

# **KUALITAS PELAYANAN SAMSAT CETHE (CEGAH TERLAMBAT HER) DI KANTOR BERSAMA SAMSAT TULUNGAGUNG**

**Olympia Rizky Dewi Gita Bethari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[gitaolympia@yahoo.com](mailto:gitaolympia@yahoo.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@yahoo.co.id](mailto:meirinawati@yahoo.co.id)

## **Abstrak**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparaturnya pemerintah. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparaturnya pemerintah terhadap masyarakat. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kantor Bersama Samsat Tulungagung dituntut maksimal dalam memberikan pelayanan. Seperti pada pelayanan Samsat Cethe yang telah menjadi strategi Kantor Bersama Samsat Tulungagung dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Tulungagung. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Brown yang meliputi *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Tangibel* dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kantor Bersama Samsat Tulungagung benar-benar berusaha keras dalam melaksanakan Pelayanan Samsat Cethe. Dari keempat dimensi yang digunakan sebagai teori penelitian sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yaitu yang pertama fasilitas sarana dan prasarana, yang kedua kurangnya petugas yang memberikan pelayanan di Samsat Cethe.

**Kata Kunci** : **Kualitas, Pelayanan Publik, Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her)**

## **Abstract**

Service is the essential main task of government officials. This task has been clearly outlined in the opening of the fourth paragraph of the 1945 Constitution. To carry out this task, the Tulungagung Samsat Joint Office was demanded to be maximal in providing services. As in the service of Cethe Samsat which has become the strategy of the Tulungagung Samsat Joint Office in improving the quality of its services. This research to describe the quality of service in the Tulungagung Samsat Joint Office. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of the research uses the theory of dimensions of service quality according to Brown which includes *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, and *Tangible* with *Purposive Sampling* techniques. The data analysis technique in this research uses an interactive model data analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawn through interviews and documentation studies. The results of the research showed that Tulungagung Samsat Joint Office really tried hard to carry out the Samsat Cethe. Of the four dimensions that are used as research theories have shown good service quality. However, in its implementation there are still some shortcomings, namely the first facility and infrastructure, the second is the lack of officers who provide services in Samsat Cethe.

**Keywords** : **Quality, Public Service, Cethe Samsat (Prevent Her Late)**

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparaturnya pemerintah. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparaturnya pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kalimat tersebut diperkuat lagi dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada dasarnya, tujuan dari adanya pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Sinambela, 2010:6). Jadi sederhananya, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Dalam memberikan pelayanan, pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparaturnya pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi waktu, prosedur maupun biayanya. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Hardiyansah, 2011:36).

Dari berbagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya (Keputusan MENPAN No. 58 tahun 2002 dalam Pasolong, 2007:129). Dalam hal ini, pelayanan administratif yang dimaksud yaitu pelayanan pembayaran pajak. Shubungannya dengan hal tersebut,

pembayaran pajak merupakan kewajiban bagi setiap orang atau badan kepada daerah.

Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Di Jawa Timur penerimaan pajak terbesar tahun 2017 berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Hal tersebut terbukti pada sebuah artikel 22 Februari 2018 (<http://kominfo.jatimprov.go.id>).

Adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut tidak terlepas dari jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten/Kota seluruh Jawa Timur. Semakin banyak jumlah kendaraan disuatu Kabupaten/Kota, maka semakin banyak pula jumlah pajak yang disumbangkan Kabupaten/Kota tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ialah kemudahan dalam mendapatkan kendaraan bermotor, sehingga pada setiap tahunnya jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang berdampak pula pada tingginya angka wajib pajak seperti yang terjadi di Kabupaten Tulungagung.

Kemudahan mendapatkan kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung salah satu sebabnya ialah karena perusahaan penyedia kendaraan bermotor atau *dealer*. Di mana untuk memperlancar bisnisnya, perusahaan penyedia kendaraan bermotor menggunakan teknik pemasaran dengan Down Payment (DP) hingga 0 rupiah. Yang artinya dengan tanpa DP tersebut masyarakat akan semakin mudah untuk mendapatkan kendaraan bermotor.

Berikut jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Tulungagung :

**Tabel 1.1**  
**JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR**

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1.	2012	420.150
2.	2013	448.675
3.	2014	464.435
4.	2015	490.125
5.	2016	503.295
6.	2017	644.005

Sumber: UPT Dinas Pendapatan Jawa Timur

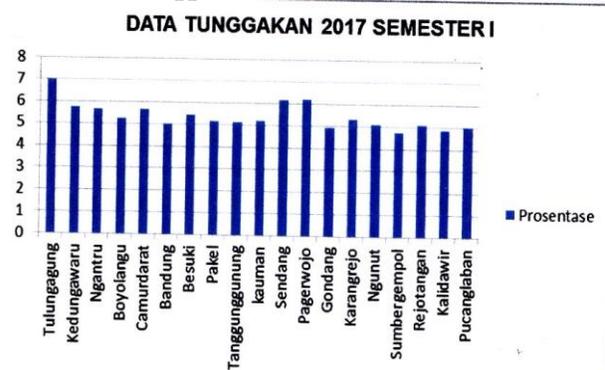
Berdasarkan tabel jumlah kendaraan bermotor Kabupaten Tulungagung disebutkan bahwa selama 6 tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Tulungagung terus mengalami kenaikan. Dimulai dari tahun 2012 jumlah kendaraan bermotor mencapai 420.150 unit kendaraan, tahun 2013 jumlah dari kendaraan bermotor mencapai 448.675 unit, artinya pada satu tahun yakni 2012 ke 2013 jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Tulungagung mengalami kenaikan sebanyak 22.525 unit. Pada tahun berikutnya yakni 2013-2014 kenaikan jumlah kendaraan bermotor Kabupaten Tulungagung ialah 15.760 unit. Sehingga jika dibandingkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor lebih besar tahun 2012-2013. Namun pada tahun 2014-2015 jumlah kenaikan kendaraan bermotor kembali tinggi yakni 25.690 unit. Tahun 2015-2016 jumlah peningkatan tahunan kendaraan bermotor Kabupaten Tulungagung mengalami kenaikan kembali yaitu 13.170 unit dan pada tahun 2016-2017 mengalami peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang sangat pesat yaitu 140.710 unit. Sehingga dari 6 tahun terakhir jumlah peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2016-2017.

Berdasarkan data yang sudah dijabarkan, maka semua kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Tulungagung wajib untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Keberadaan Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Tulungagung saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Dengan adanya hal tersebut maka masyarakat dimudahkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya. Namun demikian, secara teknis masih terdapat kendala yang dihadapi oleh pemerintah melalui Kantor Bersama SAMSAT dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka.

Hal ini didasarkan pada keluhan masyarakat, di mana keluhan yang pertama yaitu mengenai jarak tempat tinggal dengan Kantor SAMSAT Tulungagung yang dianggap jauh bagi masyarakat yang bertempat tinggal di daerah Tulungagung bagian timur, selatan dan barat. Keluhan yang kedua yaitu antrian panjang juga memicu munculnya faktor kemalasan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya di Kantor Bersama Samsat Tulungagung dan keluhan yang terakhir yaitu waktu pelayanan di Kantor Bersama Samsat Tulungagung yang menggunakan hari dan jam efektif kerja sehingga masyarakat yang bekerja di hari dan jam yang sama tidak bisa membayarkan pajaknya. Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut ternyata membawa dampak terhadap jumlah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terjadi di

Kabupaten Tulungagung, berikut data tunggakan tahun 2017 semester I:

Tabel 1.2  
Data Tunggakan 2017 Semester I



Sumber: UPT Dinas Pendapatan Jawa Timur

Berdasarkan data tunggakan di atas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang ada di Kabupaten Tulungagung masih tergolong tinggi, khususnya untuk wilayah kota. Sedangkan pada setiap tahunnya, Kantor Bersama Samsat Tulungagung dituntut untuk menekan jumlah tunggakan yang ada di wilayah Kabupaten Tulungagung. Sehingga untuk mengatasi hal tersebut maka Samsat Kabupaten Tulungagung terus berupaya menyusun strategi-strategi agar jumlah prosentasi dari penunggakan pajak terus mengalami penurunan. Strategi yang digunakan salah satunya ialah membuat inovasi dalam pembayaran pajak yaitu SAMSAT CETHE.

Pelaksanaan SAMSAT CETHE di warung kopi sor trembesi merupakan salah satu inovasi yang kreatif dan inovatif. Disamping menggunakan salah satu nama ikon Tulungagung yaitu cethe, dari segi sarana dan prasarana yang digunakan juga searah dengan konsep yang dibawakan. Dimana sejauh ini, belum ada pelayanan yang menggunakan warung kopi sebagai tempat pelayanannya mengingat situasi dan kondisi di warung kopi yang rame dengan berbagai aktivitas didalamnya. Keberadaan pelayanan bayar pajak di salah satu warung kopi yang ada di Kabupaten Tulungagung ini mempunyai tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dengan konsep santai. Dari segi petugas, mereka lebih dituntut untuk dekat dengan masyarakat agar masyarakat yang membayarpun tidak merasa canggung.

Dari diuraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa SAMSAT CETHE merupakan inovasi layanan baru yang diluncurkan oleh SAMSAT Kabupaten Tulungagung dengan konsep searah makna cethe itu sendiri, dengan menggunakan warung kopi yang sudah ditunjuk sebagai tempat pelayanannya. Seperti gambaran yang sudah ada bahwa warung kopi identik dengan suasana rame yang disertai berbagai aktivitas

pengunjung, artinya konsep yang dibawa ini juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan SAMSAT CETHE (Cegah Terlambat Her) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung”

## METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori teori dimensi kualitas pelayanan menurut Brown yang meliputi *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Tangibel* (Bukti Fisik) dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis kualitas pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) dengan menggunakan teori Brown untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Tulungagung terhadap pelayanan tersebut. Teori dimensi kualitas pelayanan menurut Brown terbagi menjadi empat dimensi yang meliputi *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Tangibel* (Bukti Fisik). Dan berikut ini penjelasannya:

### 1. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan memproduksi jasa dengan yang diinginkan pelanggan secara tepat. Terdapat empat aspek penting yang tergolong dalam *reability*, yang pertama yaitu kecermatan dan keakuratan petugas. Dalam memberikan pelayanan, kecermatan dan keakuratan petugas merupakan hal pokok yang perlu diperhatikan karena dengan memberikan pelayanan dengan cermat dan akurat maka akan memberikan keuntungan baik bagi instansi maupun pengguna jasa yang dalam hal ini ialah wajib pajak. Akan tetapi untuk melakukan pelayanan dengan cermat dan akurat tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan petugas, terkadang terdapat kendala yang dihadapi. Hal tersebut disebabkan oleh tempat pelayanan Samsat Cethe yang bertempat di warung kopi dengan berbagai kriteria orang yang ngopi dan berlalu lalang apalagi di tambah dengan bising suara motor

yang ada di jalan. Sehingga menyebabkan petugas terkadang tidak fokus dan berdampak pada kecermatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan.

Yang kedua yaitu standar pelayanan yang jelas. Di mana dalam sebuah pelayanan standar pelayanan digunakan sebagai referensi petugas dalam memberikan pelayanan. Mengacu pada Standar Operasional Prosedur Samsat Kabupaten Tulungagung, dalam Pelayanan Samsat Cethe ini ada beberapa standar yang dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Selama pelaksanaan pelayanan Samsat Cethe standar yang harus ditaati oleh petugas sesuai dengan yang ada di SOP (Standar Operasional Prosedur) layanan di Kantor Samsat, sedangkan standar yang lebih diutamakan ialah mengenai kedatangan petugas di tempat pelayanan dan waktu pelayannya. Keduanya lebih diperhatikan karena pelayanan Samsat Cethe hanya berlangsung dua jam, sehingga dalam satu pelayanan petugas diharuskan memaksimalkan pelayannya.

Aspek yang ketiga yaitu prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan serangkaian proses yang dilakukan oleh petugas guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini ialah masyarakat wajib pajak. Terkait dengan prosedur pelayanan yang ada di Layanan Samsat Cethe, ada beberapa proses atau tahapan yang dilakukan oleh petugas. Prosedur pelayanan yang ada di Samsat Cethe lebih mudah dan ringkas dibandingkan pelayanan yang ada di kantor induk. Hal tersebut di karena pelayanan Samsat Cethe bersifat mobile dengan waktu pelayanan terbatas sehingga untuk prosedur dibuat lebih mudah dan ringkas.

### 2. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para petugas menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Terdapat empat aspek yang tergolong dalam *assurance*, yang pertama yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Di mana Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan harapan dari semua masyarakat. Hal tersebut juga disadari oleh Samsat Kabupaten Tulungagung ketika memberikan Pelayanan Samsat Cethe, sehingga prioritas petugas dalam memberikan pelayanan ialah ketepatan waktu. Berdasarkan wawancara dan observasi, petugas sudah memberikan pelayanan secara tepat waktu, jika tidak terkendala dengan database yang terkadang mengalami kelemotan.

Aspek yang kedua yaitu jaminan biaya. Di mana biaya merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam sebuah pelayanan. Dengan adanya jaminan yang pasti tentang biaya yang dibayarkan oleh pelanggan yang dalam hal ini ialah wajib pajak, maka wajib pajak itu sendiri tidak akan merasa kebingungan mengenai berapa yang harus mereka bayarkan. Berdasarkan wawancara dan observasi, biaya yang di bayarkan oleh wajib di

sesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Terdapat tiga kategori yang di bayarkan wajib pada pembayaran pajak tahunan, yaitu pembayaran PKB yang di sesuaikan dengan jenis motornya, pembayaran SWDKLLJ yang telah ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja dan pembayaran parkir berlangganan yang di sesuaikan dengan peraturan Perda yang berlaku pada masing-masing Kabupaten/Kota. Sehingga biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak memang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yang ketiga ialah aspek jaminan kepastian. Di mana keamanan merupakan salah satu unsur penting yang perlu diperhatikan oleh petugas. Karena ketika pelayanan dilakukan ditempat yang aman maka masyarakat akan merasa tenang ketika melakukan pelayanan tersebut. Apalagi tempat pelayanan yang digunakan ialah warung kopi, di mana warung kopi merupakan tempat yang lebih banyak kaum lakinnya dibandingkan dengan kaum perempuan. Selain itu warung kopi juga identik dengan keadaan ramai pengunjung sehingga bisa saja terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Dalam Layanan Samsat Cethe ini, pelaksana dan petugas pelayanan berusaha memberikan rasa aman kepada wajib pajak dengan beberapa upaya diantaranya dengan bekerja sama dengan pemilik warung kopinya. Jadi pada saat pelayanan Samsat Cethe berlangsung, ada beberapa meja yang diperuntukan bagi wajib pajak yang melakukan pelayanan. Sehingga wajib pajak tidak perlu dirasau akan tempat tungguanya. Berdasarkan wawancara dan observasi, selama adanya pelayanan tidak pernah terjadi kerusakan baik dari pengunjung kopi maupun wajib pajak. Kedua pihak yang berbeda kepentingan tersebut bisa saling bersinergi sehingga menimbulkan keadaan yang aman.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas atau pegawai dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas atau pegawai dalam pengguna jasa secara cepat dan tepat. Terkait dengan keinginan atau upaya kuat para petugas Samsat Cethe dalam membantu pengguna jasa secara cepat dan tepat, hal ini merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi permintaan keluhan, pertanyaan dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa pada Pelayanan Samsat Cethe. Terdapat dua aspek yang terdapat dalam *responsiveness*, sebagai berikut:

Aspek yang pertama yaitu kemampuan petugas dalam merespon setiap pelanggan. Dalam aspek ini, pemberi pelayanan harus mempunyai kemampuan untuk

peka terhadap setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Tidak hanya mampu dalam memberikan pelayanan saja, akan tetapi petugas juga harus mampu dalam merespon setiap pelanggan yang datang baik yang arahan ataupun yang lainnya. Berdasarkan wawancara dan observasi, petugas telah menunjukkan respon yang baik pada setiap wajib pajak yang datang. Respon tersebut di lakukan diantaranya pada saat wajib pajak baru datang di warung kopi tempat pelayanan yaitu dengan memberikan arahan mengenai alur yang harus dilakukan oleh wajib pajak. Sehingga dalam aspek ini, wajib pajak yang hadir untuk membayar pajak merasa senang dan tidak kebingungan.

Sedangkan aspek yang kedua yaitu kemampuan petugas dalam membantu pelanggan yang bermasalah dan kemampuan petugas dalam menghadapi serta menyelesaikan keluhan. Dalam aspek ini, petugas dituntut untuk bisa menyelesaikan atau memberikan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dan observasi, selama pelayanan berlangsung belum terdapat keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak mengenai pelayanannya. Justru pujian mengenai pelayanan yang sering petugas dapatkan dari wajib pajak. Sedangkan untuk kemampuan menyelesaikan masalah sudah baik, karena setiap masalah yang ada bisa diselesaikan oleh petugas.

### **4. Tangible (Bukti Fisik)**

*Tangible* atau bukti fisik yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Selain itu bukti fisik merupakan suatu keadaan yang bisa dilihat langsung dari suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan. Terdapat lima aspek yang terdapat dalam *tangible*, yang pertama yaitu penampilan petugas. Penampilan petugas merupakan bukti fisik yang dapat dilihat oleh wajib pajak yang melakukan Pelayanan di Samsat Cethe. Berdasarkan wawancara dan observasi, kostum yang digunakan petugas ialah baju khusus untuk pelayanan Samsat Cethe dengan menggunakan bawahan celana kain dan bersepatu. Walaupun tempat pelayanannya di warung kopi akan tetapi petugas tetap memperhatikan penampilannya.

Yang kedua ialah aspek kenyamanan tempat pelayanan. Kenyamanan merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam pelayanan. Berdasarkan wawancara dan observasi, tempat pelayanan sudah memberikan rasa nyaman. Karena tempat yang digunakan untuk pelayanan luas dan terletak pada salah satu kawasan kuliner di Tulungagung, sehingga suasananya ramai dan wajib pajak bisa sekalian menikmati suasana tersebut.

Menurut wajib pajak pun, tempat pelayanan Samsat Cethe lebih menyenangkan dari pada pelayanan yang berada di dalam kantor.

Aspek yang ketiga ialah fasilitas dan perlengkapan yang digunakan oleh petugas. Fasilitas merupakan alat penunjang dalam sebuah pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang memadai maka akan memberikan kemudahan petugas pelayanannya. Dalam pelayanan Samsat Cethe, fasilitas dan perlengkapan yang digunakan oleh petugas ialah meliputi dua laptop, satu printer, dua modem, dua kursi, satu meja, aliran listrik, dan satu kotak yang digunakan untuk mengumpulkan STNK dan identitas wajib pajak. Berdasarkan wawancara dan observasi, fasilitas dan perlengkapan yang digunakan oleh petugas sudah memadai untuk melakukan pelayanan.

Sedangkan untuk aspek yang keempat yaitu fasilitas yang didapatkan oleh pelanggan. Di mana dalam sebuah pelayanan, pelanggan berhak mendapatkan fasilitas ketika melakukan pelayanan tersebut. Fasilitas yang didapatkan oleh wajib pajak dalam pelayanan ini ialah tempat menunggu dan tempat parkir yang luas. Di pelayanan Samsat Cethe tidak disediakan minuman oleh petugas, karena tempat pelayanannya di warung kopi sehingga wajib pajak yang haus bisa membeli ke warung kopi tersebut.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai kualitas pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) di Kantor Bersama Samsat Tulungagung yang sudah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Bersama Samsat Tulungagung benar-benar berusaha keras dalam melaksanakan pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Tulungagung khususnya pada Kantor Bersama Samsat sendiri. Walaupun masih ada kendala atau masalah yang harus diselesaikan. Hal tersebut dibuktikan dalam penjelasan berikut ini:

Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan memproduksi jasa dengan yang diinginkan pelanggan secara tepat. Dimensi reliability mempunyai empat aspek, yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, prosedur dalam pelayanan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her), dimensi reliability berarti sejauh mana kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap wajib pajak di Samsat Tulungagung. Berdasarkan dimensi ini, petugas pelayanan Samsat Cethe sudah cermat dalam memberikan pelayanan walaupun terkadang masih ada kendala yang dialami. Kendala tersebut terletak pada

pengentrian data wajib pajak yang disebabkan oleh faktor lingkungan di warung kopi. Berdasarkan aspek standar pelayanan, Samsat Cethe sudah mempunyai standar pelayanan yang jelas sehingga standar tersebut dijadikan pedoman bagi semua petugas dan dalam pelaksanaannya tidak terdapat halangan atau kendala yang dihadapi oleh petugas. Sedangkan aspek prosedur dalam pelayanan tidak ada kendala ataupun masalah, karena prosedur yang digunakan sama seperti prosedur pelayanan yang ada di Samsat Induk. Bedanya dalam Samsat Cethe ini prosedur yang digunakan lebih mudah dan ringkas. Dan untuk aspek yang terakhir, petugas sudah melakukan dengan baik. Di mana dalam memberikan pelayanan, petugas sangat memperhatikan masalah waktu, agar pelayanannya bisa selesai dengan cepat.

*Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi. Aspek *assurance* terdiri dari jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan biaya, jaminan keamanan, dan sikap petugas. Berdasarkan aspek jaminan ketepatan waktu, petugas sudah baik dalam memperhatikan waktu pelayanan. Di mana pelayanan dengan target waktu dua menit hingga tiga menit dapat terselesaikan dengan tepat. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam aspek ini. Kendala tersebut terjadi pada kelemotan database sehingga terkadang pelayanan tidak dapat selesai tepat waktu. Sedangkan untuk jaminan biaya, petugas juga sudah memberikan jaminan mengenai beban biaya yang harus dibayarkan setiap tahun. Jaminan biaya sudah diatur dalam peraturan pusat maupun peraturan daerah, sehingga beban biaya bersifat pasti. Begitupun dalam aspek jaminan keamanan, walaupun pelayanan dilakukan di warung kopi tapi ada ruang yang diberikan oleh petugas untuk wajib pajak yang melakukan pelayanan sehingga tidak campur aduk dengan pengunjung kopi. Dalam aspek ini, tidak ada kendala atau masalah yang dikeluhkan baik dari petugas maupun dari wajib pajak. Dan untuk aspek terakhir, sikap petugas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada serta sikap tersebut sudah sesuai dengan keinginan wajib pajak.

*Responsiveness* (Daya tanggap) adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap dari petugas atau pegawai dalam menerima keluhan dari pelanggan atau pengguna jasa, serta keinginan atau upaya yang kuat oleh petugas atau pegawai dalam pengguna jasa secara cepat dan tepat. Terkait dengan keinginan atau upaya kuat para petugas Samsat Cethe dalam membantu pengguna jasa secara cepat dan tepat, hal ini merupakan suatu faktor penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan

membantu menghadapi permintaan keluhan, pertanyaan dan masalah dari pengguna jasa maka akan berdampak pada kepuasan para pengguna jasa pada Pelayanan Samsat Cethe. Terkait aspek kemampuan petugas dalam merespon pelanggan sudah sesuai dengan yang diinginkan wajib pajak, di mana tidak ada kendala ataupun keluhan yang disampaikan wajib pajak. Justru wajib pajak menilai petugas sudah memberikan respon yang baik kepada semua wajib pajak yang datang. Sedangkan untuk aspek kemampuan petugas dalam membantu pelanggan yang bermasalah dan aspek kemampuan petugas dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan, kemampuan petugas sudah bagus dalam hal membantu menyelesaikan masalah dan keluhan. Akan tetapi harus ada perbaikan yang dilakukan salah satunya mengenai informasi tentang pelayanan Samsat Cethe.

*Tangibel* (Bukti Fisik) merupakan suatu keadaan yang bisa dilihat langsung dari suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari sebuah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa pelayanan. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, alat yang digunakan untuk pelayanan, dan lain sebagainya. Terkait dengan aspek penampilan petugas, sudah dianggap bagus dan rapi. Penampilan petugas masih tetap diperhatikan walaupun pelayanannya bertempat di warung kopi. Sedangkan untuk sesuai kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas petugas, fasilitas wajib pajak sudah terpenuhi dan dianggap sesuai dengan keinginan wajib pajak. Akan tetapi masih ada kendala yang dihadapi petugas ketika menggunakan fasilitas aliran listrik dari warung kopi. Kendala tersebut terjadi ketika listrik mengalami pemadaman, yang berakibat pada pelayanan. Dan aspek yang terakhir yaitu ketersediaan kotak keluhan, kritik maupun saran yang belum ada pada Samsat Cethe. Padahal menurut masyarakat ketersediaan kotak tersebut bermanfaat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap kualitas pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her):

1. Petugas Samsat Cethe harus selalu fokus dalam memberikan pelayanan, agar tidak terjadi kesalahan karena faktor lingkungan dari tempat pelayanan. Karena ketika petugas tetap fokus maka juga berdampak pada waktu pelayanannya
2. Kantor Bersama Samsat Tulungagung menambah ketersediaan informasi mengenai pelayanan Samsat Cethe yang terpasang di warung kopi. Hal tersebut berguna untuk memberikan informasi kepada wajib pajak

3. Pada setiap kesempatan, petugas Samsat baik yang bertugas di Samsat Induk maupun di Samsat saling memberikan informasi mengenai kehadiran Samsat Cethe di warung kopi trembesi. Agar volume antrian di Samsat Induk dapat diminimalkan
4. Penambahan petugas dari PT Jasa Raharja dalam pelayanan Samsat Cethe. Hal ini agar wajib pajak yang ingin membayarkan pajak pick up dan truk tidak perlu pergi ke Samsat Induk
5. Kantor Bersama Samsat Tulungagung menambah fasilitas yang digunakan dalam pelayanan Samsat Cethe, baik dari aliran listrik yang dapat digunakan ketika aliran listrik di warung kopi mengalami pemadaman hingga pada fasilitas kotak keluhan, kritik dan saran untuk wajib pajak.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Battinggi, A & Ahmad badu, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik. Makassar*: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar 1945.

