mengurus pajak.

## 2. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Samsat Lima Puluh sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya di bagian pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor Samsat Lima Puluh. Selain itu demi mempermudah proses pelayanan perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## 3. Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Proses Pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan. Disiplin merupakan modal utama yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai terutama di bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

### B. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani masyarakat; memiliki standar pelayanan yang jelas; kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (Zeithami et al., 1985).

Dimensi *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari wajib pajak serta. Untuk mengetahui





mengenai dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Lima Puluh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

### 1. Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka akan berdampak pada proses pelayan. Sehingga ketidacermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan (wajib pajak) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, para pegawai kantor Samsat Lima Puluh sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidacermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

### 2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Pada hal ini Kantor Samsat sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik pada Kantor Samsat Lima Puluh. Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya pada Kantor Samsat Lima Puluh.

### C. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (respons/ketanggapan) Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator: merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas (Zeithami et al., 1985).

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Lima Puluh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### 1. Merespons Setiap Pengguna Layanan yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Pegawai layanan wajib merespons pengguna layanan yang datang pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respons yang baik. Merespons pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik pada kantor Samsat Lima Puluh. Pegawai merespons dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan Ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrean selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respons atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Permasalahan ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan pada setiap kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Cepat



Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melakukan pembayaran pajak tahunan, Ketika petugas memanggil pengguna layanan sesuai antreannya, kemudian petugas langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun tidak semua pegawai atau petugas dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sementara yang mengantre mengurus pajak ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

### 3. Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh petugas pelayanan.

#### D. Dimensi Assurance (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari risiko dan keraguan. Terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Zeithami et al., 1985).

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila risiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Lima Puluh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### 1. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan

Pegawai di Kantor Samsat Lima Puluh harus dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Permasalahan jaminan pada proses pembayaran pajak kendaraan bermotor itu memang menjadi keharusan agar wajib pajak dapat membagi waktunya jika ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi untuk penerapannya memang terkadang ada kendala di lapangan seperti kendala jaringan, sumber daya dan juga masalah masyarakat yang banyak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### 2. Petugas Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kantor Samsat Lima Puluh Perlu adanya jaminan mengenai biaya yang akan dikenakan di dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Seperti yang di ungkapkan oleh Paisal yang merupakan Kepala UPT Samsat Lima Puluh. Pengurusan pajak kendaraan bermotor harus jelas mengenai rincian biaya yang akan dikenakan kepada wajib pajak.

#### E. Dimensi *Empathy* (Empati)

*Empathy* (empati) Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator: Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat; Petugas melayani dengan sikap ramah; Petugas melayani dengan sikap sopan santun; Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan); Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat (Zeithami et al., 1985).

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Lima Puluh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

### 1. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apa pun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor SAMSAT Lima Puluh harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun Ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat Ketika masih ada pengguna layanan yang mengantre namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti mengurus urusan pendidikannya. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

### 2. Petugas Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai pelayanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.

Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah.

Berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun Ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain Ketika melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu setiap pegawai (pemberi layanan) wajib memiliki sikap yang ramah terhadap penggunaan layanan.

### 3. Pegawai Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-Bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, Ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja. Misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrean dan prosedur administrasi yang berlaku.

## Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Lima Puluh Batu Bara

Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap Lima Puluh Batu bara merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi



harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan sebagai berikut: Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Lima Puluh sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan. Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (keandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecermatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecermatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti masih lambatnya penyelesaian dalam proses pengurusan pajak. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai dikantor Samsat Lima Puluh sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Adanya gangguan Jaringan dan alat bantu yang kurang mendukung atau memadai di Samsat Lima Puluh menjadi alasan terkendalanya proses pelayanan yang cepat seperti komputer dan perangkatnya begitu juga dengan anggota personil Samsat yang minim di bagian pelayanan.



Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Samsat Lima Puluh masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan.

Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat. Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Lima Puluh sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspons oleh pegawai layanan. Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi *Assurance* (jaminan). Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan di mana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Lima Puluh Batu Bara sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh wajib pajak yang mendapatkan masih adanya pilih kasih atau lebih mendahulukan teman ataupun keluarganya dalam proses pelayanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.



## SIMPULAN

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Lima Puluh Batu Bara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *Reliability* (keandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik). Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator, kenyamanan, kemudahan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan yang belum sepenuhnya maksimal dari AC yang kurang dingin, kursi ruang tunggu, nomor antrean, dan meja pendaftaran. Dimensi *Reliability* (keandalan) petugas pelayanan Kantor Samsat Lima Puluh sudah handal dan memahami tugasnya dalam memberikan pelayanan yang cepat segera, akurat juga memuaskan. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) Daya tanggap petugas pelayanan pada Kantor Samsat Lima Puluh sudah maksimal dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan/wajib pajak seperti pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat dan jelas. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan dengan semestinya Hal ini Terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*, walaupun terkadang ada juga yang melebihi batas waktu kesiapan pengurusan atau tidak tepat waktu sesuai yang di janjikan. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak pilih kasih, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakatnya itu mengenai masih adanya diskriminasi atau mendahulukan sanak famili ataupun orang yang dikenal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abe, A. (2010). Perencanaan Daerah Memperkuat Prakarsa Rakyat Dalam Otonomi Daerah. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Ahmadi, R. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Arruzz Media.
- Ahyar, H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Amin, I. D. (2013). Otonomi Daerah Untuk Penguatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Pengelolaan Keuangan dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM)*, 3(1), 343-354. <https://doi.org/10.2/IQUERY.MIN.IS>
- Andirfa, M., Basri, H., Com, M., Shabri, M., & Majid, A. (2016). Pengaruh Belanja Modal, Dana Perimbangan Dan Pendapatan Asli Daerah Terhadap Kinerja Keuangan Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 5(3). Retrieved from <https://jurnal.usk.ac.id/IAA/article/view/4523>
- Bernardin, D. E. Y. (2017). Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 9(1).
- Bogdan, R., & Taylor. (1992). Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (A. Rurchan, Trans.). Surabaya: Usaha Nasional.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/438>
- Hamirul, H. (2017). Patologi Birokrasi Yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1). <https://doi.org/10.26618/ojip.v7i1.330>
- Hasyem, M., & Ferizaldi, F. (2020). Fenomena Pungli dan Patologi Birokrasi. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 14(2). <https://doi.org/10.24815/jsu.v14i2.19521>
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Kadarisman, M. (2018). Manajemen Aparatur Sipil Negara. Depok: Rajawali Pers.
- Keban, Y. T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.

- Mahadiansar, M., Ikhsan, K., Sentanu, I. G. E. P. S., & Aspariyana, A. (2020). Paradigma Pengembangan Model Pembangunan Nasional di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(1), 77–92. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *PERSPEKTIF*, 10(2), 527–542. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Reference.
- Mulyono, A. (2015). Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara di Daerah. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 17–34. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.186>
- Narita, A., Warjio, & Suryadi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Upt Medan Selatan (Tesis). Universitas Medan Area, Medan.
- Nawawi, H. (1983). *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nigro, Felix. A., & Nigro, Lioyd. G. (1999). *Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Tenaga Sanitasi Lingkungan., Pub. L. No. 71, peraturan.bpk.go.id (2021). Indonesia: BN.2021/No.1551, peraturan.go.id: 65 hlm.
- Prasetio, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai (Studi Kasus Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)) (Tesis). Universitas Medan Area, Medan.
- Prasetyawati, N. (2018). Perspektif Gender Dalam Pembangunan Nasional Indonesia. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 1(5). <https://doi.org/10.12962/i23546026.v2018i5.4421>
- Puspitapuri, W. (2017). Pegawai Negeri Sipil: Pola Karir Sesuai Perspektif Undang Undang Aparatur Sipil Negara Nomor 5 Tahun 2014 (Skripsi). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.
- Putri, D. A., & Najicha, F. U. (2021). Reformasi Perpajakan Di Indonesia. *Jurnal Hukum Positum*, Vol. 6, pp. 168–178. Retrieved from <https://journal.unsika.ac.id/index.php/positum/article/view/5825>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/IIP.V1I11.489>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22–34. <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>
- Rizal, Y., & Hidayah, M. (2018). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di SAMSAT Aceh Timur terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 84–91. <https://doi.org/10.33059/iseb.v9i1.464>
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, N. Y. (2021). Dampak Covid-19 Terhadap Penerimaan Pajak Negara Pada Sektor UMKM Di Indonesia. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(1), 1–7. Retrieved from <https://stieibmi.ac.id/ojs/ojsibmi/index.php/IIBMI/article/view/116>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, & Putri, I. S. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), Dan Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 49–56. Retrieved from <http://jurnalfe.ustioigia.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/256>
- Undang-undang (UU) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. , Pub. L. No. 2009, peraturan.bpk.go.id (2009). Indonesia: LN. 2009/ No. 130, TLN NO. 5049, LL SETNEG: 91 HLM.
- Undang-undang (UU) tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. , Pub. L. No. 9, peraturan.bpk.go.id (2015). Indonesia: LN.2015/NO.58, TLN NO.5679, LL SETNEG: 8 HLM.
- Usman, R. (2017). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). *JAF- Journal of Accounting and Finance*, 1(1). <https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.902>
- Willy, S. (2020). Pengaruh Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 14(2).



**Ahmad Fachrizal, Isnaini & Adam**, Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara

Yanti, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Enrekang (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

Zeithami, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2).

