

Laporan Penelitian

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Drs. Charles Makmur Sianturi, MSBA

NIDN 0125036001



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN

2020

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Drs. Charles Makmur Sianturi,MSBA

NIDN 0125036001



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**

2020

LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. a. Judul Riset : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara

b. Jenis Penelitian : Penelitian Dasar

2. Peneliti

1. a. Nama lengkap dan gelar : Drs. Charles Makmur Sianturi, MSBA
b. NIDN : 0125036001
c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
d. Golongan Pangkat : IV-A
e. Jabatan Struktural : Kordinator Monitoring dan Evaluasi LPM
f. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
g. email : charlessianturi@uhn.ac.id

3. Lama penelitian : 1 (Satu bulan)

4. Lokasi Penelitian : Medan

6. Biaya penelitian : Rp. 8.000.000. (Delapan juta rupiah)

7. Sumber Biaya Penelitian : Mandiri

Medan, 31 Juli 2020

Mengetahui,
Dekan FISIPOL,



(Drs. Darma Manalu, MSi)
NIDN: 0106046401

Peneliti

Charles M Sianturi

(Drs. Charles M. Sianturi, MSBA)
NIDN : 0125036001

Menyetujui,

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat



Dr. Janpatar Simamora, SH, MH
NIDN: 01140018101

Surat Pernyataan Keaslian Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Drs. Charles Makmur Sianturi, MSBA
NIDN : 0125036001
Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan
Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor
Samsat Medan
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian ini merupakan hasil penelitian saya sendiri dan keasliannya benar. Apabila ternyata dikemudian hari diketahui bahwa hasil penelitian ini adalah plagiarisme atau penjiplakan atas hasil karya orang lain , maka hal itu menjadi tanggungjawab saya dan saya bersedia menerima konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sadar dan dengan sebenarnya dan tanpa ada unsur tekanan atau paksaan

Peneliti,



Drs. Charles M.Sianturi, MSBA
NIDN: 0125036001

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Drs. Charles Makmur Sianturi,MSBA

NIDN 0125036001



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN**

2020

LEMBARAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. a. Judul Riset : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara

b. Jenis Penelitian : Penelitian Dasar

2. Peneliti

1. a. Nama lengkap dan gelar : Drs. Charles Makmur Sianturi, MSBA
b. NIDN : 0125036001
c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
d. Golongan Pangkat : IV-A
e. Jabatan Struktural : Kordinator Monitoring dan Evaluasi LPM
f. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
g. email : charlessianturi@uhn.ac.id

3. Lama penelitian : 1 (Satu bulan)

4. Lokasi Penelitian : Kantor Samsat Medan

6. Biaya penelitian : Rp. 8.000.000. (Delapan juta rupiah)

7. Sumber Biaya Penelitian : Mandiri

Medan , 31 Juli 2020

Mengetahui,
Dekan FISIP,

Peneliti

(Drs. Darma Manalu, MSi)
MSBA)
NIDN: 0106046401

(Drs. Charles M. Sianturi,
NIDN : 0125036001

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

Dr. Janpatar Simamora, SH,MH
NIDN: 01140018101

Surat Pernyataan Keaslian Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Drs. Charles Makmur Sianturi, MSBA
NIDN : 0125036001
Judul Penelitian : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dengan
Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota
Medan
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian ini merupakan hasil penelitian saya sendiri dan keasliannya benar. Apabila ternyata dikemudian hari diketahui bahwa hasil penelitian ini adalah plagiarisme atau penjiplakan atas hasil karya orang lain , maka hal itu menjadi tanggungjawab saya dan saya bersedia menerima konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sadar dan dengan sebenarnya dan tanpa ada unsur tekanan atau paksaan

Peneliti,

Drs. Charles M.Sianturi, MSBA
NIDN: 0125036001

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesempatan, kesehatan, dan kemudahan untuk melakukan penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penulisan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan moril dan materil dari banyak pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Namun demikian saya sangat perlu mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Darma Manalu, Msi, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Jonson Rajagukguk, S.Sos, SE, MAP, Ketua Prodi Administrasi Negara
3. Bapak Dr.Janpatar Simamora SH,MH, Ketua Lembaga Penelitian Universitas HKBP Nommensen Medan
4. Ibu Santy Sitorus, SE, KTU FISIPOL UHN Medan
5. Jeremi Situmorang, AMD, tenaga kependidikan di FISIPOL UHN Medan
6. Robet Tambunan, tenaga kependidikan di FISIPOL UHN Medan

Medan, 31 Juli 2020

Penulis,

Drs. Charles M.Sianturi,MSBA

DAFTAR ISI

Lembaran Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
ABSTRAK	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7

BAB II LANDASAN TEORITIS

2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.1 Azas-Azas Pelayanan Publik	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	11
2.2 Standart Pelayanan Publik	13
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	18
2.5 Kepuasan Pelayanan Publik	22
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.6.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.6.2 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.6.3 Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan waktu Penelitian	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29

3.4 Hipotesis	29
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Skala Pengukuran Data	32
3.7 Metode Analisis Data.....	33
3.8 Uji Istrumen Penelitian	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Distribusi Angket	37
4.2 Informasi Demografis Responden	37
4.3 Analisis Frekuensi	40
4.3.1. Kualitas Pelayanan Publik	40
4.3.2 Kepuasan Wajib Pajak	46
4.4 Analisis Korelasi	51
4.5 Uji Normalitas	56
4.6 Uji Validitas	57

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 3.3 Interval Koefisien Pearson Product Moment	32
Tabel 4.1 Distribusi Angket	35
Tabel 4.2 Usia Responden.....	36
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.4 Kunjungan Terakhir ke Kantor Samsat.....	37
Tabel 4.5 Jenis Urusan Responden.....	38
Tabel 4.6 Kelengkapan Peralatan.....	39
Tabel 4.7 Kebersihan Bagunan	39
Tabel 4.8 Keterpercayaan Informasi dari Petugas.....	40
Tabel 4.9 Pengetahuan dan Tanggungjawab Petugas	40
Tabel 4.10 Kecepatan Pelayanan.....	41
Tabel 4.11 Kemudahan Menghubungi Pegawai	41
Tabel 4.12 Pemberian Pelayanan seperti yang diharapkan	42
Tabel 4.13 Pelayanan Tepat Waktu.....	42
Tabel 4.14 Pegawai Menunjukkan Kepedulian	43
Tabel 4.15 Penggutaan Waktu Sesuai Ketentuan.....	43
Tabel 4.16 Tugas Di Jalankan Sesuai Harapan	44
Tabel 4.17 Prosedur Tidak Sulit.....	44
Tabel 4.18 Penyelesaian Urusan Tepat Waktu.....	45
Tabel 4.19 Pembuatan Surat Wajib Pajak sesuai Ketentuan.....	45

Tabel 4.20 Pelaksanaan Tugas Sesuai Ketentuan.	46
Tabel 4.21 Tingkat Kesalahan Pegawai Dalam Tugas.....	46
Tabel 4.22 Pegawai Tampil Ramah dan Menghormati Pengunjung.....	47
Tabel 4.23 Bersikap Baik dan Membantu Dalam Melayani	47
Tabel 4.24 Bersedia Mendengar Keluhan	48
Tabel 4.25 Kecepatan Menanggapi Keluhan	48
Tabel 4.26 Dimensi Berwujud Dengan Kepuasan Wajib Pajak	49
Tabel 4.27 Dimensi Keterpercayaaan dengan Kepuasan Wajib Pajak	50
Tabel 4.28 Dimensi Kepedulian dengan Kepuasan Wajib Pajak	51
Tabel 4.29 Dimensi Keterjaminan dengan Kepuasan Wajib Pajak.....	52
Tabel 4.30 Dimensi Empati dengan Kepuasan Wajib Pajak	53
Tabel 4.31 Dimensi Kulaitas dengan Kepuasan Wajib Pajak.....	53
Tabel 4.32 Uji Normalias Kolmogorov-Smienov	54
Tabel 4.33 Hasil uji Validitas Instrumen Penelitian.....	55

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur secara kuantitatif hubungan antara h kualitas pelayanan publik dengan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dengan sampel yang ditetapkan secara nonprobability sampling. Kualitas pelayanan publik diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang sudah di adaptasikan untuk mengukur kualitas pelayanan public. Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis korelasi. Berdasarkan *Kendall* hasil analisis diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,464 dengan signifikansi 0,00. Nilai koefisien korelasi i *Spearman's* sebesar 0,557 dengan signifikansi 0,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berkorelasi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan publik meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan public, Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

The purposes of this research is to measure the relationship between quality of public services and satisfaction of tax payer of vehicles. This research was conducted at the Office of Samsat Medan Province of Sumatera Utara. The method of data collection is done by using a questionnaire. The quality of public services assesses by using the quality of services that have been adjusted to public services, namely tangibles , reliabilityt, responsiveness, assurance and empathy. Public satisfaction were measured by using dimentions of procedure, time certainty, responsibility, discipline, courtesy, and comfort, convenience and complaints. Data analysis method used is qualitative analysis and correlation analysis. Based on Kendall analysis coefficient correlation is 0.464 with a significance of 0.00. The coefficient correlation of Spearman is 0.557 with a significance of 0.00. Thus it can concluded taht the quality of public services is positively and significantly correlated to the satisfaction of public services. This means if service quality increased therefore public satisfaction is also increased

Keywords: Public Service Quality, Public Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan balik nama atau mutasi kepemilikan kendaraan bermotor merupakan topik yang belum banyak dibahas secara akademik atau ilmiah. Sejalan dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor tuntutan terhadap pelayanan public yang berkualitas terkait dengan kondisi tersebut juga semakin meningkat. Kesadaran akan hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara menjadi salah satu faktor pendorong agar kualitas pelayanan public yang mereka terima dari pelayan public semakin baik.

Kualitas atau mutu pelayanan public dapat dilihat dari dua aspek yaitu kualitas berdasarkan standar pelayanan dan kualitas berdasarkan persepsi penerima pelayanan atau persepsi public. Kualitas berdasarkan standar pelayanan dapat diartikan sebagai kesesuaian pelayanan dengan ketentuan yang berlaku, atau kesesuaian pelayanan peraturan internal yang disebut dengan kualitas teknis. Sering juga disebut sebagai kualitas pelayanan objektif. Umumnya kualitas berdasarkan standard atau teknik pelayanan tidak terbuka kepada public dan tidak difahami public karena yang diketahui public hanyalah prosedur pelayanan, tidak mencakup hal-hal yang bersifat teknis untuk menjalankan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan public berdasarkan persepsi public didasarkan pada pengalaman pengguna atau penerima pelayanan yang disebut sebagai kualitas persepsional. Kualitas ini tidak secara langsung berkaitan aspek-aspek teknis

pelayanan tetapi didasarkan evaluasi penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diterima atau berdasarkan pengalaman penerima pelayanan itu.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai totalitas dari kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat. Dalam hal ini ada dua pandangan yang berbeda dimana sebagian ahli berpendapat bahwa kualitas adalah sumber atau anteseden dari kepuasan konsumen (Garvin, 1988). Sementara sebagian ahli berpendapat bahwa kepuasan adalah sumber atau anteseden dari kualitas (Parasuraman, 1988).

Kualitas pelayanan adalah tingkat nilai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi public atau pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang fleksibel sesuai dengan jenis dan tingkat pelayanan public yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan salah satu sumber kepuasan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan public tersebut diukur dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memenuhi atau melebihi dari yang diharapkan oleh masyarakat. Namun jika tingkat nilai pelayanan sama dengan yang diharapkan masyarakat maka disebut memuaskan kebutuhan masyarakat dan jika pelayanan yang diterima dibawah nilai yang diharapkan masyarakat maka pelayanan tersebut disebut tidak berkualitas dan tidak memuaskan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering

dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap organisasi. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi organisasi begitu juga sebaliknya apabila organisasi memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi organisasi itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa puas. Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari manusia.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan

kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Kepuasan pelayanan kepada masyarakat merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi faktor strategis dalam pelayanan publik. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Maka hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang bias diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara.

Saat ini masyarakat benar-benar krisis dalam memberikan komentar terhadap pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat semakin sadar akan hak-hak dan posisi mereka dalam menerima pelayanan. Posisi publik semakin kuat, ini juga merupakan akibat dari era globalisasi informasi yang membuat masyarakat lebih well informed terhadap jasa layanan yang diterima.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, pasal 2 disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok

Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB). Peran dan fungsi Kantor Samsat semakin menjadi penting, karena tidak hanya dapat berbuat atau berperilaku berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan dan kebiasaan belaka. Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, oleh karena itu eksistensinya harus mendapatkan tempat yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan terbaik, kebutuhan akan memudahkan, kenyamanan dan kepastian hukum harus dijamin. Profesionalisme penyedia jasa layanan akan dapat menciptakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan para wajib pajak kendaraan bermotor.

Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama adalah untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang kedua adalah untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat ekonomi daerah. Tujuan yang ketiga adalah untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Oleh karena itu upaya-upaya peningkatan profesionalisme harus terus dilakukan demi tercapainya kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Tinggi rendahnya profesionalisme layanan bias dilihat dari penilaian wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan kualitas layanan yang mereka harapkan atau perbandingan antara kinerja kualitas layanan yang dinilai penting oleh wajib pajak kendaraan bermotor.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dalam penelitian ini perumusan masalah dirumuskan sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan publik berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara?

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹

Pelayanan Publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²

Pelayanan publik menurut Agus Hiplunudin merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu pusat maupun yang ada di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).³

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh sebagai upaya pemenuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- a. Satuan Kerja Organisasi Kementerian
- b. Departemen

¹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi* , Jakarta: PT Bumi aksara, 2010, hal. 4-5

² Sinambela (2010:128) <http://www.materibelajar.id/2016/01/meteri-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html#>, diakses tanggal 03 Mei 2019

³ Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik* , Yogyakarta: Calpulis, 2017 hal.105

- c. Lembaga Pemerintah Non Departemen
- d. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Dan Tinggi Negara
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- f. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
- g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- h. Instansi Pemerintah Lainnya, Baik Pusat Maupun Daerah Termasuk Dinas-Dinas dan Badan.

Pelayanan publik didalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian mengenai pelayann publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara.

Dalam penyelenggara pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pelayanan pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian meskipun kewajiban pemberian palayanan dapat diberikan oleh pihak swasta atau pihak ketiga maka yang terpenting

dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum dan lingkungan yang kondusif.

2.1.1 Azas -Azas Pelayanan Publik

Dalam keputusan Menpan 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pelayanan publik sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik yaitu:

a. **Transparansi**

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

d. **Partisipatif peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan konsumen.**

e. **Tidak diskriminatif (kesamaan hak) dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.**

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang dirujuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasaran kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dapat memanfaatkan teknologi telematika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemandirian, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasaran, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

2.2 Standart Pelayanan Publik

Standart pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pelayanan publik harus diberikan standart tertentu standart adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standart pelayanan dalam Daryanto adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standart pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standart pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang jauh dari harapan publik.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standart pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka standart pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan

pelayanan yang berkualitas anatar lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Dalam penyusunan standart pelayanan publik harus memenuhi indikator sebagai berikut:

- a. Dasar hukum, sebagai landasan dasar untuk memberikan pelayanan kepada publik
- b. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang dimaksud prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap konsumen
- c. Waktu yang cepat dan tepat untuk memberikan pelayanan.
- d. Biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh konsumen.
- f. Sarana dan prasarana yang disediakan baik untuk konsumen maupun untuk petugas pelayanan dalam proses penyesuaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi yang penyandang cacat.
- g. Kompetensi masing-masing petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan.
- h. Pengawasan internal
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

- a. Pentingnya standart pelayanan public wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk jaminan diberikannya pelayanan yang

berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standart pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan yang tinggi. Standart pelayanan publik berfungsi memberikan arah untuk bertidak bagi institusi penyedia pelayanan untuk menentukan stategi dan prioritass.

b. Cakupan standart pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standart prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termsuk prosedur pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan hendaknya harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk layanan

Harus ditetapkan standart produk (hasil) pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standart sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standart kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam prakteknya pola ada beberapa macam pola penyelenggara pelayanan publik, baik yang dikemukakan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, yaitu sebagai berikut:

1. Pola fungsional

Pola pelayanan fungsional adalah pelayanan public yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola Terpusat

Pola pelayanan terpusat adalah pelayanan public diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait dan yang bersangkutan.

3. Pola Terpadu

Pola terpadu merupakan pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan.

4. Pola Gugus Tugas

Pola pelayanan gugus tugas adalah pola pelayanan yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut diatas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya dalam rangka menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kepuasan yang masyarakat dapatkan dari pelayanan merupakan suatu keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Kepuasan tersebut menunjukkan adanya suatu tindakan yang dijadikan suatu tolak ukur agar terciptanya suatu pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kualitas sebuah pelayanan dapat menjadi suatu tolak ukur yang dapat mengukur sebuah tindakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik* mengemukakan bahwa kualitas sebagai berikut:

Kualitas merupakan cara untuk mengukur nilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bilang persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratn tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menuntukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.⁴

⁴ Harbani Pasolong, M.Si, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, 2017, Hal.151-152

Kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat. Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu standar dalam bentuk pelayanan dan jasa yang diterima oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi untuk memuaskan masyarakat yang dilayani. Dari beberapa pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu syarat dalam strategi bisnis dengan bentuk standar pelayanan dan jasa yang diberikan harus dicapai oleh pihak penyelenggara layanan serta tidak mengecewakan prodak dari kerusakan atau cacat dengan maksud untuk memuaskan penerima layanan.

2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, mutu dan sebagainya. Maka dalam hal ini, untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik, dapat dilakukan dengan mengukur tingkat baik atau buruknya pelayanan yang dilakukan.

Keputusan Menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Memberikan pengertian tentang kualitas pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standart pelayanan yang telah dilakukan sebagai

pedoman dalam memberikan layanan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Dalam sebuah penelitian pada tahun 1988 dari jurnal Retailing yang membahas pengembangan, pengujian, dan aplikasi potensial SERVQUAL, yaitu sebuah instrumen untuk mengukur perspektif pelanggan tentang kualitas pelayanan dibidang servis atau jasa, maka ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- *Tangibles* (Kenampakan fisik), yaitu meliputi peralatan yang tampak modern yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, fasilitas fisik yang menarik secara visual, pegawai yang tampak rapi, serta hal-hal lain yang terkait dengan layanan yang baik pada perusahaan tersebut.
- *Reliability* (Reliabilitas) yaitu suatu kepastian yang dapat diberikan oleh perusahaan tersebut yang dapat dipercaya, misalnya berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu dan dilakukan, menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikan masalah, dan melakukan layanan dengan benar pada saat berjanji untuk melakukannya.
- *Responsiveness* (Responsivitas) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien. Karyawan perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan selalu bersedia membantu.
- *Assurance* (Jaminan) yakni perilaku karyawan yang mampu menanamkan kepercayaan pada pelanggan dan pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Karyawan

perusahaan secara konsisten sopan dan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan setiap pelanggan.

- *Empathy* (Empati) yakni perusahaan memberikan perhatian individual dan memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelangganya.

Dimensi kualitas diatas merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor swasta atau perusahaan sektor jasa berdasarkan pada penelitian yang pernah dilakukan. Indikator kualitas pelayanan juga diadopsi di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas pelayanan sektor privat dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas

2.5 Kepuasan Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik menyebutkan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public seperti prosedur, pelayanan, pesyaratan, kemampun petugas pelayanan, kecepatan pelayan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan,

dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan pemerintah. Peran birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik sangat penting sekali dalam mengatur dan menyelesaikan suatu pemerintahan atau melayani publik, dengan secara tepat dan cepat sehingga orientasi pemerintah kepada pihak bisa memenuhi kriteria, keinginan dan kepuasan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

2.6 Pajak Kendaraan Bermotor

2.6.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Definisi pajak kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara Pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30% sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi hasilnya kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Subjek PKB adalah orang pribadi, badan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, TNI, dan POLRI yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Sedangkan penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh pribadi atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku yang bertanggungjawab terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Orang yang bersangkutan, yaitu sebagai pemilik sesuai dengan hak kepemilikannya.
2. Orang atau badan yang memperoleh kuasa dari pemilik kendaraan bermotor
3. Ahli waris yaitu orang atau badan yang ditunjuk dengan surat wasiat atau yang ditetapkan sebagai ahli waris berdasarkan kesepakatan dan atas putusan pengadilan.

Menurut Siahaan dalam bukunya tentang Perpajakan dan Retribusi daerah menyebutkan bahwa;

Objek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain, di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, dan rekreasi. Pengertian kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor meliputi kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di daerah provinsi yang bersangkutan⁵.

Wajib pajak baik perorangan atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yang berjumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi oleh pemilik lama, maka pihak yang menerima penyerahan tersebut juga bertanggung jawab terhadap pelunasan.

Masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak dihitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak Kendaraan Bermotor yang karena suatu hal lain masa pajaknya tidak samapai 12 (dua belas) bulan, maka dapat dilakukan restitusi.

⁵ MARIHOT P. SIAHAAN, Op.cit, hal 140

2.6.2 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 hanya mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi. Sedangkan kepastian penetapan tarif pajak kendaraan bermotor diatur berdasarkan peraturan daerah pada masing-masing provinsi. Penetapan batas bawah dan batas atas tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
2. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen). Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

2.6.3 Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Hal pertama yang harus dilakukan untuk membayar PKB di Kantaor Samsat adalah menyiapkan dokumen-dokumen sebagai syarat pembayaran PKB. Petugas loket harus terlebih dahulu memeriksa dan memastikan kebenaran dari data kendaraan dan juga nominal pajak yang akan dibayarkan.

Dokumen-dokumen tersebut meliputi:

- 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi.
- 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP) asli dan fotokopi.
- 3) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi.
- 4) Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terakhir.

Setelah pemeriksaan kebenaran dokumen selesai maka tahapan selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang tersedia.
2. Menyerahkan formulir dan dokumen-dokumen tersebut di atas kepada petugas, lalu mendapat nomor antrean.
3. Saat nomor antrean dipanggil, kunjungi loket yang tersedia. Petugas loket akan memberikan bukti pembayaran sementara yang berisi tentang jumlah pajak yang harus dibayar.

4. Kunjungi loket pembayaran untuk melunasi pajak sesuai dengan nominal yang tertera. Setelah wajib pajak akan menerima bukti pembayaran yang sudah dicap dan ditanda tangani.
5. Mengambil STNK yang sudah diperpanjang di loket yang sudah ditentukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data, menelaah, menyusunnya dengan satuan-satuan serta menafsirkan dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar sipeneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara Jl.Putri Hijau Medan dan dilakukan selama bulan April dan Mei 2020 selama 30 hari kerja

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dan yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada responden.

3.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris.⁶ Maka hipotesis yang diajukan didalam penelitian ini adalah :

Hipotesis Kerja (Ho):

Tidak ada hubungan yang positif signifikan antara pelaksanaan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3.5 Defenisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan public yang diukur dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. Tangible (Dimensi berwujud)
2. Reliability (Dimensi Keterpercayaan)
3. Responsiveness (Dimensi Keperdulian)
4. Assurance (Dimensi Jaminan)
5. Empaty (Dimensi Empati)

Dimensi Kepuasan Wajib Pajak yang diukur dalam hubungannya dengan pelayanan public adalah :

1. Prosedur
2. Kepastian waktu
3. Tanggung jawab
4. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

⁶ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Edisi Ketujuh, Ghalia Indonesia, 2009, Darussalam, Hal.151

5. Keluhan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun ke dalam tabel defenisi operasional sebagai berikut.

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	1.Kualitas Pelayanan Publik (X)	1. Tangable (berwujud)	1.Peralatan dalam ruangan sudah lengkap 2.Bangunan gedung dinas terlihat bersih	Likert
		2. Reliability (Keterpercayaan)	1.Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya 2.Pengetahuan dan rasa tanggung jawab peugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani	Likert
		3. Responsiveness (Keperdulian)	1.Pegawai melayani masyarakat dengan cepat 2.pegawai selalu mudah dihubungi	Likert
		4.Assurance (Jaminan)	1.Pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat 2.Pegawai memberikan layanan tepat kepada masyarakat	Likert
		2. Empathy (Empati)	1.Pegawai sudah menunjukan keperdulian kepada yang berurusan 2.Pegawai sudah menggunakan waktu yang sudah ditentukan	Likert
2.	2.Kepuasan Wajib Pajak (Y)	1. Prosedur	1.Pegawai sudah menjalankan tugas sesuai denga yang diharapkan 2. Proseduur tidak sulit	Likert
		2.Kepastian waktu	3. Penyelesaian	

			<p>pengurusan tepat waktu</p> <p>4. Waktu membuat surat wajib pajak sudah sesuai waktu yang ditentukan</p>	Likert
		3.Tanggung jawab	<p>5.Pegawai sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditentukan</p> <p>6.Pegawai tidak melakukan kesalahan dalam tugas</p>	Likert
		4.Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	<p>7.Pegawai tampil ramah dan menghormati pengunjung</p> <p>8.Sikap dan perhatian pegawai kepada masyarakat baik dan responsive dalam melayani</p>	Likert
		5.Keluhan	<p>10.Pegawai SAMSAT bersedia mendengarkan keluhan masyarakat</p> <p>11.Pegawai SAMSAT menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat</p>	Likert

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang dipergunakan untuk mengukur variabel adalah Skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden. Kemudian responden diminta memberikan pilihan atau respon sesuai dengan skala ukur yang disediakan.

Tabel 3.2 Nilai Skala Likert

1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

3.7 Analisis Data

3.7.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah tabel frekuensi, persentase dan interpretasi. Analisis tersebut dilakukan setelah data yang dikumpulkan ditabulasi, nilai jawaban responden di hitung sesuai dengan persentasenya dan dilanjutkan dengan interpretasi data yang tertera dalam tabel frekuensi.

3.7.2 Analisis Kolerasi

Analisis kolerasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam riset ini digunakan kolerasi sederhana yaitu dengan teknik kolerasi *Product Moment*. Teknik kolerasi *Product Moment* akan menghasilkan nilai koefisien korelasi dari hubungan variabel yang sedang di uji. Nilai koefisien korelasi menunjukkan arah dan besar kuatnya hubungan antara suatu variabel bebas dengan suatu variabel terikat. Analisis kolerasi dihitung dengan menggunakan rumus kolerasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xY - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan

r_{xy} = Nilai koefisien kolerasi

n = Jumlah anggota sampel

X = Variabel independen (Kualitas Pelayanan Publik)

Y = Variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak)

Pada hakikatnya, nilai r dapat berkisar dari -1 melalui 0 hingga +1 (-1 ≤ r ≤ +1).

1. Bila Nilai $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
2. Bila nilai $r = +1$ atau mendekati 1, maka kolerasi antara kedua variabel dikatakan positif dan sangat kuat sekali. Hubungan antara kedua variabel bersifat kolerasi positif (kolerasi searah), artinya kenaikan variabel X akan diikuti dengan kenaikan variabel Y atau sebaliknya.
3. Bila nilai $r = -1$ atau mendekati -1, maka kolerasi antara kedua variabel dikatakan negative dan sangat kuat. Hubungan antara variabel bersifat kolerasi negative (kolerasi tidak searah), artinya kenaikan variabel X akan diikuti dengan penurunan variabel Y atau sebaliknya.

Tabel 3.3 Interval Pearson Product Moment

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 - 0, 599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Nilai interval koefisien kolerasi diatas digunakan untuk melihat rentang yang lebih spesifik, dimulai dari nilai sangat rendah hingga sangat kuat. Untuk menghitung kolerasi dalam reset ini, penulis menggunakan SPSS V.22.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang tersusun dalam satu rangkaian pernyataan tertulis dan dengan nilai yang sudah ditetapkan berdasarkan Skala Likert. Selanjutnya instrument tersebut perlu diuji untuk mengetahui kehandalan dan kebenaran pengukuran yang dilakukan dalam angket. Pengujian instrument ini dilakukan melalui uji Validitas (Kebenaran alat ukur) dan Uji Normalitas data.

3.8.1 Uji Validitas

Instrumen penelitian yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu Instrumen tepat untuk digunakan sebagai suatu ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa i^r Instrumen kurang tepat untuk diterapkan.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} untuk degree of freedom (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel. Apabila T_{hitung} lebih besar dari pada T_{tabel} maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

Ketentuan pengambilan keputusan.

1. Jika T_{hitung} positif $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka butiran pernyataan valid.

2. Jika r_{hitung} negatif $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butiran pernyataan tidak valid.

3.8.2 Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu uji Kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji One sample Kolmogorov-Smirnov yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< ; 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $> ; 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

BAB IV

ANALIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Distribusi Angket

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan ketentuan urusan paling lama 1 bulan atau 30 hari kerja yang dilakukan oleh tim yang telah dilatih sebelumnya sebanyak lima orang enumerator. Sebanyak 100 angket disebarikan kepada responden yang berisi pernyataan yang disusun sesuai dengan operasionalisasi variabel tentang kualitas pelayanan public terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan metode *Skala Likert*. Pada tabel dibawah ini disajikan distribusi angket penelitian.

Tabel 4.1 Distribusi Angket Penelitian

No	Sebaran Angket	Jumlah
1	Jumlah angket disebarikan	110
2	Jumlah angket kembali	100
3	Jumlah angket yang dapat dipakai	92

Sumber: Angket Penelitian Tahun 2020

Pada Tabel 4.1 terlihat bahwa jumlah angket yang telah disebarikan sebanyak 110 angket kepada 110 orang responden, jumlah angket kembali sebanyak 100 angket, jumlah angket yang di isi lengkap dan dapat dipakai sebanyak 92 angket.

4.2 Informasi Demografis Responden

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Medan Barat tanggal 4 April 2020 sampai pada tanggal 20 Mei 2020 atau selama 30 hari kerja melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran angket secara acak dengan teknik convenience sampling , yaitu dengan memberikan angket secara langsung kepada responden yang berjumlah 110 orang terdiri 67 responden laki-laki dan 43 responden perempuan. Angket yang terisi lengkap dan dapat dipergunakan hanya sebanyak 92 angket.

4.2.1 Usia Responden

Tabel dibawah ini menyajikan informasi mengenai usia responden

Tabel 4.2 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19-30 TAHUN	25	29,5	29,5	181,6
31-40 TAHUN	23	18,5	18,5	365,4
41-50 TAHUN	24	28,5	28,5	509,8
>50 TAHUN	20	21,9	21,9	882,6
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Dari Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia 19-30 tahun sebanyak 25 orang atau 29,5%, yang berusia 31-40 tahun sebanyak 23 orang atau 18,5%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 20 orang atau 28,5%, yang berusi >50 sebanyak 20 orang atau 21,9%.

4.2.2 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	57	62,0	62,0	62,0
	Perempuan	33	38,1	38,1	38,1
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Pada Tabel 4.3 diatas terlihat bahwa jumlah laki-laki dan perempuan sebagai responden lebih banyak laki-laki dengan jumlah 57 atau 62,0% sedangkan banyak perempuan dengan jumlah 35 atau 38,1%

4.2.3 Kunjungan Terakhir Responden Ke Kantor Samsat

Tabel 4.4 Kunjungan terakhir ke Kantor Samsat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Bulan	73	79,3	79,3	79,3
	2 Bulan	10	10,9	10,9	90,2
	3 Bulan	5	5,4	5,4	95,7
	Lebih 3 Bulan	4	4,3	4,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 pada 1 bulan kunjungan terakhir terdapat 73 orang responden atau 79,3%, 2 bulan kunjungan terakhir terdapat 10 orang responden

atau 10,9%, 3 bulan kunjungan terakhir terdapat 5 orang responden atau 5,4%, >dari 3 bulan terakhir terdapat 4 orang responden atau 4,3%.

4.2.4 Jenis Urusan Responden

Dari 92 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini telah diperoleh data jenis urusan ke Kantor Samsat Pematang Siantar yang dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Jenis Urusan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid Pengurusan Pajak Kendaraan bermotor	83	90,2	90,2	90,2
Perpanjang STNK	9	9,8	9,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pada Tabel 4.5 diatas dapat bahwa terdapat 2 jenis urusan responden ke kantor samsat dimana jenis urusan responden yang paling banyak ialah pengurusan pajak kendaraan bermotor sebanyak 83 orang atau 90,2% dan jenis urusan perpanjang STNK sebanyak 9 responden atau 9,8%.

4.3 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif mencakup pemaparan data dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase nilai pilihan responden sesuai dengan skor nilai yang tertera pada Skala Likert dengan menggunakan SPSS 22. Analisis ini dilakukan dilakukan untuk setiap dimensi dari kualitas pelayanan public.

4.3.1 Dimensi Kualitas Berwujud (Tangible)

4.3.1.1 Persepsi Responden terhadap Kelengkapan Peralatan

Adapun tanggapan terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Kelengkapan Peralatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	2	2,2	2,2	3,3
	Setuju	77	83,7	83,7	87,0
	Sangat Setuju	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.9 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 77 orang atau 83,7% yang menyatakan setuju bahwa peralatan dalam ruangan sudah lengkap.

4.3.1.2 Persepsi Responden terhadap Kebersihan Gedung

Tabel 4.7 Kebersihan Bagunan Gedung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
	Kurang Setuju	2	2,2	2,2	3,3
	Setuju	77	83,7	83,7	87,0
	Sangat Setuju	12	13,0	13,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 77 orang atau 83,7% yang menyatakan setuju bahwa bangunan gedung kantor samsat terlihat bersih.

4.3.2 Dimensi Kualitas Keterpercayaan (Reliability)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan public terhadap informasi dan janji pelayanan public di kator tersebut.

Tabel 4.8 Keterpercayaan Informasi Dari Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Setuju	69	75,0	75,0	76,1
Sangat Setuju	22	23,9	23,9	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 69 orang atau 75,0% yang menyatakan setuju bahwa informasi yang diberikan petugas samsat dapat dipercaya.

Tabel 4.9 Pengetahuan dan Tanggung jawab petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Setuju	72	78,3	78,3	79,3
Sangat Setuju	19	20,7	20,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber ;Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 72 orang atau 78,3% yang menyatakan setuju bahwa tugas dan tanggung jawab petugas dapat ditangani dalam bidang mereka.

4.3.3 Dimensi Kepedulian (Responsiveness)

Tabel 4.10 Kecepatan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	6	6,5	6,5	7,6
Setuju	71	77,2	77,2	84,8
Sangat Setuju	14	15,2	15,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 71 orang atau 77,2% yang menyatakan setuju bahwa pegawai melayani masyarakat dengan cepat

Tabel 4.11 Kemudahan Pegawai Di Hubungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,2	2,2	2,2
Kurang Setuju	3	3,3	3,3	5,4
Setuju	76	82,6	82,6	88,0
Sangat Setuju	11	12,0	12,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 76 orang atau 82,6% yang menyatakan setuju bahwa pegawai selalu mudah dihubungi.

4.3.4 Dimensi Jaminan Pelayanan (Assurance)

Tabel 4.12 Pelayanan Seperti Yang Di Harapkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	1	1,1	1,1	2,2
Setuju	75	81,5	81,5	83,7
Sangat Setuju	15	16,3	16,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 75 orang atau 81,5% yang menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik saat melayani masyarakat.

Tabel 4.13 Pelayanan Tepat Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	2	2,2	2,2	3,3
Setuju	77	83,7	83,7	87,0
Sangat Setuju	12	13,0	13,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 77 orang atau 83,7% yang menyatakan setuju bahwa pegawai memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat.

4.3.5 Dimensi Empaty (Empathy)

Tabel 4.14 Pegawai Sudah Menunjukkan Keperdulian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Setuju	78	84,8	84,8	85,9
Sangat Setuju	13	14,1	14,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 78 orang atau 84,8% yang menyatakan setuju bahwa pegawai sudah menunjukkan keperdulian kepada yang berurusan.

Tabel 4.15 Penggunaan Waktu Yang Tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	3,3	3,3	3,3
Setuju	76	82,6	82,6	85,9
Sangat Setuju	13	14,1	14,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 76 orang atau 82,6% yang menyatakan setuju bahwa pegawai sudah menggunakan waktu yang sudah ditentukan. Artinya pegawai di Kantor Samsat Medanr sudah dapat menggunakan waktu dengan baik.

4.4 Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik Menurut Wajib Pajak

Persepsi responden terhadap kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang mereka terima dalam pembayaran kendaraan bermotor adalah sebagai berikut.

Tabel 4.16 Pegawai Menjalankan Tugas Sesuai Harapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	4	4,3	4,3	5,4
Setuju	81	88,0	88,0	93,5
Sangat Setuju	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 81 orang atau 88,0% yang menyatakan setuju bahwa Pegawai sudah menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan

Tabel 4.17 Prosedur Tidak Sulit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	3,3	3,3	3,3
Setuju	82	89,1	89,1	92,4
Sangat Setuju	7	7,6	7,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber: Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 81 orang atau 89,1% yang menyatakan setuju bahwa prosedur tidak sulit artinya dalam pengurusan pajak kantor samsat tidak mempersulit.

Tabel 4.18 Penyelesaian Pengurusan Tepat Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	33	35,9	35,9	37,0
Setuju	50	54,3	54,3	91,3
Sangat Setuju	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.18 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 50 orang atau 54,3% yang menyatakan setuju bahwa dalam pengurusan pajak dikantor samsat penyelesaiannya tepat waktu.

Tabel 4.19 Pembuatan Surat Pajak Sesuai Dengan Ketentuan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	5	5,4	5,4	6,5
Setuju	79	85,9	85,9	92,4
Sangat Setuju	7	7,6	7,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.19 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 79 orang atau 85,9% yang menyatakan setuju bahwa waktu membuat surat wajib pajak sesuai waktu yang telah ditentukan.

Tabel 4.20 Pelaksanakan Tugas Sesuai Dengan Ketentuan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	5	5,4	5,4	5,4
Setuju	79	85,9	85,9	91,3
Sangat Setuju	8	8,7	8,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 79 orang atau 85,9% yang menyatakan setuju bahwa pegawai samsat pematang siantar sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditentukan.

Tabel 4.21 Tingkat Kesalahan Dalam Tugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	1	1,1	1,1	2,2
Setuju	81	88,0	88,0	90,2
Sangat Setuju	9	9,8	9,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 81 orang atau 88,0% yang menyatakan setuju bahwa pegawai samsat pematang siantar tidak melakukan kesalahan dalam tugas.

Tabel 4.22 Pegawai Tampil Ramah dan Menghormati Pengunjung

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	3,3	3,3	3,3
Setuju	80	87,0	87,0	90,2
Sangat Setuju	9	9,8	9,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.22 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 80 orang atau 87,0% yang menyatakan setuju bahwa pegawai sudah tampil rapid an ramah kepada setiap masyarakat yang dating dalam pengurusan pajak.

Tabel 4.23 Bersikap Baik dan Membantu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	2,2	2,2	2,2
Setuju	84	91,3	91,3	93,5
Sangat Setuju	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.23 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 84 orang atau 91,3% yang menyatakan setuju bahwa pegawai bersikap baik dan membantu kepada masyarakat dalam melayani.

Tabel 4.24 Pegawai Bersedia Mendengarkan Keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	2	2,2	2,2	2,2
Setuju	79	85,9	85,9	88,0
Sangat Setuju	11	12,0	12,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber: Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.24 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 79 orang atau 85,9% yang menyatakan setuju bahwa pegawai samsat bersedia mendengarkan keluhan masyarakat.

Tabel 4.25 Kecepatan Menganggapi Keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	3	3,3	3,3	3,3
Setuju	78	84,8	84,8	88,0
Sangat Setuju	11	12,0	12,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Sumber: Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas dapat disimpulkan dari 92 orang responden sebanyak 78 orang atau 84,8% yang menyatakan setuju bahwa pegawai samsat menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat.

4.5 Analisis Korelasi

Analisis kuantitatif dilakukan dengan metode Korelasi Product Moment. Untuk dapat melakukan analisis tersebut maka data yang diukur dengan Skala Likert di

kuantifikasi melalui transformasi data dan variabel sesuai dengan prosedur yang tersedia dalam SPSS 22. Analisis korelasi dilakukan untuk menguji korelasi dari setiap dimensi kualitas pelayanan public dengan kepuasan pelayanan. Selanjutnya semua dimensi dan nilai dari dimensi pelayanan di transformasikan menjadi data kuantitatif dan dilanjutkan untuk menguji korelasi antara kualitas pelayanan public dengan kepuasan pelayanan public.

Analisis data yang digunakan peneliti untuk riset ini adalah menggunakan analisis data korelasi, yang mana analisis korelasi digunakan untuk melihat atau mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas yakni variabel terikat yaitu kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini, peneliti menggunakan rumus *pearson product moment*. Teknik korelasi *Pearson Product Moment* suatu korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.26 Dimensi Berwujud dengan Kepuasan Wajib Pajak

			Correlations	
			Kepuasan Wajib Pajak	Tangibles
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.228*
		Sig. (2-tailed)	.	.010
		N	92	92
	Tangibles	Correlation Coefficient	.228*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.010	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.269**
		Sig. (2-tailed)	.	.010
		N	92	92
	Tangibles	Correlation Coefficient	.269**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.010	.
		N	92	92

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pengolahan data seperti pada tabel diatas menunjukan Tangible (X1) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai koefisien dari kendall's sebesar 0,228, nilai koefisien dari spearman's sebesar 0,269 yang berarti hal ini menunjukan angka sebesar 0,000 atau <0,05 sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel X1 terhadap Y. Arah korelasi menunjukkan angka yang positif, dan hal ini berarti hubungan variabel X1 terhadap Y bersifat searah.

Tabel 4.27 Variab Keterpercayaan Dengan Kepuasan Wajib Pajak

Correlations			Kepuasan Wajib Pajak	Realibility
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.311**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	92	92
	Realibility	Correlation Coefficient	.311**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.366**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	92	92
	Realibility	Correlation Coefficient	.366**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pengolahan data menunjukan bahwa Keterpercayaan atau Realibility (X2) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai koefisien dari kendall's sebesar 0,311, nilai koefisien dari spearman's sebesar 0,366 yang berarti hal ini menunjukan angka sebesar 0,000 atau <0,05 sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel X2 terhadap Y. Arah korelasi menunjukkan angka yang positif, dan hal ini berarti hubungan variabel X2 terhadap Y bersifat searah.

Tabel 4.28 Dimensi Kepedulian dengan Kepuasan Wajib Pajak

Correlations			Kepuasan Wajib Pajak	Responsiveness
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.117
		Sig. (2-tailed)	.	.183
		N	92	92
	Responsiveness	Correlation Coefficient	.117	1.000
		Sig. (2-tailed)	.183	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.140
		Sig. (2-tailed)	.	.182
		N	92	92
	Responsiveness	Correlation Coefficient	.140	1.000
		Sig. (2-tailed)	.182	.
		N	92	92

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pengolahan data menunjukkan Responsiveness (X3) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai koefisien dari kendall's sebesar 0,183, nilai koefisien dari spearman's sebesar 0,182 yang berarti hal ini menunjukkan angka lebih besar dari 0,05 sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara variabel X3 terhadap Y. Arah korelasi menunjukkan angka yang positif, dan hal ini berarti hubungan variabel X3 terhadap Y bersifat searah

Tabel 4.29 Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Wajib Pajak

			Correlations	
			Kepuasan Wajib Pajak	Assurance
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.366**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	92	92
Assurance	Assurance	Correlation Coefficient	.366**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.424**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	92	92
Assurance	Assurance	Correlation Coefficient	.424**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pengolahan data menunjukkan Assurance (X4) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai koefisien dari kendall's sebesar 0,366, nilai koefisien dari spearman's sebesar 0,424 yang berarti hal ini menunjukkan angka sebesar 0,000 atau <0,05 sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel X4 terhadap Y. Arah korelasi menunjukkan angka yang positif, dan hal ini berarti hubungan variabel X4 terhadap Y bersifat searah.

Tabel 4.30 Dimensi Empaty dengan Kepuasan Wajib Pajak

			Correlations	
			Kepuasan Wajib Pajak	Empaty
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.258**
		Sig. (2-tailed)	.	.004
		N	92	92
Empaty	Empaty	Correlation Coefficient	.258**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.004	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.307**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	92	92
Empaty	Empaty	Correlation Coefficient	.307**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan pengolahan data menunjukkan Empaty (X5) terhadap kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai koefisien dari kendall's sebesar 0,258, nilai koefisien dari spearman's sebesar 0,307 hal ini menunjukkan angka sebesar 0,000 atau <0,05 hal ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel X5 terhadap Y.

Tabel 4.31 Total Dimensi Kualitas dengan Kepuasan Wajib Pajak

			Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Publik
Kendall's tau_b	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.464**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	92	92
Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.464**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	92	92
Spearman's rho	Kepuasan Wajib Pajak	Correlation Coefficient	1.000	.577**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	92	92
Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	.577**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	92	92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Angket Penelitian Tahun 2020, SPSS 22

Berdasarkan pengolahan data menunjukkan total X Kualitas Pelayanan Publik dan total (Y) terhadap kepuasan wajib pajak, diperoleh nilai koefisien dari Kendall's sebesar 0,464, nilai koefisien dari Spearman's sebesar 0,577 yang berarti hal ini menunjukkan angka sebesar 0,000 atau $<0,05$ sehingga hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara total nilai variabel X terhadap total Y. Arah korelasi menunjukkan angka yang positif, dan hal ini berarti hubungan variabel X terhadap Y bersifat searah.

4.6 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data apakah terdistribusi secara normal atau tidak.

Tabel 4.32 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,22841233
Most Extreme Differences	Absolute	,157
	Positive	,157
	Negative	-,119
Test Statistic		,157
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c

Sumber :Olahan Data SPSS 22

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Jika data terdistribusi secara normal dapat diasumsikan bahwa model analisis yang diajukan sudah memenuhi salah satu persyaratan objektifitas penelitian. Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini dipergunakan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test, yaitu; One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Berdasarkan hasil $Asmp.sig$ (2tailed) sebesar 0,000 ini mencerminkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih besar dari 0,5 sebagaimana yang ditetapkan dalam penentuan sampel penelitian, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi Normal.

4.7 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung < dari r tabel maka instrument disebut Valid. Artinya angket telah mengukur apa yang sesungguhnya ingin diukur

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan X

Pernyataan X	r hitung	r tabel	Interpretasi
X1	0,645	0,2050	Valid
X2	0,645	0,2050	Valid
X3	0,712	0,2050	Valid
X4	0,764	0,2050	Valid
X5	0,523	0,2050	Valid
X6	0,555	0,2050	Valid
X7	0,665	0,2050	Valid
X8	0,665	0,2050	Valid

X9	0,450	0,2050	Valid
X10	0,424	0,2050	Valid

Sumber :Angket Penelitian 2020, SPSS 22

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel tersebut seluruh butir instrument dinyatakan valid, hal tersebut dapat dibuktikan dari r hitung yang lebih besar dari r tabel.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Provinsi Sumatera Utara, dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas pelayanan di Kantor Samsat sudah baik
2. Kualitas pelayanan di kantor Samsat sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Diketahui bahwa semua variabel X (Kualitas Pelayanan Publik) berkorelasi secara positif dan signifikan terhadap Y (Kepuasan Wajib Pajak) dengan menggunakan analisis korelasi Kendall's dan Spearman. Berdasarkan koefisien korelasi dan nilai signifikansi dari kedua analisis tersebut diketahui bahwa asurensa (Jaminan) X₄ sebesar 0,424 mempunyai ikatan hubungan korelasi yang kuat dengan nilai signifikan yang lebih tinggi

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyarankan:

1. Kepuasan wajib pajak akan meningkat apabila Kualitas Pelayanan Pajak dapat dilaksanakan dengan baik dan efisien. Oleh karena itu untuk mengatasi petugas pajak yang lambat dan berbelit-belit disarankan agar Kantor Samsat Medan lebih meningkatkan kesigapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dan seluruh pegawai

lebih meningkatkan kualitas sumber daya sesuai dengan kompetensinya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efisien, cepat, dan tepat waktu. Dan juga disertai dengan peran serta atasan pada Kantor Samsat Medan Provinsi Sumatera Utara untuk meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

2. Membuat inovasi seperti pengadaan mobil pelayanan pengurusan Samsat keliling dan melalui internet dalam pengurusan pelayanan pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, S.A., 1994. *A Total Quality Services*, Otario, Prentice Hall Canada Inc.
- Djaenuri, H.M.A., 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Institut Ilmu Pemerintahan
- Moenir, H.A.S., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithamal, Leonard L. Berry 1988SERVUQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Jurnal of Retailing*, Volume 64, No.1 Spring 1988..
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Denhart, Janet V. and Denhardt, Robert B, *The New Public Service: Serving , not Steering*, New York, ME. Sharpe., Inc. 2003.
- Dwiyanto, Agus, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, 1995
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia , Jakarta , 1997
- Moenir, *Pengertian Pelayanan Publik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006
- Osborn David and Plastrik, *Banishing Bureacracy (The Five Strategy fo Reiventing Government*, Addison-Wesley Publishing, Inc. New York, 1997
- Sutopo, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2009
- Rasyid , Ryaas, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta, 1998.
- Rasyid , Muhammad Ryaas, *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etka dan Kepemimpinan*, Bandung , PT. Mutiara Sumber Widya, 2002
- Tangkilisan, S.Nogi Hessel, *Kebijakan Publik Yang Membumi: Konsep, Strategi & Kasus*, Lukman Offset, Yogyakarta, 2003
- Tangkilisan, S.Nogi Hessel, *Implementasi Kebijakan Publik; Transformasi Pikian George Edwards*, Lukman Offset, Yogyakarta, 2003

- Tjandra, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*,
Pembaruan, Yogyakarta, 2005
- Warella, Y, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan
Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara* , Universitas
Diponegoro, Semarang, 1997
- Winarno, Budi, *Kebijakan Publik Teori Dan Proses: Edisi Revisi*, Media Pressindo,
Yogyakarta, 2007,
- Zeithaml, Valerie, Parasuraman, and Leonard Berry, *Delivering Quality Service*,
Balancing Customer Perception and Expectation, New York, The Free Press,
1990

Lampiran 1:Angket Penelitian

Permohonan Mengisi Angket

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri:
di Tempat,

Salam Sejahtera.

Nama saya Charles Makmur Sianturi dan saya adalah seorang Dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik di FISIP Universitas HKBP Nomensen Medan. Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk melengkapi tugas Tri Darma Perguruan Tinggi dengan judul

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam kuesioner ini akan hanya untuk kepentingan penulisan karya ilmiah.

Saya sangat menghargai kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Jika ada pertanyaan atau hal-hal yang kurang jelas dapat menghubungi saya melalui no HP : 085277709119

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Drs. Charles M.Sianturi, MSBA

NIDN: 0125036001

I. INFORMASI RESPONDEN

Nama : _____ (Tidak wajib)

Umur : _____

Jenis Kelamin : _____

Pekerjaan : _____

Kunjungan terakhir ke SAMSAT: _____ bulan yang lalu

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Anda sesuai dengan pernyataan dalam angket ini.
2. Pernyataan dalam angket ini tidak berkaitan dengan jawaban benar atau salah.
3. Mohon kuesioner ini diisi dengan lengkap .
4. Berilah tanda () atau (X) untuk pada kolom nilai persepsi Anda untuk setiap pernyataan
5. Nilai atau Skor untuk setiap pilihan Anda adalah sebagai berikut :

NO	Persepsi	Label	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

No. Kuesioner: _____

Tgl di isi: _____

Terimakasih

Drs. Charles M.Sianturi, MSBA

II. Angket

A. Kualitas Pelayanan Publik (X)

No	PERNYATAAN	Skor				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
A	Dimensi Kualitas Berwujud (Tangibel)					
1	Peralatan dalam ruangan sudah lengkap					
2	Bangunan gedung dinas terlihat bersih					
B	Dimensi Kualitas Keterpercayaan (Reliability)					
1	Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya					
2	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab peugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani					
C	Dimensi Kualitas Kepedulian (Responsiveness)					
1	Pegawai melayani masyarakat dengan cepat					
2	Pegawai selalu mudah dihubungi					
D	Dimensi Kualitas Jaminan (Assurance)					
1	Pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik saat melayani masyarakat					
2	Pegawai memberikan layanan tepat kepada masyarakat					
E	Dimensi Kualitas Empaty (Empathy)					
1	Pegawai sudah menunjukkan kepedulian kepada yang berurusan					
2	Pegawai sudah menggunakan waktu yang sudah ditentukan					

B. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
A	Prosedur Pelayanan					
1	Kepala desa selalu meminta informasi dari masyarakat ketika menyusun program pembangunan desa					
2	Masyarakat selalu aktif mengikuti acara Musrenbang desa					
B	Kepastian waktu pelayanan					
1	Sebagian masyarakat desa turut menyumbangkan bahan-bahan bangunan dalam pembangunan desa.					
2	Sebagian masyarakat desa selalu ikut memberikan bantuan tenaga dalam pembangunan desa					
C	Tanggung jawab					
1	Pengawai sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditentukan					
2	.Pegawai tidak melakukan kesalahan dalam tugas					
D	Disiplin Kerja					
1	Pegawai tampil ramah dan menghormati pengunjung					
2	Sikap dan perhatian pegawai kepada masyarakat baik dan responsive dalam melayani					
E	Menangani Keluhan					
1	Pegawai SAMSAT bersedia mendengarkan keluhan masyarakat					
2	Pegawai SAMSAT menangani keluhan masyarakat dengan cepat					

