

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK MOBIL
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) DIPENDA PROV.SUM-SEL
KABUPATEN BANYUASIN**

JAILANI¹, MASAYU ADIAH²

¹STIA & P- Ads Palembang, ²Universitas Taman Siswa Palembang
Email : jaybadri.jb@gmail.com¹, masayu_adiah@unitaspalembang.ac.id²

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak mobil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Prov. Sum-Sel Kabupaten Banyuasin. Penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif, dengan spesifikasi penelitian bersifat Kuantitatif. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Provinsi Sumatera Selatan. Metode penentuan sampel menggunakan non random sampling dengan Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai obyek penelitian. Sampel diambil secara metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Provinsi Sumatera Selatan. Metode Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan studi kepustakaan dan studi lapangan. Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pajak Mobil Pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin, menunjukkan hasil sebagai berikut: Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan pajak mobil di UPTD Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuasin, untuk penilaian sangat baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Jaminan Terhadap Berfungsinya Barang/Jasa Pelayanan sebesar 38%. bahwa produk barang yang dihasilkan sangat jelas dan tahan lama, Untuk penilaian Kurang Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Tersedianya WC/ Toilet yang Bersih dan Keluasan Tempat Parkir sebesar 10%. Untuk kebersihan toilet perlu ditingkatkan lagi dan perlu penambahan petugas dalam layanan ini. Perlu perluasan lagi untuk tempat parkir karena biasanya parkir penuh dan tidak bisa menampung kendaraan yang datang. Untuk penilaian Kurang Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Ketersediaan Kafe Untuk Makan dan Minum sebesar 10%. Kantin untuk makan dan minum perlu dibina lagi, mengenai kelengkapan dan penganekaragaman makanan sehingga pemohon tidak menjadi jenuh atau bosan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pajak Mobil

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the quality of car tax services at the Provincial Technical Implementation Unit (UPTD). Sum-Sel Banyuasin Regency. The author uses a descriptive approach, with quantitative research specifications. The focus of the research is the quality of motor vehicle tax services at the South Sumatra Province Samsat Office. The sample determination method uses non-random sampling with the sample being part of the population used as the research object. The sample was taken using the accidental sampling method, namely a sampling technique based on chance, namely people who pay motor vehicle tax at the South Sumatra Province Samsat Office. The data collection method used was literature study and field study. The results of research on the quality of car tax services at the UPTD of the Banyuasin Regency Regional Revenue Service, show the following results: The services provided to the community are assessed from the dimensions of service quality in car tax services at the UPTD of the Banyuasin Regency Revenue Service, for a very good assessment from all dimension, the guarantee indicator for the functioning of goods/services of 38%. that the products produced are very clear and long-lasting. For a Poor assessment from all

dimensions, namely the indicators of the Availability of Clean Toilets/Toilets and the Spaciousness of Parking Spaces by 10%. The cleanliness of the toilets needs to be improved and additional staff are needed for this service. There needs to be further expansion of the parking lot because usually the parking lot is full and cannot accommodate the vehicles that come. For the Poor assessment from all dimensions, the indicator is the Availability of Cafes for Eating and Drinking at 10%. Canteens for eating and drinking need to be redeveloped, regarding the completeness and variety of food so that applicants do not become bored or bored.

Keywords : Quality, Service, Car Tax

PENDAHULUAN

Di Era Globalisasi saat ini pelayanan terhadap masyarakat yang baik dapat menaikkan citra positif terhadap kantor yang memberikan pelayanan. Maka dalam memberikan pelayanan masyarakat atau publik berharap agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai dan hasil yang sangat memuaskan. Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Kualitas pelayanan bagi pelanggan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan, pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting, sehingga pelanggan dapat mempertimbangkan suatu kualitas layanan.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, menjadi semakin jelas arah dan kebijakan pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah yang ditandai dengan pemberian kewenangan lebih luas kepada daerah dalam menggali, mengelola, memanfaatkan segenap potensi daerahnya. Disamping itu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 juga telah mengubah paradigma dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang sebelumnya lebih mengarah kepada sistem yang bersifat sentralistik ke sistem desentralistik.

Luasnya kewenangan yang diberikan kepada daerah membawa konsekuensi bagi daerah untuk dapat menyediakan sumber-sumber pembiayaan yang memadai guna memenuhi tuntutan pelayanan kepada masyarakat yang semakin bertambah dan beragam pula. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan khususnya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, telah mengambil langkah-langkah dalam menentukan kebijakan dan strategi guna mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat antara lain melalui peningkatan pendapatan daerah.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu bentuk pola pelayanan satu atap. Pelayanan ini berkenaan dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Mobil dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pelayanan ini merupakan kegiatan koordinatif antara Dinas Pendapatan Daerah, Asuransi Jasa Raharja dan kepolisian Daerah dalam satu atap dalam rangka menunjang usaha pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pemungutan pajak, khususnya PKB dan BBNKB.

Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah, maka tugas dan kewenangan Pemerintah Daerah semakin bertambah pula. Otonomi Daerah seluas-luasnya menjadikan Pemerintah Daerah berhak mengelola daerahnya dengan sumber daya alam dan manusia yang dimilikinya. Semakin bertambahnya tuntutan dari masyarakat akan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas, maka sudah semestinya Pemerintah meningkatkan kinerja aparaturinya. Masyarakat membutuhkan suatu pelayanan publik yang benar-benar berkualitas. Dengan kewenangan daerah yang begitu besar, maka daerah sudah seharusnya menyadari bahwa pembangunan sumber daya manusia dalam Pemerintah adalah pekerjaan yang tidak bisa ditunda-tunda lagi. Sumber daya manusia juga seharusnya ditangani secara baik dan lebih teliti agar semua kemampuan, bakat, tenaga serta

waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, dan juga demi pemenuhan berbagai manusia itu sendiri, di samping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Sehubungan dengan gambaran diatas, ada beberapa alasan bagi peneliti untuk meneliti masalah kualitas pelayanan ini, khususnya dalam pemberian pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu oleh berbagai pihak Dipenda Prov.Sum-Sel Kabupaten Banyuasin.

Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dipenda Prov.Sum-Sel Kabupaten Banyuasin sekarang masih belum maksimal Akibat masyarakat cenderung dirugikan oleh sistem pelayanan yang diterapkan, bahkan memunculkan kesan bahwa masyarakat dipermainkan oleh petugas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di mana ada istilah pembayaran pajak dengan cara langsung melalui loket atau dengan cara cepat. Apabila dengan menggunakan langsung melalui loket maka dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada namun memakan waktu cukup lama dan berbelit-belit sedangkan cara cepat dengan cara melalui perantara oknum pegawai yang ada di Kantor Samsat dengan memberi uang lebih dari yang seharusnya dibayar. Selain itu juga masih adanya pegawai di Kantor Samsat yang masih belum menguasai bidang kerjanya yang dapat dilihat dari lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam hal pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor / Pajak Mobil.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat Kualitas Pelayanan Pajak Mobil pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dipenda Prov. Sum-Sel Kabupaten Banyuasin. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian kepada pemerintah dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik pada Unit pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dipenda Prov.Sum-sel Kabupaten Banyuasin.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Administrasi atau Manajemen menurut Sugiyono (2003 : 3) dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi dan manajemen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif.

Metode penelitian ini didukung oleh beberapa pendapat. Menurut Arikunto (1996 : 127) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Pendapat serupa juga dikemukakan Singarimbun (1995 : 4) yang menyatakan bahwa peneliti hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengelola data-data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003 : 14).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel frekuensi yang telah dianalisis sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan pajak mobil di UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin berdasarkan teori yang dikemukakan Lovelock yang menggambarkan pelayanan sebagai diagram bunga yang memiliki 8 (delapan) suplemen pelayanan yang terdiri dari: *Information, Consultation, Ondertaking, Horspitality, Creataking, Exception, Biling, dan Payment*. Hasil penelitian dari indikator-indikator yang dikemukakan Lovelock akan digambarkan secara keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Pajak Mobil Pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi

No	Indikator	Persentase	Penilaian
1	Information		
	- Jenis Pelayanan	48 %	Baik
	- Prosedur Pelayanan	46 %	Baik
	- Pihak-pihak yang Dapat Memperoleh Pelayanan	56 %	Baik
	- Tempat Memperoleh Pelayanan	46 %	Baik
	- Jadwal Pelayanan	50 %	Baik
	- Lamanya Waktu pelayanan	52 %	Baik
	Rata-Rata	49,66 %	Baik
2	Consultation		
	- Teknis Pelayanan	54 %	Baik
	- Harga Pelayanan	58%	Baik
	- Kualitas Pelayanan	54 %	Baik
	- Manfaat Pelayanan	54%	Baik
	Rata-Rata	68,5 %	Baik
3	Ondertaking		
	- Kemudahan Pengisian Aplikasi Pelayanan	54%	Baik
	- Kemudahan Administrasi Pelayanan	58%	Baik
	Rata-Rata	56 %	Baik
4	Horspitality		
	- Sikap Ramah dan Sopan dari Petugas	52%	Baik
	- Ruang Tunggu yang Nyaman	50 %	Baik
	- Kafe Untuk Makan dan Minum	44%	Baik
	- Tersedianya WC/Toilet yang Bersih	32 %	Baik
	Rata-Rata	44,5 %	Baik
5	Creataking		
	- Tempat Parkir yang Luas	52 %	Baik
	- Kenyamanan Tempat Pelayanan	58%	Baik
	- Keamanan Tempat Pelayanan	58 %	Baik
	- Kebersihan Tempat Pelayanan	54 %	Baik
	Rata-Rata	55,5 %	Baik
6	Exception		
	- Cara Petugas Melayani Permintaan Pelanggan yang Datang Secara Tiba-tiba	44 %	Baik
	- Jaminan Terhadap Berfungsinya Barang/Jasa Pelayanan	40 %	Baik
	Rata-Rata	46 %	Baik
7	Biling		
	- Daftar Isian Formulir Transaksi	54%	Baik
	- Mekanisme Pembayaran	54 %	Baik
	- Keakuratan Penghitungan Tagihan	54 %	Baik
	Rata-Rata	54 %	Baik
8	Payment		

	- Pembayaran dengan melalui Bank	52 %	Baik
	- Pembayaran dengan Sistem Langsung oleh Pelanggan	56 %	Baik
	Rata-Rata	54%	Baik

Dari tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pajak mobil secara keseluruhan di UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin menurut responden penelitian baik. Pada bagian ini penulis akan membuat rekap keseluruhan mengenai indikator dari hasil penilaian kualitas pelayanan pajak mobil pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin berdasarkan temuan penulis yang didapat melalui kuesioner dan wawancara terhadap responden dan informan yang terkait.

1. Information

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Permasalahan pelayanan pajak yang terjadi di masyarakat saat ini dikarenakan kurangnya pengetahuan ataupun informasi mengenai pajak kepada masyarakat seperti jenis pelayanan, prosedur pelayanan, pihak-pihak yang memperoleh pelayanan, tempat pelayanan, jadwal pelayanan maupun lamanya waktu pelayanan. Keterbukaan UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin perlu dilakukan, dalam arti prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Unit analisis keterbukaan dalam pelayanan adalah adanya kejelasan informasi mengenai kejelasan prosedur pelayanan, unit kerja yang bertanggung jawab, kejelasan waktu, maupun informasi biaya pelayanan yang jelas.

Demi mempercepat pelaksanaan pelayanan pajak mobil sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas dari UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin, petugas Dispenda sebagai pelayan masyarakat telah memberikan informasi kepada masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak mobil tentang tata cara atau prosedur pelayanan pajak mobil dengan menempelkan gambar tata cara tersebut di ruang tunggu dalam rangka mempercepat proses pemahaman masyarakat akan informasi yang didapatnya.

Informasi mengenai jenis pelayanan, tata cara atau prosedur pelayanan, waktu pelayanan, lamanya waktu pelayanan pajak mobil dan sebagainya yang dilakukan dan diberikan pihak Dispenda kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas sangat baik, dikarenakan sebagian besar responden dalam penelitian ini telah mengetahui dengan mudah informasi yang diberikan pihak Dispenda, salah satunya adalah prosedur pelayanan atau tata cara dalam pelayanan pajak mobil di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin.

2. Consultation

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya kualitas pelayanan, yaitu dengan adanya strategi konsultasi terhadap masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan pajak mobil ini. Strategi Konsultasi UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam melayani masyarakat pada penelitian ini yaitu dengan menganalisis teknis, harga, kualitas serta manfaat pelayanan yang diberikan. Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin selalu melayani dengan keperluan dan keinginan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan. Aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin senantiasa mengajak masyarakat khususnya masyarakat yang wajib pajak untuk berkonsultasi dalam pelayanan pajak mobil ini.

Teknis pelayanan yang diterapkan aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak selalu dengan rasa kesopanan dalam melayani. Teknis ini dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak selalu memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Pencitraan yang baik memberikan manfaat yang lebih dalam melayani masyarakat. Aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin berharap dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik maka hasil perolehan pajak mobil di Kabupaten Banyuasin ini akan ikut meningkat.

Strategi dan upaya konsultasi dalam meningkatkan perolehan pajak yaitu dengan cara mengajak masyarakat untuk selalu taat membayar pajak dan memasang himbauan dan pengumuman lewat spanduk dan baner. Upaya yang diberikan Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam meningkatkan pajak mobil di daerah Banyuasin merupakan fungsi utama dari Dispenda Kabupaten Banyuasin. Dalam upaya untuk mengetahui dan meningkatkan potensi pajak tertera di tugas pokok dan fungsi Dispenda Kabupaten Banyuasin. Manfaat Pelayanan yang diberikan diharapkan pemerintah Kabupaten Banyuasin dari tahun ke tahun dapat meningkat sesuai dengan harapan pemerintah Kabupaten Banyuasin untuk mensukseskan pembangunan di setiap bidang.

Dari hasil pengamatan peneliti terhadap dimensi *consultation* dalam kualitas pelayanan pajak mobil pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuasin berjalan dengan baik dan masyarakat dapat memahami apa yang telah dikonsultasikan dengan mereka mengenai pelayanan pajak mobil tersebut.

3. Ondertaking

Pengembangan atau perubahan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang senantiasa harus dilakukan secara sistematis. Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, sedang maupun akan terhadap hubungan atau nilai tawar organisasi yang dimilikinya dengan seluruh sistem yang melingkupinya.

Upaya mengembangkan *ondertaking* organisasi yang ada di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin yaitu dengan memberikan kemudahan dalam pengisian aplikasi formulir pajak mobil dan administrasi pelayanan yang sederhana. Evaluasi-evaluasi atas hal-hal tersebut di maksudkan untuk melihat kekurangan yang ada di tubuh organisasi di aparatur. Tujuan dari evaluasi yaitu, dapat mengetahui kesalahan atau kekurangan sehingga dapat di perbaiki khususnya dalam melayani masyarakat. Pengembangan pelayanan di Dispenda Kabupaten Banyuasin yaitu, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada serta memperbaiki administrasi pelayanan. Aparatur yang ada di Dispenda harus senantiasa memanfaatkan dengan baik keunggulan teknologi informasi yang ada saat ini.

Untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di lingkungan Dispenda Kabupaten Banyuasin maka di pengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu dengan Prosedur, waktu, biaya, persyaratan, dan sikap. Pengembangan tindakan dan sikap organisasi pemerintah dapat tercipta apabila dipengaruhi oleh administrasi pelayanan dalam mendukung Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kabupaten Banyuasin. Maka Dilihat dari administrasi pelayanan dan pengisian aplikasi formulir dalam pelayanan pajak mobil di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik.

4. Horsipality

Sebagai instansi yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat, maka hal yang perlu diutamakan adalah sikap dari pemberi layanan. Karena itu pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta meberikan pelayanan dengan ikhlas. Namun dalam hal

kedisiplinan nampaknya belum semua pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang sama. Masih ada beberapa pegawai yang sering terlambat atau meninggalkan kantor pada jam kerja.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama berada di lokasi penelitian, para pegawai yang bertugas pada loket-loket pelayanan dalam melayani pemohon, telah menunjukkan sikap ramah dan sopan. Terkadang jika berhadapan dengan pemohon yang mudah diajak berbicara, antara petugas dan pemohon terlihat sangat akrab. Selain itu, dalam kegiatan pelayanan jasa di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin yang utama adalah memberikan kenyamanan kepada para pengguna layanan. Untuk itu beberapa hal yang menjadi perhatian antara lain yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti WC/ Toilet, Kafe dan pendukung lainnya. Maka Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan untuk dimensi horspitality pada UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin telah berjalan dengan baik meskipun masih ada kekurangan atau kelemahan.

5. Creataking

Mendesain Proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas yang memuaskan. Kualitas pelayanan Dispenda Kabupaten Banyuasin diterapkan adanya mekanisme yang jelas. Hasil atau pencapaian kualitas pelayanan yang diharapkan sebaiknya ada mekanisme yang mengatur supaya tidak terjadi pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran.

Dalam kegiatan pelayanan pajak mobil di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin dapat juga berhubungan dengan kenyamanan pengguna layanan, keamanan dan kebersihan dari tempat pelayanan. Tata ruang kantor pelayanan pajak mobil di Dispenda Kabupaten Banyuasin dibagi menjadi tiga bagian yaitu ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang administrasi. Berdasarkan pengamatan peneliti terkait dengan dimensi Creataking dalam hal ruang-ruang yang ada di kantor dispenda terlihat nyaman, aman dan bersih.

Pada setiap ruangan dilengkapi pula dengan tempat duduk bagi para pemohon dengan kondisi yang layak, juga tersedia sarana hiburan berupa televisi. Selain itu memberikan rasa nyaman dilengkapi pula dengan pendingin udara (AC). Maka Dari hasil penelitian dapat disimpulkan untuk dimensi creataking yang mencakup tempat parkir yang luas, kenyamanan tempat pelayanan, kebersihan tempat pelayanan dan keamanan tempat pelayanan berjalan dengan baik. Namun perlu perluasan lagi di tempat parkir kendaraan.

6. Exception

Pelaksanaan pelayanan pajak di Dispenda Kabupaten Banyuasin selain berorientasi kepada masyarakat maka haruslah ada timbal balik atau adanya partisipatif dari masyarakat. Para aparatur penyelenggara pelayanan di Dispenda Kabupaten Banyuasin senantiasa memanfaatkan sumber daya aparatur dan mengoptimalkannya. Tujuan pengoptimalan itu sendiri dilakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dan beroreintasi profesionalisme dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Sebagian besar mekanisme pelayanan Dispenda Kabupaten Banyuasin berdasarkan regulasi dan alur yang ada di Dispenda itu sendiri. Seperti halnya masyarakat yang permintaannya datang secara mendadak harus diselesaikan dengan profesional oleh petugas yang ada di kantor ini.

Berdasarkan pengamatan peneliti terlihat bahwa proses atau mekanisme jaminan pelayanan yang diberikan Dispenda Kabupaten Banyuasin berorientasi kepada kepuasan masyarakat dan tidak bisa berjalan sendiri. Mekanisme jaminan dalam pembayaran pajak sebaiknya ada kerjasama antara masyarakat dengan para pelaku pelayanan. Masyarakat sebaiknya pro aktif dengan aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin sehingga menjadikan meknisme jaminan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Untuk strategi Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem ganti rugi akibat pelayanan yang salah sangat tepat. Perubahan sistem ini di Dispenda Kabupaten Banyuasin adil, terbuka dalam melayani, dan sesuai dengan mekanisme Dispenda Kabupaten Banyuasin dapat berjalan dengan adanya kerjasama dari masyarakat dan aparat Dispenda.

7. Biling

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak mobil di UPTD Dispenda Kabupaten Banyuasin menurut responden mengenai besaran biaya yang ditetapkan tidak memberatkan dan biaya tersebut dapat dibayarkan tanpa keluhan baik artinya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak terlalu memberatkan.

Mekanisme Pembayaran yang dilakukan wajib pajak di Dispenda Kabupaten Banyuasin hasilnya telah dibukukan untuk dilaporkan. Hasil pembukuan kemudian dilaporkan dan di simpan di *data base* sistem informasi pajak yang ada di Dispenda Kabupaten Banyuasin. Setelah dibukukan dan dilaporkan kemudian di simpan di data base yang hasil akhirnya untuk penagihan pada masa pembayaran berikutnya atau adanya kendala tidak di bayar oleh wajib pajak.

Mekanisme pembayaran secara keseluruhan dalam melayani masyarakat yakni dituntutnya pelayanan yang memuaskan dan dirasakan masyarakat, atau disebut dengan pelayanan prima. Maksud dengan pelayanan prima di UPTD Kabupaten Banyuasin dalam hal pembayaran yang harus cepat, tepat akurat, dan berkualitas. Melaksanakan mekanisme pembayaran sebaiknya tidak berbelit-belit, harus memberikan kemudahan terhadap masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak di Dispenda Kabupaten Banyuasin. Aparatur Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam melayani masyarakat harus berorientasi pada kepentingan masyarakat.

8. Payment

Sistem merupakan suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sistem yang telah ada bersamaan dengan terciptanya organisasi harus dipelihara dengan baik sepanjang kehidupan organisasi itu. Sistem organisasi yang ada di kantor Dispenda Kabupaten Banyuasin merupakan sistem pelayanan yang mengacu kepada regulasi dan sesuai SOP. Sistem pembayaran sampai penagihan dapat dilakukan secara langsung. Sistem pembayaran Dispenda Kabupaten Banyuasin dapat melayani masyarakat cukup mudah, Pembayaran yang cukup mudah merupakan wujud dari harapan Dispenda Kabupaten Banyuasin dalam melayani masyarakat.

Pelayanan yang ada di Dispenda Kabupaten Banyuasin tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian dalam pembayaran pajak tidak terlalu lama. Sistem pembayaran yang singkat didukung dengan perangkat komputerisasi yang ada dan ketersediaan perbankan yang memadai dalam melayani pembayaran pajak mobil di daerah ini, sehingga Dispenda Kabupaten Banyuasin berusaha lebih cepat dalam pengerjaan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sistem pembayaran Dispenda Kabupaten Banyuasin cukup jelas dan terarah. Gambaran sebagian besar masyarakat yang datang ke kantor dapat membayar langsung ke loket pembayaran.

Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya itu

tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkannya atau kantor atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya Sama dengan apa yang dia peroleh, berarti konsumen itu puas.

Aspek pelayanan merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah secara khusus pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Pemerintah menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan, atau dengan kata lain, survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakannya, sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas layanan yang direncanakan.

Dalam melaksanakan pelayanan pajak mobil terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh pihak Dispenda sendiri. Hal ini berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, meskipun faktor penghambat yang terjadi ini tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Dispenda tersebut. Beberapa faktor penghambat dalam hal pelayanan pajak mobil tersebut berasal dari internal UPTD Dispenda Kabupaten Banyuwangi sendiri dan eksternal Dispenda. Ada beberapa faktor penghambat dari aspek internal Dispenda yang menjadi penghambat terlaksananya pelayanan pajak mobil dengan baik yaitu terdapat pada kinerja dan kurang disiplin petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.

Sementara itu faktor penghambat eksternal pelaksanaan dalam pelayanan pajak mobil berasal dari masyarakat atau yaitu masih adanya masyarakat pada waktu pendaftaran berkasnya belum lengkap dan masih ada masyarakat yang belum mengerti mengisi formulir pendaftaran padahal pihak UPTD Dispenda Kabupaten Banyuwangi telah menginformasikannya secara tertulis mengenai syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan Pajak Mobil dan mengenai pengisian formulir pendaftaran.

Dengan demikian, demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar lebih baik lagi maka UPTD Dispenda Kabupaten Banyuwangi harus menindak petugas pelayanan yang kurang disiplin. Selain itu guna meningkatkan kecepatan pelayanan demi mengurangi ketidaktahuan masyarakat dalam melengkapi persyaratan pendaftaran dan pemahaman pengisian formulir pendaftaran, maka diharapkan bahwa pihak Dispenda harus lebih jelas lagi memberikan informasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung agar masyarakat mengetahui lebih jelas lagi mengenai persyaratan pembayaran pajak mobil.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pajak Mobil Pada UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan hasil sebagai berikut: Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan pajak mobil di UPTD Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, untuk penilaian sangat baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Jaminan Terhadap Berfungsinya Barang/Jasa Pelayanan sebesar 38%. bahwa produk barang yang dihasilkan sangat jelas dan tahan lama,

Untuk penilaian Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Kemudahan Administrasi Pelayanan dan Kenyamanan Tempat Pelayanan sebesar 58% . Disediakan Pusat Informasi dan Pengaduan untuk Wajib Pajak, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Pada setiap ruangan dilengkapi pula dengan tempat duduk bagi para pemohon dengan kondisi yang layak,

juga tersedia sarana hiburan berupa televisi. Selain itu memberikan rasa nyaman dilengkapi pula dengan pendingin udara (AC). Untuk penilaian Cukup Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Ketersediaan Kafe Untuk Makan dan Minum sebesar 20%. kafe untuk makan dan minum dengan fasilitas yang baik, lingkungan yang bersih, nyaman dengan menu yang sehat dan lengkap, perlu ditingkatkan lagi.

Untuk penilaian Kurang Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Tersedianya WC/ Toilet yang Bersih dan Keluasan Tempat Parkir sebesar 10%. Untuk kebersihan toilet perlu ditingkatkan lagi dan perlu penambahan petugas dalam layanan ini. Perlu perluasan lagi untuk tempat parkir karena biasanya parkir penuh dan tidak bisa menampung kendaraan yang datang. Untuk penilaian Kurang Baik dari seluruh dimensi yaitu indikator Ketersediaan Kafe Untuk Makan dan Minum sebesar 10%. Kantin untuk makan dan minum perlu dibina lagi, mengenai kelengkapan dan penganeekaragaman makanan sehingga para pemohon tidak menjadi jenuh atau bosan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. 2009. *Rencana Strategis 2008-2013*.
- Gaster, Lucy. 1996. *Quality Service in Local Government: a Bottom-up Approach*. Journal of Management Development, Vol.15, No. 2; p. 80-96.
- Gerson, Richard F. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta (dalam http://eprints.undip.ac.id/3664/1/Artikel_Semil.pdf, diakses 20 Desember 2012).
- Ghobadian, Abby. 1994. *Service Quality: Concepts and Models*. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol.11, No.9; p.43-66.
- Hamidi,2004. *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang:UMM Press.
- Hasibuan, Malayu, S.P.199. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Haque, M. Shamsul, 1996, *Public Service under Challenge in the Age of Privatization, Governance: An International Journal of Policy and Administration*, Vol. 9, No. 2
- Haque, M. Shamsul, 1999, *Relationship between citizenship and public administration: a reconfiguration, International Review of Administrative Sciences*, Vol. 65.
- Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus. How Product + Service = Competitive Advantage*. Singapore: MCGraw-Hill, Inc.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Manullang, M. 2005. *Dasar-dasar manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moenir,A.S.1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Moenir.A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi aksara, Jakarta, 2006.
- Notoatmodjo, Soekidjo.2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sugiyono,2003.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Singarimbun,1995. *Metode Penelitian Survay*. Jakarta: LP3ES.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.