

# KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALU LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI

Ahmad Farkhan Bahari Ilmy<sup>1</sup>, Dr. Diana Hertati, M.Si<sup>2\*</sup>  
1Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
2Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat e-mail: farkhanilmy@gmail.com  
\*Corresponding author: diana.adneg@gmail.com

## Abstrak

### Histori Artikel

**Submitted**  
20 Juli 2023  
**Reviewed**  
21 Juli 2023  
**Accepted**  
21 Juli 2023  
**Published**  
29 September 2023

*Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik baik pada tingkat pusat maupun daerah, untuk mempermudah akses pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintah daerah pada bidang tertentu dalam menyelenggarakan urusan publik dengan tujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui strategi peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah pelayanan dalam bidang pembayaran pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang dijadikan sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak*

*kendaraan bermotor kepada masyarakat adalah melalui pelayanan unggulan, seperti : Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Keliling Mandiri Samsat Keliling, Samsat Link, E-Sasat Jatim, ATM Samsat Jatim, Mesin Embosser, dan layanan terbaru adalah bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia. Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada dibawah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kediri. Unit pelayanan SAMSAT Drive Thru merupakan salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri .Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam terhadap kajian penelitian,Sasaran kajian penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2013:135) dalam mengetahuinya terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati) .Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek berwujud dari petugas layanan sudah berkualitas baik akan tetapi aspek sarana dan prasarana belum memberikan kenyamanan karena tempat permbayaran terlalu sempit apabila diberlakukan dua kasir sehingga aspek sarana dan prasarana memberikan kualitas yang buruk, kemudian kehandalan dari petugas layanan dalam proses penyelesaian pelayanan kualitasnya sudah sangat baik, adapun Ketanggapan petugas layanan merespon, membantu menyediakan layanan yang cepat dan tepat sudah sangat baik, serta jaminan yang diberikan petugas layanan seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, pengawasan dan legitimasi yang sudah sesuai dan berkualitas sangat baik, aspek empati dari petugas layanan berupa sopan santun petugas pelayanan dan tidak diskriminatif yang menunjukkan kualitas sangat baik , akan tetapi pada aspek keramahan memberikan kualitas yang belum baik.*

**Kata kunci:** Kualitas, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Drive Thru, Pajak Kendaraan Bermotor.

### **Abstract**

*Service is the main task of the government in providing public services both at the central and regional levels, to facilitate access to public services as stipulated in Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government, the central government gives authority to regional governments in regulating and managing regional government affairs in certain fields in carrying out public affairs with the aim of accelerating community welfare through strategies to improve services, empowerment and community participation. One type of public service that needs to get more attention is the service in the field of paying regional taxes, Motor Vehicle Tax is a regional tax which is used as one of the largest sources of income, the East Java Provincial Revenue Agency in improving the quality of motorized vehicle tax collection services to the public is through superior services, such as: Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Mobile Samsat Mandiri Mobile Samsat, Samsat Link, E-Sasat East Java, ATM Samsat East Java, Embosser Machine, and the newest service is in collaboration with PT. Indonesian post. The Kediri Regency Samsat Katang Joint Office is one of the public service places for the payment of Motor Vehicle Tax (PKB) and Motorized Vehicle Ownership Fee (BBNKB) which are under the Technical Implementation Unit of the East Java Province Revenue Agency Kediri. The SAMSAT Drive Thru service unit is one of the breakthroughs in efforts to improve service quality at the Katang Joint Samsat Office, Kediri Regency. In this study the authors used a qualitative research approach with the intention of providing a comprehensive and in-depth overview of research studies. The target of this research study used the Zeithaml, Parasuraman theory and Berry (Pasolong, 2013: 135) in knowing that there are five dimensions as a measure of consumer or customer satisfaction, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The results of the study show that the service on the Tangibles aspects of the service staff is of good quality, but the facilities and infrastructure aspects have not provided comfort because the place for payment is too narrow if two cashiers are applied so that the facilities and infrastructure aspects provide poor quality, then the Reliability of the service staff in the process of completing the quality service is already very good, while the Responsiveness of service personnel responds, helps provide fast and appropriate services which is very good, as well as guarantees provided by service officers such as timely completion of services, supervision and legitimacy which are appropriate and of very good quality, the empathetic aspect of service officers is polite polite and non-discriminatory service staff which shows very good quality, but in the hospitality aspect it provides not good quality.*

**Keywords:** *Quality, Service Quality, Drive Thru Service, Motor Vehicle Tax.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik baik pada tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu saja tidak dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah pusat kepada rakyat, tetapi melalui pemerintah daerah. Pelayanan pemerintah banyak menjadi sorotan publik, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan seringkali dianggap tidak memuaskan masyarakat. Seperti yang tersusun dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban maupun kebutuhan tidak terkecuali pada pelayanan publik.

Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Reformasi pelayanan publik adalah salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini reformasi pelayanan publik berupa perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Untuk menentukan sebuah kualitas pelayanan baik atau tidak menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2013:135) dalam mengetahuinya terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah pelayanan dalam bidang pembayaran pajak daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2004 pasal 1 nomor 18 dijelaskan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber pendapatan terbesar di Indonesia, maka dari itu diharapkan segala aspek elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak agar dapat dibentuk sebaik-baiknya sehingga dengan membaiknya pelayanan pembayaran pajak akan mampu menarik masyarakat agar lebih partisipatif dan aktif dalam membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang dijadikan sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar, apabila suatu kualitas pelayanan meningkat maka akan berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya pajak kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat adalah melalui pelayanan unggulan.

Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada dibawah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kediri yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan di bidang pemungutan pendapatan daerah sedangkan salah satu fungsinya yaitu sebagai pelaksana kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah. Unit pelayanan SAMSAT Drive Thru merupakan salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa demi meningkatkan kualitas layanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan mendirikan unit pembantu.

Drive thru merupakan salah satu layanan sebagai bentuk penerapan dari pelaksanaan program Quick Wins yang dicanangkan oleh POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) bekerjasama dengan BUMN PT. Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Provinsi. Layanan ini juga menjadi salah satu bentuk untuk memperbaiki dan memperbaharui pelayanan agar wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi seperti: tidak memerlukan waktu yang lama dalam melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor selain itu wajib pajak tidak perlu untuk turun dari kendaraan untuk mengantri dalam pembayaran.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam terhadap kajian penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Di Samsat Katang Kabupaten Kediri. Menurut Sugiyono (2018:8), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan oleh penulis untuk mengkaji fenomena yang akan diteliti, guna memperoleh data yang akurat dan lebih spesifik. Dalam hal ini untuk mendapatkan suatu data yang akurat kebenarannya sesuai dengan objek penelitian, maka peneliti memilih dan menetapkan lokasi penelitian di Samsat Katang Kabupaten Kediri. Penulis sendiri memilih tempat penelitian yang bertempat pada Samsat Katang Kabupaten Kediri dikarenakan sesuai dengan permasalahan penelitian dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Drive Thru pada Samsat Katang Kabupaten Kediri.

## HASIL

### 1. Tangibles

Dari beberapa hasil berdasarkan dimensi Berwujud, dapat diketahui bahwa penampilan setiap petugas selalu rapi sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh pihak Samsat Katang Kabupaten Kediri. Kemudian dari indikator kenyamanan tempat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana metode pembayaran melalui drive thru sudah memanfaatkan fasilitas yang ada dengan semaksimal mungkin akan tetapi kurang didukung oleh tempat pelayanan yang sempit dan juga menurut masyarakat untuk kenyamanan masih dirasa kurang apabila wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran membludak di karenakan tempat yang sempit.

Berbagai pendapat juga diberikan oleh masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan drive thru sebagai tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satunya dikemukakan oleh Bapak Nanang Setiawan sebagai wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru pada Samsat Katang Kabupaten Kediri, dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk tempat pembayaran drive thrunya sudah sesuai, kita bisa langsung tanpa turun dari kendaraan. Akan tetapi jika pas berbarengan begini jika diberlakukan dua kasir akan berdempetan dengan motor wajib pajak lain”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Sama halnya dengan pendapat yang disampaikan oleh Bapak Nanang Setiawan, pendapat oyang serupa juga diutarakan oleh bapak Marzam Abdulrohim, yang telah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan drive thru pada Samsat Katang Kabupaten Kediri, Bapak Marzam Abdulrohim menyatakan bahwa:

“Kalau pas ramai begini kalau buat antri pembayaran dua baris berasa kurang nyaman karena terasa berhimpitan antar pembayar yang lain. Tapi kalau diberlakukan satu kasir bakal mengekor panjang”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Kemudian, dari indikator kedisiplinan petugas, petugas drive thru Samsat Katang Kabupaen Kediri sudah disiplin dengan kehadiran sesuai dengan jadwal yang ditentukan untuk melakukan absensi dan apel pagi dan dilanjutkan melakukan pelayanan. Dan yang terakhir yaitu penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dapat diketahui bahwa alat bantu yang digunakan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui drive thru di SAMSAT Katang Kabupaten Kediri antara lain perangkat komputer, printer, koneksi internet, notice pembayaran, dan genset dimana semua alat bantu dalam keadaan yang baik.

## 2. Reliability

Berdasarkan pernyataan informan diatas petugas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru dapat disimpulkan bahwa petugas cukup cermat dan handal dalam proses memberikan pelayanan, hal ini dibuktikan dengan menggunakan alat bantu berupa komputer dan printer untuk memastikan pelayanan dilakukan dengan benar.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan Bapak Puja Trileksana, selaku petugas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui drive thru menyatakan sebagai berikut:

“Untuk memastikan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dan juga untuk mengkonfirmasi wajib pajak kita menggunakan komputer yang sudah terintegrasi dengan server yang mencakup data kendaraan, penggunaan komputer ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dan juga sebagai alat konfirmasi yang tersambung dengan data base kendaraan”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Hal serupa juga diutarakan oleh Bapak Catur Wahyono selaku operator sistem menyatakan bahwa:

“Komputer disini kita gunakan untuk memastikan jumlah pajak yang harus dibayarkan dan juga mengkonfirmasi wajib pajak yang sudah tersambung dengan database”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Kemudian pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru memiliki standar pelayanan yang sudah jelas, seperti adanya syarat yang jelas dan juga jangka waktu penyelesaian layanan. Petugas juga mempunyai kemampuan yang handal dalam menggunakan alat bantu khususnya komputer dan printer, hal ini terbukti dengan sesuainya waktu pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan. Petugas juga baik dalam pengoperasian komputer maupun alat bantu lain, terbukti dengan mampunya petugas memperbaiki apabila terdapat kendala pada perangkat komputer dan alat bantu lainnya.

## 3. Responsiveness

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan bagaimana petugas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru menanggapi keluhan maupun persoalan dari pelanggan serta bagaimana tindakan yang dilakukan petugas dengan cepat dan tepat. Dikarenakan petugas berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam pelayanan tentunya terdapat adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Baik itu sikap maupun reaksi dari petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan itu merupakan upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru ini sudah dapat dikatakan tepat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan wawancara kepada bapak Iswanto selaku wajib pajak yang melakukan pembayaran pada layanan Drive Thru, menyatakan bahwa:

“Pas pertama kali kita datang langsung dimintai KTP yang tertera di STNK sama STNK asli mas”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Pendapat serupa juga diutarakan oleh bapak Irfan yang melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru, beliau menyatakan bahwa:

“Kalau ketanggapan petugas menurut saya tanggap sih mas, langsung dimintai STNK sama KTP. Langsung dilayani”. (Hasil wawancara 26 September 2022)

Sebelum adanya pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru, masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor harus melakukan pembayaran lewat loket.

## 4. Jaminan atau Assurance

Adalah kepastian yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pada pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru, jaminan pelayanan dapat diukur melalui ketepatan waktu pelayanan, biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas yang sah.

Jaminan legalitas yang dihasilkan oleh SAMSAT Drive Thru Katang merupakan produk resmi, produk yang berfungsi sebagai dokumen bukti pembayaran yang sah. Terkait legalitas produk SAMSAT Drive Thru, Bapak Catur Wahyono selaku operator sistem menyatakan dalam wawancara bahwa:

“Bukti pembayaran PKB yang sah atau STNK yang dikeluarkan oleh SAMSAT Drive Thru tidak ada bedanya dengan pembayaran melalui SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling maupun pelayanan SAMSAT yang lain. Tentunya jelas sudah sah pembayaran tersebut”. (Hasil Wawancara 26 September 2022).

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh bapak Puja Trileksana selaku petugas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru, dimana beliau menyatakan bahwa:

“Dokumen permbayaran yang kita terbitkan mengenai PKB itu sama semua dengan pelayanan SAMSAT yang lainnya, sehingga tidak mungkin nantinya terjadi penagihan melalu pelayanan SAMSAT yang lain karena keaslian legalitas sudah terjamin”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Legalitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru sudah jelas terbukti dengan dihasilkannya produk pelayanan oleh petugas seperti STNK tahunan Selain itu legaslitasnya juga dapat dibuktikan dengan berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2012 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, didalam Perpres ini dikatakan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu, dimana salah satunya adalah Samsat Drive Thru.

## 5. Empati

Dalam pelayanan publik diartikan sebagai sebuah perasaan tulus atau sikap yang dimiliki oleh pemberi layanan didalam memberikan perhatian kepada para pelanggan dan berusaha untuk menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan keadaan pelanggan sebagai pihak yang membutuhkan pelayanan. Seperti pada pelayanan publik umumnya, petugas penyedia layanan harus memperlakukan pelanggan dengan baik serta memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan.

Berkaitan dengan sikap ramah dan sopan santun petugas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Drive Thru, bapak Iswanto selaku wajib pajak menyatakan bahwa:

“Saya rasa petugasnya kurang ramah mas, akan tetapi mereka tetap menjaga sopan santun dan melakukan pelayanan dengan baik. Mungkin karena antrian dan mereka juga harus fokus menjadi penyebabnya”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Bapak Dofir selaku wajib pajak juga mengutarakan hal yang sama dengan pendapat bapak Iswanto, yang menyatakan bahwa:

“Kalau untuk keramahan saya pikir masih kurang untuk petugasnya mungkin karena sudah lelah maupun karena ingin fokus, yang penting pelayanan tetap maksimal”. (Hasil wawancara 27 September 2022).

Selaras dengan pernyataan tersebut, bapak Sunaryo juga mengatakan bahwa:

“Masalah ramah atau tidaknya saya rasa kurang grapyak mas, tapi yang terpenting sopan dan santun, serta pelayanannya baik. Karena kita kan hanya sebentar juga dalam pembayaran”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Berdasarkan observasi dari keseluruhan penelitian, petugas SAMSAT Katang Drive Thru memiliki empati yang sudah baik terhadap pelanggan karena mengutamakan kepentingan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari petugas SAMSAT Drive Thru yang melayani pelayanan sesuai dengan antrian wajib pajak yang melakukan pembayaran. Selain itu juga petugas tidak melakukan hal diskriminatif dengan menggolongkan wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran, diaman semua pelanggan wajib pajak dialayani dengan cara dan sikap yang sama.

Salah satunya terlihat dari pengalaman yang disampaikan oleh bapak Sunaryo selaku wajib pajak yang melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru, beliau menyatakan bahwa:

“Petugas dari drive thru tidak ada membedakan kalo antri dulu ya dapat tempat dulu, kalo antri dibelakang ya mendapat antrian belakang. Saya rasa sudah adil”. (Hasil wawancara 26 September 2022).

Selaras dengan pendapat yang diberikan bapak Sunaryo, bapak miftah yang juga sebagai wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru menyampaikan pendapat bahwa:

“Untuk pembedaan golongan atau diskriminasi saya rasa sudah tidak ada ya mas, petugasnya sekarang meskipun dengan pembayar pajak lain juga tetap memberlakukan pelayanan sesuai antrian. Yang mungkin biasanya jika kenal dengan petugas dilayani lebih dulu ini sudah tidak”. (Hasil wawancara 27 September 2022).

## DISKUSI

### 1. Tangibles (berwujud)

Menurut Zeithaml dikutip Hardiyansyah (2011:46) dimensi Tangibles meliputi beberapa indikator diantaranya: penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan akses dalam pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan petugas, dan penggunaan alat bantu. Penampilan dan kemampuan sarana fisik (tempat pelayanan, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan sebagainya), perlengkapan peralatan yang diperlukan, serta penampilan pegawainya. Tangibles menjadi aspek aspek penting sebagai tolak ukur dalam pelayanan. Tentunya masyarakat akan menggunakan indera pengelihatan dan menilai suatu kualitas publik.

Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Pada Samsat Katang Kabupaten Kediri pada dimensi Tangibles berdasarkan data dari aspek-aspek yang telah digunakan dalam penelitian dapat dikatakan sudah berkualitas dan memenuhi aspek-aspek dari teori Tangibles. Akan tetapi masih ada hal yang harus diperhatikan pada aspek kedua yakni kenyamanan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan Drive Thru pada SAMSAT Katang dirasa kurang nyaman bagi pelanggan dikarenakan apabila pada posisi antri panjang diberlakukan 2 baris dimana tempat terlalu sempit sehingga menimbulkan himpitan antar pelanggan. Akan tetapi jika dilihat dari aspek pertama dan ketiga sudah memenuhi aspek dari teori Tangibles.

Aspek pertama yaitu penampilan petugas. Petugas pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru berpenampilan rapi dan sudah sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan, sehingga masyarakat wajib pajak yang akan melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan.

Aspek ketiga yaitu kemudahan akses layanan, SAMSAT Katang Kabupaten Kediri ini sudah menyediakan layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Drive Thru yang memudahkan akses untuk masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dapat dilihat dari tempat pelayanan dimana SAMSAT Katang Kabupaten Kediri berada pada seberang kantor Kabupaten Kediri yang tentunya berlokasi pada tempat yang strategis dan berada pada pusat keramaian serta mudah dijangkau.

### 2. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kehandalan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Waktu penyelesaian layanan 1x5 (lima) menit, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas drive thru pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri mampu menyelesaikan proses pelayanan yaitu 1x5 (lima) menit, meskipun biasa terjadi penyelesaian layanan lebih dari waktu yang telah ditetapkan (2) Layanan yang diberikan petugas sangat efektif, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan petugas sangat efektif dalam proses penyelesaian pelayanan (3) Petugas terampil dalam proses penyelesaian pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan drive thru pajak kendaraan bermotor cekatan dalam menyelesaikan tugasnya (4) Petugas bertanggungjawab dalam proses pelayanan keluhan, masuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan drive thru pajak kendaraan bermotor mampu dikatakan bertanggungjawab apabila adanya keluhan atau complain dari masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) jika terdapat adanya masalah.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi kehandalan (Reliability) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri maka dapat dikatakan sangat baik

### 3. Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ketanggapan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Petugas memberikan perhatian atas keluhan secara akurat, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) atas layanan keluhan secara tepat dan benar (2) Petugas merespon sangat baik dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor memberikan respon yang sangat baik kepada masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dalam permohonan (3) Petugas cepat menanggapi aduan dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor cepat menanggapi aduan dari masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dalam permohonan pelayanan (4) Petugas cermat membantu dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor cermat membantu masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) saat berlangsung permohonan pelayanan.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi ketanggapan (Responsiveness) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri maka dapat dikatakan sangat baik

### 4. Assurance

Berdasarkan hasil penelitian, indikator jaminan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Penggunaan layanan meringankan dan tidak menyita waktu bekerja, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri sangat meringankan dan tidak menyita banyak waktu seperti jam kerja pengguna layanan (wajib pajak) sehingga sangat tepat digunakan oleh mereka yang memiliki jam sibuk selain itu layanan tersebut sangat fleksibel maksudnya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) (2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan biaya yang pasti, sesuai dengan tarif yang telah ditentukan tanpa adanya pungutan biaya diluar pembayaran pajak kendaraan bermotor layanan *drive thru* yang harus ditanggung masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) (3) Pengawasan pihak kepolisian, pihak PT. Jasa Raharja dan UPT Bapenda Kediri Kediri, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor diawasi secara langsung oleh pihak kepolisian, PT. Jasa Raharja dan UPT Bapenda Kediri (4) Mendapatkan jaminan hukum atas validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri memelihara sangat baik validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor serta terdapat pula kepastian hukum yang mengaturnya.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi jaminan (Assurance) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri maka dapat dikatakan sangat baik.

### 5. Emphaty

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ketanggapan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 3 (tiga) instrumen yaitu: (1) Petugas melayani dengan sopan dan santun, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap sopan dan santun (2) Petugas melayani dengan sikap ramah, masuk dalam kategori buruk, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor belum bisa



melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap yang ramah dan berkesan menyenangkan (3) Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan), masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan drive thru pajak kendaraan bermotor melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap yang seimbang tidak membedakan berdasarkan status sosial dan tidak mendahulukan pihak tertentu.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi empati (Emphaty) kualitas pelayanan drive thru pajak kendaraan bermotor di Samsat Katang Kabupaten Kediri maka dapat dikatakan sangat baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru pada Samsat Katang Kabupaten Kediri melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu:

1. Dimensi Tangibles yang dapat dilihat melalui aspek penampilan pegawai, akses lokasi samsat Drive Thru sudah baik, sedangkan pada aspek kenyamanan tempat pelayanan kurang nyaman. Lalu untuk kondisi alat bantu dan juga kedisiplinan petugas sudah baik. Secara keseluruhan dimensi Tangibles (berwujud) kualitas pelayannya buruk
2. Dimensi Reliability yang dapat dilihat melalui aspek kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu layanan, dan juga kecermatan petugas dalam melayani sudah baik. Dimensi Reliability (kehandalan) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik
3. Dimensi Responsiveness yang dapat dilihat melalui aspek kecepatan petugas dalam melayani pengunjung sangatlah cepat. Kemudian petugas juga merespon pelanggan yang datang dengan cepat serta sudah memberikan layanan yang tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pada dimensi Responsiveness (ketanggapan) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik
4. Dimensi Assurance yang dapat dilihat melalui aspek tepat waktu, petugas sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan karena sudah sesuai jadwal dan juga jam pelayanan yang sudah ditetapkan. Sedangkan dari aspek jaminan biaya dan juga legalitas sudah diterapkan dengan baik. Secara keseluruhan dimensi Assurance (jaminan) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik
5. Dimensi Emphaty yang dapat dilihat melalui aspek sikap petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dengan sopan dan santun sudah sangat baik, akan tetapi dari segi aspek keramahan belum memberikan kualitas layanan yang diinginkan oleh sebagian pelanggan. Secara keseluruhan dari dimensi Emphaty (empati) kualitas pelayanan buruk

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMI PRESS.
- Alisman, Suharmi, I., & Nurhayani, F. (2018). Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Penerimaan Pajak Daerah Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kabupaten Nagan Raya. *Ekonomi Dan Bisnis*, 4, 102–110.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Mahrizal. (2018). Efektivitas Dan Laju Pertumbuhan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Aceh Barat. 4, 158–169.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik.

- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik. Alfabeta, cv.
- Pringgo, Y. (2015). Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik STNK Keliling Di Gresik. 3, 1–18.
- Ratminto & Septi, A. (2012). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Cetakan 27). Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2011). Service Quality and Satisfaction (Edisi 3). CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2016). Service, Quality dan Satisfaction (Edisi ke 4). CV Andi Offset.
- Utami, M. F., Ansari, M. I., Tahir, M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (n.d.). Kualitas Pelayanan Drive Thru Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pembantu Pettarani Upt (Unit Pelaksana Teknis) Pendapatan Wilayah Makassar. 3.