



## Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Samsat Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango)

Sela Fitriyaningsih<sup>1</sup>, Yulianty Mozin<sup>2</sup>, Yacob Noho Nani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received May 20, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 2 2024

Available online 10 June 2024

#### Keywords:

Vehicle Tax, Samsat, Service Quality

#### Keywords:

Pajak Kendaraan, Samsat, Kualitas Pelayanan



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRAK

*This research aims to determine and analyze the quality of public services at the SAMSAT office, Bonepantai District, Bone Bolango Regency. The approach used is qualitative with descriptive research type. Data collection uses interviews, observation and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman model. The results of this research show that the quality of public services at the SAMSAT office in Bonepantai District, Bone Bolango Regency has been implemented well with various commitments to improve service aspects that still need to be optimized. In terms of direct evidence (Tangible), the service looks professional and structured. In terms of reliability, there is routine monitoring and evaluation to ensure services meet standards. Its responsiveness stands out with efficient queue management and willingness to respond to requests quickly. Service assurance is reflected through transaction security and a focus on the interests of the community. The aspect of empathy (Empathy) is also maintained by friendly treatment, attention and a helpful attitude towards the community. Overall, this office provides responsive, reliable, safe and empathetic service to the community.*

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango. Pendekatan yang digunakan yakni kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah diterapkan dengan baik dengan berbagai komitmen untuk perbaikan aspek layanan yang masih harus dioptimalkan. Dari segi bukti langsung (Tangible), layanan terlihat profesional dan terstruktur. Dalam hal keandalan (Reliability), terdapat pengawasan rutin dan evaluasi untuk memastikan pelayanan sesuai standar. Responsiveness-nya menonjol dengan manajemen antrian efisien dan kesediaan merespon permintaan dengan cepat. Jaminan (Assurance) pelayanan tercermin melalui keamanan transaksi dan fokus pada kepentingan masyarakat. Aspek empati (Empathy) juga terjaga dengan perlakuan ramah, perhatian, dan sikap membantu terhadap masyarakat. Keseluruhan, kantor ini menghadirkan pelayanan yang responsif, andal, aman, dan empatik kepada masyarakat.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir (2015: 16) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang/kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya. Jantu, dkk (2023) mengatakan bahwa masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Faktor tersebut sebagaimana menurut Kusmuriyanto (2014) yakni pelayanan fiskus. Arif (2016: 135) mengatakannya bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) & *Empathy* (Empati).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tand

\*Corresponding author

Email: [selafitriyaningsih544@gmail.com](mailto:selafitriyaningsih544@gmail.com)<sup>1</sup>, [yulmozin@ung.ac.id](mailto:yulmozin@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [yacobnani@ung.ac.id](mailto:yacobnani@ung.ac.id)<sup>3</sup>

a Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jumlah perkembangan kendaraan bermotor pada tahun 2023 yaitu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Data Kendaaran yang melakukan pembayaran pajak bermotor di Samsat Bonepantai Kabupaten Bone Bolango Tahun 2023**

Tahun	Jumlah Kendaraan		Total
	R2	R4	
Januari	109	18	127
Februari	94	17	111
Maret	123	13	136
April	89	13	102
Mei	105	20	125
Juni	120	11	131
Juli	114	18	132
Agustus	99	15	114
September	99	16	115
Oktober	104	6	110
November	128	17	145
Desember	89	8	97

Sumber: Samsat Bonepantai Kabupaten Bone Bolango, 2023

Dari hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat setiap bulannya mengalami fluktuasi, itu semua dikaitkan jumlah kendaraan yang setiap tahunnya meningkat dalam pembelian kendaraan bermotor, dengan demikian semakin besar jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya maka secara otomatis dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya juga meningkat.

**Tabel 2 Target dan Realisasi nominal pembayaran pajak bermotor di Kabupaten Bone Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango Tahun 2023**

Bulan	Target PKB/BBN-KB	Realisasi PKB/BBN-KB
Januari	48.665.025,30	55.680.710
Februari	48.665.025,30	55.007.530
Maret	48.665.025,30	49.972.400
April	48.665.025,30	43.546.590
Mei	48.665.025,30	55.422.880
Juni	48.665.025,30	42.833.660
Juli	48.665.025,30	57.996.480
Agustus	48.665.025,30	51.941.130
September	48.665.025,30	47.395.310
Oktober	48.665.025,30	33.667.560
November	48.665.025,30	62.008.370
Desember	48.665.025,30	47.112.639
Jumlah	583.980.303,60	552.472.620

Sumber: SAMSAT Kecamatan Bonepantai 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas maka dapat dilihat bahwa dalam pencapaian realisasi pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023 bulan januari sebesar 55.680.710 pencapaian yang dimana sudah memenuhi target yang diharapkan, pada bulan februari raelisasi sebesar 52.007.530, bulan maret sebesar 49.972.400 sudah mencapai target pada bulan april realisasi 43.546.590 tidak sesuai dengan target, bulan mei 55.422.880 sudah mencapai target, pada bulan juni 42.883.660 belum mencapai target, bulan juli sebesar 57.996.480 sudah mencapai taerget, bulan agustus 51.941.130 sudah mencapai target, bulan September sebesar 47.395.310 belum mencapai

target, bulan oktober sebesar 33.667.560 belum mencapai target, bulan November sebesar 62.008.370 sudah sesuai target yang di harapkan dan pada bulan Desember sebesar 47.112.639 belum mencapai target dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai target setiap bulannya untuk masyarakat wajib pajak dapat meningkat maka kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan fasilitas dalam pelayanan untuk mempermudah bagi masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Masalah yang terjadi di Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango berdasarkan hasil pengamatan langsung peneliti pada Bapak Djafar Moha yang diwawancarai tanggal 10 Mei 2023, peranan aparatur masih sangat perlu ditingkatkan dalam upaya memberikan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan. Hal ini tampak dari kurang cekatannya sebagian aparatur dalam bekerja karena kurang memiliki Kemampuan dan Motivasi kerja yang dibutuhkan, kurang tanggap terhadap perbaikan kualitas kerjanya sehingga masyarakat merasa kurang puas, lambat dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama bahkan terkadang harus kembali keesokan harinya, sebagian aparatur kurang memiliki kemampuan yang luas tentang pekerjaannya, serta kurang dapat menyampaikan informasi baru kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami.

## **KAJIAN TEORI**

### **New Public Service (NPS)**

Pasolong (2011:8) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislative, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Soselisa & Puuru (2021) mengatakan bahwa Dalam perkembangannya, ilmu administrasi publik secara teori mengenal 2 pendekatan yang telah diterapkan pada saat reformasi dalam reformasi birokrasi. Kedua pendekatan itu adalah *New Public Manajemen (NPM)* dan *New Public Service (NPS)* yang tidak dapat dipisahkan dari konsep awalnya. Dibangunnya konsep ini berawal dari konsep (1) Teori kewarganegaraan demokratis (*democratic citizen ship theory*), (2) Bentuk komunitas dan masyarakat madani (*community mode and civil society*), (3) Organisasi humanism (*humanism organization*). & (4) Post modern ilmu administrasi publik.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Zemke dalam Collins dan Mc. Laughlin (2013 : 559) bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaran bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih berserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang bergerak (Siahaan 2005:137). Pajak kendaran bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaran bermotor. Kendaraan bermotor umumnya adalah setiap kendaraan bermotor yang dipungut bayaran.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango. Waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini yaitu terhitung dari bulan September 2023 hingga Juli 2024. Pendekatan yang digunakan yakni kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek bukti langsung (*Tangible*)**

Berikut Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek bukti langsung (*Tangible*):

#### 1. Kualitas sarana dan prasarana

Fasilitas yang dikelola dengan baik termasuk lokasi yang mudah diakses, ruang tunggu yang nyaman, dan area parkir yang memadai telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pernyataan dari kepala/koordinator SAMSAT menekankan bahwa pelayanan

yang efisien dan cepat, dengan proses yang hanya membutuhkan waktu singkat, juga menjadi faktor penentu kualitas yang baik.

2. Kuantitas sarana dan prasarana  
Fasilitas yang disediakan sudah cukup untuk mendukung kebutuhan pelayanan secara efektif karena setiap aspek sarana dan prasarana di SAMSAT telah disesuaikan dengan jumlah petugas dan kebutuhan masyarakat wajib pajak.
3. Penampilan pegawai (petugas)  
Petugas SAMSAT telah menerapkan aturan berpakaian yang jelas dan memberikan pelatihan tentang etika berpakaian serta perilaku yang sesuai secara rutin kepada seluruh petugas.
4. Kenyamanan tempat pelayanan  
Staff pegawai telah melakukan berbagai upaya konkret untuk memastikan kenyamanan tempat pelayanan, seperti perbaikan fasilitas, peningkatan kebersihan, dan penambahan fasilitas penunjang seperti meja informasi dan layanan masyarakat wajib pajak.

### **Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek keandalan (*Reliability*)**

Berikut Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek keandalan (*Reliability*):

1. Kecermatan Pegawai dalam melayani  
Staff pegawai telah melakukan berbagai langkah untuk memastikan kecermatan dalam melayani masyarakat, seperti pelatihan rutin, sesi evaluasi kinerja, dan pengawasan internal yang ketat.
2. Keandalan standar pelayanan  
Pegawai di SAMSAT telah mengimplementasikan SOP yang jelas dan rinci sebagai panduan dalam memberikan pelayanan, menunjukkan komitmen mereka terhadap konsistensi dan keandalan dalam proses layanan.
3. Standar operasional prosedur (SOP)  
Standar operasional prosedur (SOP) di Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah dirancang secara cermat dan diimplementasikan dengan serius oleh seluruh petugas.
4. Standar pelayanan minimal (SPM)  
Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah menjadi fokus utama dalam menjaga keandalan pelayanan publik. Pegawai di SAMSAT telah mengawasi penerapan SPM secara ketat, bahkan melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan.

### **Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*)**

Berikut Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*):

1. Pelayanan cermat dan responsif  
Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango menempatkan pentingnya pelayanan yang responsif dan cermat sebagai prioritas utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat  
Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai telah berhasil menjaga responsivitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.
3. Peningkatan kesiapan dalam merespon permintaan masyarakat  
Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah berupaya meningkatkan kesiapan dalam merespon permintaan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi.
4. Kesiediaan membantu masyarakat dalam situasi yang berbeda  
Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah menunjukkan kesiediaan untuk membantu masyarakat dalam situasi yang berbeda.

### **Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek jaminan (*Assurance*)**

Berikut Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek jaminan (*Assurance*):

1. Jaminan bahwa pelayanan akan diberikan tepat waktu

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah memberikan jaminan bahwa pelayanan akan diberikan tepat waktu sebagai bagian dari upaya mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Membuat masyarakat merasa aman

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah berhasil memberikan jaminan kepada masyarakat terkait keamanan dalam melakukan transaksi.

3. Konsistensi dalam bersikap sopan saat memberikan pelayanan

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah memberikan jaminan terkait konsistensi dalam bersikap sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Menumbuhkan rasa percaya masyarakat

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah berhasil menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan melakukan pembebasan denda untuk meringankan beban wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### **Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek empati (*Empathy*)**

Berikut Kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai ditinjau dari aspek empati (*Empathy*):

#### **Melayani dan menghargai masyarakat**

1. Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah mengutamakan prinsip empati dalam pelayanannya kepada masyarakat.

2. Kepentingan pemohon atau masyarakat didahulukan

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango memiliki komitmen yang kuat untuk mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat dalam pelayanan publik.

3. Menjaga sikap ramah dan sopan saat melayani masyarakat

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango sangat memperhatikan sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik.

4. Memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian

Kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango sangat memperhatikan aspek empati dalam pelayanan publik.

### **PEMBAHASAN**

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2015:4). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam undang-undang dasar (UUD 1945) yang mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun hasil untuk setiap sub fokus kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango dijabarkan beirkut ini:

#### **Bukti langsung (*Tangible*)**

Aspek bukti langsung (*tangible*) dalam pelayanan publik mengacu pada semua elemen fisik yang dapat dilihat, dirasakan, atau disentuh oleh pelanggan saat berinteraksi dengan penyedia layanan. Elemen fisik ini meliputi fasilitas, peralatan, serta tampilan dan perilaku pegawai. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan peralatan administrasi menjadi bukti langsung yang pertama kali dilihat oleh masyarakat saat mengunjungi kantor SAMSAT. Kondisi fisik yang bersih, teratur, dan nyaman akan memberikan kesan positif kepada pengguna layanan. Ruang tunggu yang nyaman dengan kursi yang cukup, pencahayaan yang memadai, serta fasilitas penunjang seperti air minum akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan memperhatikan semua elemen bukti langsung ini, kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam aspek *tangible*. Perbaikan fasilitas fisik, pemeliharaan peralatan, pelatihan pegawai dalam sikap dan perilaku yang baik, serta penyediaan informasi yang jelas dan transparan akan memberikan dampak positif bagi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Menurut Fuadi dan Mangoting (2013) dikatakan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan

pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak

### **Keandalan (*Reliability*)**

Aspek keandalan dalam pelayanan publik menyoroti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu. Keandalan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kecamatan Bonepantai. Keandalan pelayanan tercermin dalam konsistensi dalam mengikuti prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan. Pemenuhan standar waktu dalam proses pelayanan seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi indikator penting dari keandalan layanan. Jika pengguna layanan dijanjikan waktu tertentu untuk menyelesaikan proses pembayaran, maka proses tersebut harus terpenuhi tanpa adanya keterlambatan yang berarti.

Peningkatan keandalan pelayanan pada SAMSAT Kecamatan Bonepantai dapat dilakukan melalui peningkatan pemantauan dan evaluasi terhadap proses layanan, pelatihan pegawai dalam mematuhi prosedur dan standar operasional, serta investasi dalam teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi administrasi. Sehingga hasil ini sesuai dengan pernyataan Milen (2014; 12) bahwa kapasitas sebagai kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efektif, efisien dan terus-menerus dalam pelayanan

### **Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan masyarakat. Daya tanggap SAMSAT Kecamatan Bonepantai menjadi kunci utama dalam memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Daya tanggap tercermin dalam ketersediaan petugas untuk membantu dan memberikan informasi kepada masyarakat. Pengguna layanan mengharapkan bahwa petugas SAMSAT siap membantu menjawab pertanyaan, memberikan arahan, dan memberikan solusi terhadap masalah yang timbul dengan cepat dan ramah.

Peningkatan daya tanggap pada SAMSAT Kecamatan Bonepantai, dapat dilakukan melalui peningkatan pelatihan bagi petugas dalam komunikasi dan pelayanan yang efektif, penerapan sistem antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu, serta penyediaan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan antara lembaga dan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Pahala dkk (2013) yaitu variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Tui (2014) bahwa pelayanan publik yang baik akan berdampak pada persepsi masyarakat.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Aspek jaminan (*assurance*) dalam pelayanan publik menyoroti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan dan bahwa mereka akan mendapatkan bantuan jika terjadi masalah. Jaminan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan perpajakan kendaraan bermotor. Jaminan terkait dengan kompetensi dan integritas petugas SAMSAT. Masyarakat mengharapkan bahwa petugas yang melayani memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu, integritas petugas dalam menjalankan tugasnya secara adil, transparan, dan tanpa diskriminasi juga menjadi faktor penting dalam memastikan kepercayaan masyarakat.

Sehingga peningkatan aspek jaminan dalam pelayanan pada SAMSAT Kecamatan Bonepantai dapat dilakukan melalui peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap petugas, penerapan sistem pelaporan dan pengawasan yang efektif, serta penyediaan saluran komunikasi yang terbuka dan transparan antara lembaga dan masyarakat.

### **Empati (*Empathy*)**

Aspek empati (*empathy*) dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan masyarakat dengan baik. Empati menjadi kunci utama dalam membangun hubungan yang baik antara lembaga dan masyarakat. Empati tercermin dalam sikap dan perilaku petugas SAMSAT terhadap masyarakat. Pengguna layanan mengharapkan petugas yang ramah, sabar, dan peduli terhadap kebutuhan mereka. Sikap menghargai dan mendengarkan dengan seksama terhadap setiap pertanyaan atau kekhawatiran masyarakat akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan.

Peningkatan aspek empati dalam pelayanan pada SAMSAT Kecamatan Bonepantai, dapat dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan terhadap petugas dalam sikap dan perilaku yang empatik,

penerapan kebijakan yang mendukung non-diskriminasi dan inklusi sosial, serta pendekatan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai pendapat Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yakni empati atas berbagai keluhan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Satriadi (2017: 346) bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparat pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Hasil ini sejalan dengan pernyataan dari Ismawan (2011:81) bahwa reformasi administrasi perpajakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara transparansi dan akuntabilitas tentang penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak, serta memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan modernisasi administrasi perpajakan yang semakin baik. Hal tersebut dilakukan pemerintah guna mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak motornya di Samsat yakni belum efektif dan efisien pelayanan di Samsat terkait sistem dan prosedur pembayaran pajak seperti wajib pajak yang harus berpindah dari satu loket ke loket yang lain, proses pengurusan pembayaran pajak yang terkesan lambat karena masih menggunakan cara yang manual, dan antrian panjang yang cukup melelahkan bagi wajib pajak (Oknawati, 2016). Menurut Diana Sari (2013:14-17), untuk mewujudkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka program reformasi administrasi perpajakan perlu dirancang dan dilaksanakan secara menyeluruh dan komprehensif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango telah dilakukan dengan baik dengan rincian yakni (1) aspek bukti langsung (*Tangible*) terlihat dari kondisi fisik dan fasilitas yang disediakan. Pegawai dan fasilitas yang tersedia di kantor tersebut memberikan kesan yang memadai dan profesional bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari keberadaan sistem pelaporan dan umpan balik yang efektif, serta manajemen antrian yang efisien. (2) aspek keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan minimal (SPM) diawasi secara ketat, dan evaluasi rutin dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Meskipun terkadang terjadi penundaan dalam proses administrasi, pegawai tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Kemudian (3) Aspek daya tanggap (*Responsiveness*) terlihat responsif terhadap permintaan dan kebutuhan masyarakat. Pegawai dilatih untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif, serta selalu menanyakan keluhan masyarakat untuk melakukan perbaikan. Meskipun terkadang terjadi keterlambatan dalam proses administrasi, pegawai tetap berupaya memberikan respon yang baik terhadap pertanyaan atau permintaan masyarakat. Kemudian (4) aspek jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa terdapat jaminan bahwa pelayanan akan diberikan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai memastikan bahwa waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat melalui manajemen antrian yang efisien dan pengaturan jadwal kerja yang tepat. Serta (5) aspek empati (*Empathy*) terlihat pegawai dengan sikap yang ramah, peduli, dan penuh perhatian terhadap masyarakat. Pegawai selalu bersikap sopan, memberikan senyum, dan membantu dengan sabar dalam menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Masyarakat merasa diperlakukan dengan penuh perhatian dan mendapat solusi terbaik dari pegawai dalam memberikan pelayanan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya kepala Samsat Pembantu Kecamatan Bonepantai untuk meningkatkan pelatihan pegawai dalam manajemen antrian dan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses layanan. Kemudian memperkuat supervisi untuk memastikan penerapan standar pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP dan SPM dalam pelayanan publik.
2. Sebaiknya kepala Samsat Kabupaten Bone Bolango meningkatkan pengawasan dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Kemudian mendorong juga inovasi teknologi guna meningkatkan keandalan dan keamanan transaksi.
3. Sebaiknya Pemerintah Provinsi Gorontalo mengoptimalkan modernisasi administrasi perpajakan kendaraan bermotor melalui implementasi sistem digital dan aplikasi berbasis online. Kemudian

mendukung adanya pelatihan untuk petugas dalam mengoperasikan teknologi baru dalam pajak daerah di tingkat pemerintah Provinsi Gorontalo

4. Sebaiknya masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor aktif untuk memberikan umpan balik terkait pelayanan yang diterima dan saran untuk perbaikan. Kemudian meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu untuk pembangunan daerah.

## REFERENSI

- Algifari. (2003). *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: YKPN.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*. Tata McGraw Hill.
- Cahyadi, I. M. W., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3).
- Devano, S., & Kurnia, R. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: PT. Kencana.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fuadi, & Mangoting, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra*.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Gunadi. (2012). *Ketentuan Pajak Penghasilan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handi, I. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (Edisi Kelima)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1).
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung (Tesis)*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Jantu, M. G. P. V., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2023). Kualitas Pelayanan Berbasis E-Government Di Samsat Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 3(2), 64-72.
- Khan, M., et al. (2012). Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institution of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(7).
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi ke-13)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Alfa, H. J. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi (Edisi Sepuluh)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rasyid, A. H. (2013). *Statistika Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana Unpad.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Resmi, S. (2003). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safri, N. (2003). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Samudra, W. (2005). *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*.
- Soeratno & Lincoln, A. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. UPP, AMP UKPN, Jakarta.
- Suandy, E. (2011). *Perencanaan Pajak (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, W. (2004). *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Sumarsan, T. (2015). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Sumarsan, T. (2015). *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta Barat: PT index.
- Surliani & Kardinal. (2014). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Ilir Barat. *Jurnal Jurusan Akuntansi STIE MDP*.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*.
- Suryosubroto. (2010). *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Tui, F. P. (2014). *Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan Usaha di KPPT Kabupaten Bone*

Bolango). Disertasi. Universitas Negeri Makassar.  
Zain, M. (2008). Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.