

Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Kliring Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Dompu

Hesti Darmawati Putri¹, Irwansyah², Sumarni³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis Dompu

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 20 Juli 2025

Revised: 07 Agustus 2025

Accepted: 10 Agustus 2025

Keywords:

Efektivitas

Pelayanan

Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat

ABSTRACT

Efektivitas adalah seberapa jauh tercapainya suatu target yang telah ditentukan sebelumnya, efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan serta berpengaruh dengan pengeluaran atau hasil akhir sebuah penilaian. Sedangkan, pelayanan adalah suatu kegiatan untuk membantu melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak-hak setiap warga Negara dengan menggunakan standar yang ditentukan. Penelitian pajak kendaraan bermotor dilakukan pada kantor SAMSAT Dompu, Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu. Pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh 3 (tiga) instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja (persero). Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 5 Aspek pelayanan publik yaitu Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) dan menggunakan faktor pendukung pelayanan serta faktor penghambat pelayanan. Key informan penelitian terdiri dari 10 (sepuluh) orang yaitu 5 (lima) dari pegawai yang memberikan pelayanan dan 5 (lima) dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor.

Effectiveness is how far a predetermined target is achieved, effectiveness shows success or failure in achieving goals and influences expenditure or the final result of an assessment. Meanwhile, service is an activity to help serve the community in meeting basic needs according to the rights of every citizen by using predetermined standards. Motor vehicle tax research was carried out at the SAMSAT office in Dompu Village, Dompu District, Dompu Regency. The type of this research is descriptive qualitative research, namely data collection research by interviewing and written data using descriptive qualitative methods. Data collection techniques used were observation, interviews with a number of informants, and from certain documents related to research. In this study there were several data collection techniques carried out by the author, namely observation, interviews, and documentation. This study uses 5 aspects of public service, namely Tangibles (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy) and uses service supporting factors and service inhibiting factors. The research key informants consisted of 10 (ten) people, namely 5 (five) from employees who provided services and 5 (five) from taxpayers who paid motor vehicle taxes.

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Hesti Darmawati Putri

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis Dompu

Jalan Syech Muhammad Lingkar utara Bali I Dompu

Email: Hestidarmawatiputri@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), wilayah dibagi atas daerah provinsi dan kabupaten/kota, di mana setiap daerah memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (UU No. 23 Tahun 2014). Salah satu sumber pembiayaan untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah berasal dari pajak daerah, yang menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tanpa imbalan langsung, dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB), menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah (Kesit, 2015; Sri Noviasusanti, 2014).

Tuntutan pembangunan yang terus meningkat membutuhkan pembiayaan yang semakin besar, sehingga daerah dituntut untuk mengoptimalkan potensi PAD, termasuk dari sektor PKB (Hamid, 2017). Pajak kendaraan bermotor, yang termasuk pajak provinsi, dipungut melalui mekanisme Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang melibatkan Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah, dan PT (Persero) Jasa Raharja (Perpres No. 5 Tahun 2015). Sistem ini dirancang untuk mempercepat pelayanan registrasi, identifikasi kendaraan, pembayaran PKB, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan transparan. Namun, meskipun sistem sudah terintegrasi, masih banyak laporan mengenai panjangnya antrean di kantor SAMSAT induk yang menghambat kenyamanan dan efektivitas layanan (Hamid, 2017). Permasalahan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan layanan yang cepat dan kenyataan di lapangan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pemerintah daerah dan instansi terkait mengembangkan berbagai inovasi pelayanan seperti SAMSAT keliling, Kliring SAMSAT, SAMSAT desa, dan layanan SAMSAT delivery. Penelitian terdahulu banyak membahas efektivitas SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor (Misnawati, 2019; Yuliana, 2020), namun fokus penelitian umumnya masih terbatas pada pelayanan di SAMSAT induk dan dampaknya terhadap penerimaan PKB. Riset yang mengkaji efektivitas dan pengaruh inovasi layanan seperti SAMSAT keliling atau SAMSAT desa terhadap minat dan perilaku wajib pajak masih relatif terbatas, terutama pada wilayah-wilayah dengan jarak geografis dekat antara SAMSAT induk dan unit layanan baru. Hal ini menjadi riset gap yang perlu diisi karena kedekatan lokasi dapat mempengaruhi preferensi wajib pajak dalam memilih titik layanan, dan pada akhirnya berdampak pada realisasi penerimaan pajak daerah.

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Dompus, yang berlokasi di pusat Kota Dompus dan hanya berjarak sekitar 2 km dari SAMSAT induk—jarak yang dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih lima menit. Kondisi ini unik dibandingkan dengan daerah lain di mana layanan tambahan biasanya disediakan untuk menjangkau wilayah yang jauh dari SAMSAT induk. Dengan jarak yang relatif dekat, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan apakah kehadiran layanan tambahan tetap mampu memicu peningkatan kepatuhan wajib pajak dan mempermudah akses layanan publik, ataukah justru tidak memberikan dampak signifikan. Kebaruan penelitian terletak pada analisis keterjangkauan geografis dan kedekatan lokasi terhadap efektivitas inovasi layanan pajak kendaraan bermotor.

Manfaat penelitian ini diharapkan bersifat teoritis dan praktis. Secara teoritis, hasil penelitian akan memperkaya literatur mengenai hubungan antara inovasi pelayanan publik, keterjangkauan lokasi, dan kepatuhan pajak daerah. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam menentukan strategi penyebaran layanan SAMSAT yang optimal, sehingga dapat meningkatkan penerimaan PAD dan kualitas pelayanan publik di sektor perpajakan kendaraan bermotor.

KAJIAN TEORI

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektifan adalah keadaan berpengaruh, kemanjuran, keberhasilan dan hal mulai berlaku. Beberapa ahli mengemukakan pengertian tentang efektivitas, diantaranya:

Menurut (Bastian, 2012) Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Beni, 2016) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada *sector public* sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap

kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Adapun menurut (Mardiasmo, 2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas yaitu seberapa jauh tercapainya suatu target telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas berkaitan erat dengan tingkat keberhasilan suatu aktifitas sektor publik. Di katakan efektif apabila kegiatan tersebut berpengaruh besar terhadap kemampuan penyediaan layanan publik. Efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan, efektivitas berpengaruh dengan pengeluaran atau hasil akhir sebuah penilaian.

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sedangkan menurut (Monir, 2003) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Selain itu, menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011). Sedangkan menurut (Kotler, 2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut (Kasmir, 2015) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu, dalam (Kamus Umum Bahasa Indonesia) di jelaskan pelayanan sebagai, hal, cara, atau hasil kerja melayani. Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagai mana dikutip di bawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Gronroos, 1990).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan akan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan kepada pengunjung sudah sesuai dengan standar pelayanan dan pengunjung merasa puas dengan pelayanan tersebut. Keberhasilan dapat ditentukan oleh perilaku dan karakter para pegawai terhadap konsumen. Peran pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting agar semakin banyak yang datang dan mendapatkan pelayanan yang dirasa cukup memuaskan maka tujuan akan semakin cepat tercapai atau keberhasilan suatu pelayanan bisa dikatakan berhasil. Adanya rangkaian kegiatan pelayanan pegawai yang baik berupa sikap dan perilaku maka akan tercipta komunikasi yang baik antara pegawai dan konsumen.

Pajak

Menurut Mr. Dr. N. J. Feldmann pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa, (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontra-prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Selain itu Prof. Dr.M. J. H. Smeets Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra- prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Adapun Menurut, Dr. Soeparman Soemahamidjaja Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau

barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa koektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Sedangkan, Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontra-prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dalam (Riftiasari, 2019) Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah salah satu masalah terpenting di negara mana pun. Semakin banyak masyarakat membayar pajak, semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibangun. Oleh karena itu, pajak merupakan lini pertama pembangunan negara dan pembayaran wajib yang dinyatakan oleh orang pribadi atau badan yang bersifat mengikat secara hukum sehingga setiap masyarakat wajib memenuhi tanggungan pajak mereka.

Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat) atau dalam Bahasa Inggris *One-stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Raja Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT".

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 pasal 22 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu yang terdiri dari :

1. Samsat Desa Kadindi Barat.
2. Samsat *Kriling*.
3. Samsat keliling.
4. E-Samsat.
5. Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Menurut (Anggitayudha, 2003) "tujuan didirikan Gerai Samsat itu adalah upaya dalam memberikan prosedur mudah, cepat, lancar dan efisien serta kejelasan dan kepastian menyangkut mekanisme pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor sesuai dengan kebijakan pemerintah". Sedangkan (Amri, 2015) menyatakan bahwa: "Program Gerai Samsat memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk kendaraan yang oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus untuk memperoleh deskripsi mendalam mengenai peranan SAMSAT Dompu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan fakta secara sistematis sesuai kondisi lapangan, dengan pendekatan fenomenologi melalui wawancara, penelusuran data tertulis, dan observasi partisipan agar hasil penelitian sesuai realitas.

Data diperoleh dari dua sumber, yaitu primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat di SAMSAT Dompu, seperti Pembina,

Koordinator, Pelaksana, dan Wajib Pajak. Data sekunder berasal dari literatur, dokumen resmi, dan arsip yang relevan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi untuk memperoleh gambaran nyata, wawancara mendalam untuk menggali informasi detail, dan dokumentasi untuk mengumpulkan bukti pendukung berupa kutipan, gambar, atau arsip. Kombinasi teknik ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas pelayanan SAMSAT Dompus dari sudut pandang penyelenggara maupun wajib pajak.

HASIL PENELITIAN

Analisis Data

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) merupakan sistem kerja sama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan PT Jasa Raharja (Persero). Pembentukan Samsat berawal dari permasalahan administrasi yang terjadi di masa lalu, di mana proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) memakan waktu lama karena masyarakat harus mendatangi tiga kantor berbeda: PT Jasa Raharja untuk membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Bappenda untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta kepolisian untuk pengurusan administrasi STNK.

Untuk menyederhanakan proses tersebut, pada tahun 1976 diterbitkan keputusan bersama tiga menteri – Menteri Pertahanan Keamanan (Menhankam), Menteri Keuangan (Menkeu), dan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) – yang tertuang dalam Keputusan No. Pol. KEP/13/XII/1976, No. KEP-1693/MK/IV/12/1976, dan No. 311 Tahun 1976. Melalui keputusan ini, konsep Samsat resmi diberlakukan di seluruh Indonesia, dengan ketiga instansi tersebut bekerja sama namun tetap menerbitkan bukti pelunasan masing-masing.

Selanjutnya, pada 28 Juni 1977 diterbitkan pedoman pelaksanaan melalui Peraturan Mendagri No. 16 Tahun 1977 serta peraturan bersama Menhankam, Menkeu, dan Mendagri No. INS/03/X/1988. Salah satu langkah penting pada masa ini adalah penyederhanaan dokumen, di mana formulir permohonan atau pendaftaran STNK, PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ digabung menjadi satu dokumen terpadu.

Pada tahun 1999, dilakukan perubahan kebijakan masa berlaku STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dari 1 tahun menjadi 5 tahun, dengan ketentuan pengesahan STNK dilakukan setiap tahun. Selain itu, jumlah loket pelayanan dikurangi dari lima menjadi dua untuk mempercepat proses pelayanan. Perubahan ini diatur dalam keputusan bersama Menhankam, Menkeu, dan Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, dan No. 29 Tahun 1999. Sejak saat itu, tanda pelunasan dan pengesahan pajak digabungkan dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Unit Pelaksana Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Dompus diresmikan pada tahun 2011 oleh Gubernur Nusa Tenggara Barat. Kantor Samsat Dompus berlokasi di Jalan Syech Muhammad, Kelurahan Bali, Kecamatan Dompus, Kabupaten Dompus. Sebelum berdirinya gedung ini, layanan Samsat di wilayah Dompus sudah ada, seiring kebijakan pemekaran wilayah di NTB yang menghadirkan layanan Samsat di seluruh 10 kabupaten/kota. Saat ini, seluruh Samsat di NTB telah terhubung secara online dengan kantor pusat Bappenda Provinsi NTB yang beralamat di Jalan Majapahit No. 17, Kota Mataram, sehingga memudahkan koordinasi dan pelayanan di seluruh wilayah.

Hasil Penelitian

Aspek Pelayanan Samsat

Hasil dari wawancara akan diukur dengan 5 (Lima) indikator menurut (Parasuraman, 2017) sebagai berikut : mengukur persebaran layanan SAMSAT Dompus di kawasan Dompus, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan sudah merata di kawasan Dompus. Ini dibuktikan dari persebaran layanan SAMSAT yang tersebar di 5 titik di wilayah Dompus yaitu diantaranya di Kecamatan Dompus, Kecamatan Woja, Kecamatan Pajo, Kecamatan Hu'u, Kecamatan Kempo, Kecamatan Kilo dan Kecamatan Pekat.

Menurut Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Abdul Najib, SST beliau menuturkan bahwa:

“Persebaran layanan SAMSAT Dompu di wilayah Dompu sudah merata, dan khususnya untuk SAMSAT Induk ini sendiri sudah menyediakan layanan yang cukup informatif dengan prasaran yang sangat nyaman baik untuk wajib pajak maupun petugas pelayanan”.

Mengingat lokasi yang tentunya dilengkapi fasilitas yang memadai dengan ruang tunggu yang cukup nyaman. Kemudahan akses yang berada dilokasi pelayanan ini diminati berbagai pihak khususnya masyarakat Kabupaten Dompu. Sama halnya yang dituturkan oleh salah satu wajib pajak bernama Maya warga Dompu yang mengatakan bahwa:

Bukti Langsung (Tangibles)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk mengukur persebaran layanan SAMSAT Dompu di kawasan Dompu, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan gerai ini sudah merata di kawasan Kabupaten Dompu. Ini dibuktikan dari persebaran layanan SAMSAT yang tersebar di 5 titik di wilayah Dompu yaitu diantaranya di Kecamatan Dompu, Kecamatan Woja, Kecamatan Pajo, Kecamatan Hu’u, Kecamatan Kempo, Kecamatan Kilo dan Kecamatan Pekat.

Menurut Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Abdul Najib, SST beliau menuturkan bahwa:

“Persebaran layanan SAMSAT Dompu di wilayah Dompu sudah merata, dan khususnya untuk SAMSAT Induk ini sendiri sudah menyediakan layanan yang cukup informatif dengan prasaran yang sangat nyaman baik untuk wajib pajak maupun petugas pelayanan”.

Mengingat lokasi yang tentunya dilengkapi fasilitas yang memadai dengan ruang tunggu yang cukup nyaman. Kemudahan akses yang berada dilokasi pelayanan ini diminati berbagai pihak khususnya masyarakat Kabupaten Dompu. Sama halnya yang dituturkan oleh salah satu wajib pajak bernama Maya warga Dompu yang mengatakan bahwa mengukur persebaran layanan SAMSAT Dompu di kawasan Dompu, serta melihat kemudahan yang didapatkan ketika mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil persebaran layanan ini sudah merata di kawasan Dompu. Ini dibuktikan dari persebaran layanan SAMSAT yang tersebar di 5 titik di wilayah Dompu yaitu diantaranya di Kecamatan Dompu, Kecamatan Woja, Kecamatan Pajo, Kecamatan Hu’u, Kecamatan Kempo, Kecamatan Kilo dan Kecamatan Pekat.

Menurut Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Abdul Najib, SST beliau menuturkan bahwa :

“Persebaran layanan SAMSAT di wilayah Dompu sudah merata, dan khususnya untuk SAMSAT Induk ini sendiri sudah menyediakan layanan yang cukup informatif dengan prasaran yang sangat nyaman baik untuk wajib pajak maupun petugas pelayanan”.

Mengingat lokasi yang tentunya dilengkapi fasilitas yang memadai dengan ruang tunggu yang cukup nyaman. Kemudahan akses yang berada dilokasi pelayanan ini diminati berbagai pihak khususnya masyarakat Kabupaten Dompu. Sama halnya yang dituturkan oleh salah satu wajib pajak bernama Maya warga Dompu yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya persebaran layanan SAMSAT Dompu di wilayah Dompu sudah merata, dan saya memilih SAMSAT Kelurahan Induk karena jaraknya yang cukup dekat dengan rumah, pelayanannya yang mudah serta cepat dan juga informatif”.

Kehandalan (Reliability)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat kemampuan gerai layanan SAMSAT Kelurahan Bali terkait waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, jam operasional yang sudah sesuai dan persyaratan yang mudah dipahami.

Menurut penuturan dari saudari Wulan yang merupakan wajib pajak warga Dompu menuturkan bahwa: *“Pelayanan cepat tidak sampai 10 menitan STNK sudah jadi, dengan hal ini antrian tidak terlalu panjang”.*

Layanan SAMSAT Induk buka dari hari senin sampai sabtu, untuk hari senin sampai kamis jam buka mulai 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB. Sedangkan, hari jumat dan sabtu jam buka mulai 08.00 WIB sampai dengan 11.00 WIB. Selain itu wajib pajak hanya perlu membawa 2 persyaratan saja yaitu KTP Asli dan STNK Asli. Di setiap pelayanan akan mempunyai persyaratan tertentu yang harus dipenuhi

untuk melakukan suatu pengurusan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan, Abdul Najib, SST menyatakan bahwa:

“SAMSAT Induk hanya melayani perpanjangan tahunan maka persyaratannya yaitu KTP Asli orang yang bersangkutan dan STNK Asli yang sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 tahun SAMSAT”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, melalui Ibu Wulan yang menyatakan bahwa:

“Ada, persyaratannya hanya KTP Asli dan STNK Asli. Dan saya merasa persyaratan tersebut sangat mudah dipenuhi karena tidak menggunakan fotocopy lagi”.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Proses pengukuran layanan menggunakan indikator ini bertujuan untuk melihat respon yang diberikan petugas layanan SAMSAT Induk dalam melayani wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan penulis didapatkan yakti sangat ramah. Seperti yang dituturkan oleh saudara Vino sebagai wajib pajak warga Yogyakarta setelah membayarkan pajak kendaraan roda 2, menuturkan bahwa :

Tidak hanya itu peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak yang memiliki kendaraan roda 4 (empat), yang menghasilkan kata yang sesuai dengan wajib pajak lainnya yaitu sangat baik. Sesuai yang dituturkan saudara Jainudin bahwa:

“Pelayanannya sangat baik, sangat membantu dalam pembayaran pajak kendaraan saya karena dipermudah dalam prosesnya, dengan hal ini saya selalu bayar pajak disini”.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pada SAMSAT Dompu sudah baik, dimana sistem, mekanisme dan prosedur yang ada pada kantor SAMSAT Dompu sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan SOP SAMSAT. Respon petugas layanan SAMSAT Dompu baik, baik kepada pengguna lama maupun pengguna baru. Petugas layanan SAMSAT Dompu ini juga cukup informatif terutama untuk pengguna baru, memberi pengarahannya kepada wajib pajak yang baru mencoba menggunakan layanan SAMSAT Dompu.

Asuransi (Assurance)

Proses pengukuran yang dilakukan layanan SAMSAT Dompu ini bertujuan untuk melihat kendala yang dialami wajib pajak dalam menggunakan layanan ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan bahwa tidak pernah mengalami kendala selama menggunakan layanan. Sesuai wawancara dengan beberapa narasumber mayoritas menuturkan tidak ada kendala selama pelayanan. Mereka dilayani dengan baik, salah satu wajib pajak bernama Suci warga Dompu mengatakan bahwa:

“Selama beberapa tahun saya membayar pajak kendaraan saya di SAMSAT Dompu, tidak ada kendala baik dari petugas maupun hal lain. Semua berjalan lancar sesuai apa yang saya harapkan. Terakhir saya bayar pajak kendaraan saya, belum duduk sudah dipanggil untuk prosesnya cepat minim kendala”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara Ibu Suriati sebagai pegawai bagian Pendaftaran dan Penetapan yang menyatakan bahwa:

“Secepatnya. Apabila wajib pajak datang dan persyaratannya lengkap maka akan dilakukan proses secepatnya bahkan kurang dari 5 menit. Dan Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ini ada empat yang harus ready, yaitu: pasokan listrik, jaringan internet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satunya gak tersedia maka pelayanan tidak akan bisa melakukan pelayanan waktu penyelesaian, disini akan dilakukan secepatnya dan hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit kalau system tidak offline dan listrik mati”

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa jangka waktu penyelesaian pada kantor SAMSAT Dompu dilakukan dengan singkat yaitu: kurang dari lima menit berdasarkan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP SAMSAT. Namun, dengan empat aspek yang harus tersedia yaitu: pasokan listrik, jaringan nternet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satu aspek tersebut tidak tersedia,

maka pelayanan tidak akan bisa dilakukan.

Empati (Empathy)

Proses pengukuran yang dilakukan layanan SAMSAT Dompu ini bertujuan untuk melihat apakah layanan SAMSAT Dompu ini mengingatkan wajib pajak jika sudah memasuki jatuh tempo pembayaran pajaknya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan hasil bahwa tidak pernah mendapatkan pemberitahuan terkait jatuh tempo pembayaran. Seperti dituturkan oleh saudara Jainudin yang menuturkan bahwa:

"tidak pernah mendapatkan peringatan jatuh tempo".

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, ini menjadi hal yang sangat disayangkan mengingat pajak tahunan merupakan hal yang rutin yang terjadi setiap tahun. Jika terlambat melakukan pembayaran maka akan dikenakan denda yang sama selama setahun. Jadi hal ini akan merugikan wajib pajak sendiri

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji kualitas layanan UPTB UPPD (Samsat) Dompu melalui pendekatan lima dimensi pelayanan menurut model Servqual (Parasuraman, 2017). Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dimensi layanan telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

Bukti Langsung (Tangibles)

Aspek tangibles mencerminkan fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persebaran layanan Samsat Dompu sudah merata, menjangkau hampir seluruh kecamatan di Kabupaten Dompu. Fasilitas di kantor Samsat Induk seperti ruang tunggu yang nyaman, lokasi strategis, dan akses mudah menjadi daya tarik utama masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangibles sudah dipenuhi dengan baik, dan mendukung kepuasan pengguna.

Keandalan (Reliability)

Dimensi reliability dilihat dari konsistensi layanan, kecepatan, dan kejelasan persyaratan. Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak dan petugas, diketahui bahwa proses pelayanan sangat cepat (rata-rata kurang dari 10 menit) dengan persyaratan yang sederhana, yakni hanya membawa KTP Asli dan STNK Asli. Jam operasional juga sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan Samsat Dompu tinggi dan memudahkan masyarakat dalam melakukan kewajibannya.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Pada dimensi ini, responsivitas petugas menjadi sorotan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas layanan tanggap, ramah, dan informatif, baik kepada pengguna lama maupun baru. Mereka juga mampu memberikan pengarahan dan penjelasan dengan baik. Ini menandakan bahwa petugas telah memahami pentingnya sikap proaktif dalam menghadapi masyarakat, yang berpengaruh pada tingkat kepercayaan terhadap institusi.

Jaminan (Assurance)

Aspek assurance mencakup keamanan, kompetensi, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada wajib pajak. Layanan Samsat Dompu dinilai telah memberikan jaminan layanan yang baik dengan waktu penyelesaian cepat (kurang dari lima menit jika sistem normal). Namun, kinerja pelayanan masih sangat tergantung pada empat faktor utama, yaitu: pasokan listrik, jaringan internet, SDM, dan aplikasi. Ketika salah satu unsur ini terganggu, maka pelayanan tidak dapat berjalan optimal. Ini menjadi titik kritis yang perlu dimitigasi.

Empati (Empathy)

Dimensi ini menyoroti perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan wajib pajak, termasuk komunikasi yang personal, seperti pengingat jatuh tempo pembayaran pajak. Penelitian menemukan bahwa belum ada sistem pemberitahuan atau reminder kepada wajib pajak terkait jatuh tempo pembayaran. Hal ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat akibat denda keterlambatan,

serta menurunkan citra pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi layanan, seperti notifikasi melalui SMS atau aplikasi online, agar aspek empati dapat terpenuhi secara maksimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan UPTB UPPD (Samsat) Dompu secara umum telah berjalan dengan baik jika ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (2017). Persebaran layanan sudah merata di wilayah Kabupaten Dompu dan menjangkau hampir seluruh kecamatan. Fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman dan lokasi kantor yang strategis, turut mendukung kemudahan akses bagi wajib pajak. Layanan dinilai andal karena prosesnya cepat, efisien, dan persyaratannya sederhana, di mana wajib pajak hanya perlu membawa KTP dan STNK asli tanpa fotokopi, dengan waktu penyelesaian kurang dari sepuluh menit.

Petugas menunjukkan sikap responsif, ramah, dan proaktif dalam memberikan informasi, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Prosedur yang sederhana dan penyelesaian yang cepat juga memberikan rasa aman dan kepastian bagi wajib pajak. Meski demikian, ketergantungan layanan pada pasokan listrik, jaringan internet, sumber daya manusia, dan aplikasi sistem menjadi potensi risiko terjadinya gangguan.

Aspek yang masih perlu mendapat perhatian adalah dimensi empati, karena belum adanya sistem pemberitahuan atau pengingat jatuh tempo pembayaran pajak. Kondisi ini dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran, timbulnya denda, dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, layanan Samsat Dompu telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan publik, namun perbaikan pada aspek empati diperlukan agar pelayanan dapat lebih optimal, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak.

REFERENSI

- Bastian. (2012). *Pengertian Efektivitas*. Dalam *Efektivitas Penerapan Genose C19 Sebagai Syarat Menggunakan Transportasi Kereta Api*. Jawa Timur: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Hasan. (2009). *Pengertian Data dan Variabel Penelitian*. Dalam *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler. (2018). *Pelayanan*. Dalam *Manajemen Pemasaran* (Edisi ketiga belas, Bahasa Indonesia, Jilid 1 dan 2). Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2007). *Faktor Pendukung Pelayanan*. Dalam *Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2015). *Pelayanan Publik*. Dalam *Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Monir. (2003). *Pelayanan*. Dalam *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustaqiem, D. (2017). *Hukum Pajak*. Dalam *Buku Perpajakan dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Nathania, S. (2017). *Perspektif Keefektifan*. Dalam *Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*, *Journal of Health Studies*, 1(1), 65–71.
- Riftiasari. (2019). *Definisi Pajak*. Dalam *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2011). *Pelayanan*. Dalam *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Informan Penelitian*. Dalam *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Pelayanan Publik*. Dalam *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wijayanto, M., & dkk. (2007). *Faktor Pendukung Pelayanan*. Dalam *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor*. Yogyakarta: Gava Media.