

KUALITAS PELAYANAN *DRIVE THRU* PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT PEMBANTU PETTARANI UPT (UNIT PELAKSANA TEKNIS) PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR

Muthiah Fadhilah Utami^{1*}, Muh. Isa Ansari², Muhammad Tahir³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to find out how good the service quality of vehicle tax drive thru in Samsat Pettarani Assistant UPT (Technical Implementation Unit) Makassar regional revenue. The method used quantitative research methods with descriptive research type with data collection techniques through questionnaires. The sample in this study were 50 people and the sampling method used accidental sampling technique. The results of this study showed that the service quality of vehicle tax drive thru in Samsat Assistant Pettarani UPT (Technical Implementation Unit) Makassar regional revenue showed that the physical appearance aspects of service officers, facilities and infrastructure were very good, then the reliability of service officers in the service completion process it was on time, the responsiveness of service officers responds, provided fast and precise services, as well as guarantees provided by service officers such as timeliness of service completion, transparency, supervision and appropriate legitimacy and empathy aspects of service officers in the form of service officer courtesy, friendliness, not discriminating which showed very well.

Keywords: *quality, drive thru service, motor vehicle tax*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pendapatan wilayah Makassar. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dan metode penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pendapatan wilayah Makassar menunjukkan pada aspek ketampakan fisik dari petugas layanan serta sarana dan prasarana sudah sangat baik, kemudian kehandalan dari petugas layanan dalam proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu, adapun Ketanggapan petugas layanan merespon, membantu menyediakan layanan yang cepat dan tepat, serta jaminan yang diberikan petugas layanan seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, transparansi, pengawasan dan legitimasi yang sudah sesuai dan aspek empati dari petugas layanan berupa sopan santun petugas pelayanan, keramahan, tidak diskriminatif yang menunjukkan sangat baik.

Kata kunci: *kualitas, pelayanan drive thru, pajak kendaraan bermotor*

* muthiahfadhilahutami@gmail.com

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan, karena pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan manusia. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu usaha negara dalam mencukupi keperluan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas pelayanan administrasi, barang dan jasa yang disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang mendorong kualitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Pada era pembangunan nasional yang berlangsung terus-menerus dan secara berkesinambungan ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagaimana yang telah termaktub dalam UUD 1945 alinea keempat, yaitu meliputi aspek-aspek pelayanan pokok aparatur pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh

tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian diperjelas kembali dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pada hakekatnya pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan pelaksanaan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan prima atau yang disebut juga sebagai pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah ukuran yang dipakai sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan dan pedoman penyelenggara pelayanan sebagai janji dan kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang mudah, cepat, terukur, terjangkau, dan berkualitas.

Kualitas adalah segala sifat serta ciri dari satu produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tersirat atau dinyatakan (Kotler dalam Hardiansyah,

2011: 35). Kualitas tidak akan bisa terpisahkan dari pelayanan, barang atau jasa. Menurut Samparna dalam (Hardiansyah, 2011: 35) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berorientasi kepada pemberian pelayanan prima untuk memuaskan pemenuhan kebutuhan manusia. Adapun menurut Riri, dkk dalam tulisannya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diserahkan kepada pelanggan selaras dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik sering digemakan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas yang menjadi harapan masyarakat adalah pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. Hal ini sebagai pendorong terciptanya paradigma baru dalam bidang pelayanan publik, yaitu dengan meningkatkan kualitas kinerja dari instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Sebagai salah satu solusi yang diambil sebagai langkah yang strategis

untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas serta segala bentuk upaya kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa demi meningkatkan kualitas layanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan mendirikan unit pembantu. Kemudian dengan adanya layanan *drive thru* diharapkan dapat memutus mata rantai calo Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang marak berkeliaran disekitar lingkungan kantor SAMSAT.

Samsat *drive thru* merupakan salah satu unit pembantu yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat. Hal tersebut yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk mempermudah juga dapat meningkatkan kepatuhan sebagai wajib pajak bagi yang memiliki kendaraan bermotor. *Drive thru* merupakan salah satu layanan sebagai bentuk penerapan dari pelaksanaan program *Quick Wins* yang dicanangkan oleh POLRI (Kepolisian Republik Indonesia) bekerjasama dengan BUMN PT. Jasa

Raharja dan Dinas Pendapatan Provinsi. Layanan ini juga menjadi salah satu bentuk untuk memperbaiki juga memperbaharui pelayanan agar wajib pajak mendapatkan kemudahan yang ditawarkan, seperti: tidak memerlukan waktu yang lama dalam melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan untuk mengantri atau bertransaksi.

Penetapan fasilitas *drive thru* menjadi salah satu ragam dari inovasi pelayanan pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Makassar yang tentunya mempunyai tujuan untuk mempermudah dalam memfasilitasi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya sehingga akan dapat meningkatkan pendapatan daerah khususnya pemerintah daerah kota Makassar.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan (2007: 5) menyatakan bahwa, "Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara".

Negara berdiri karena adanya masyarakat (publik) pastinya bertujuan agar dapat menaikkan kemakmuran masyarakat.

Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah "pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan manusia atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki keperluan pada organisasi itu, sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang ditujukan dan ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan".

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau birokrasi dalam rangka pemberian bantuan kepada masyarakat atau orang banyak yang dari hasil kegiatan tersebut tidak terikat pada suatu produk secara fisik, hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati baik dari pihak pemberi atau pihak penerima layanan. Maka dari itu, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

penerima layanan. Hal ini berfungsi supaya berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang berbasis sama.

Menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa Standar Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur pelayanan; Waktu penyelesaian; Biaya pelayanan; Produk pelayanan; Sarana dan prasarana; Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik;

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu memiliki unsur-unsur yaitu: Tersedianya karyawan yang baik, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, Mampu melayani secara cepat dan tepat, Mampu berkomunikasi, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik, Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas, sejalan dengan A.S. Moenir yang menyatakan pendapat tentang konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut Moenir (2006: 204) adalah “Layanan yang menyenangkan, cepat, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu”.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar pemenuhan kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) tiap-tiap dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Dimensi Berwujud (*Tangible*) meliputi beberapa indikator, diantaranya yaitu: Penampilan petugas dalam melayani pelanggan; Kenyamanan

tempat melakukan pelayanan; Kemudahan dalam proses pelayanan; Kedisiplinan petugas dalam permohonan pelayanan; Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) meliputi beberapa indikator, diantaranya yaitu: Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; Memiliki standar pelayanan yang jelas; Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketangapan) meliputi beberapa indikator, diantaranya yaitu: Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas melakukan pelayanan dengan cepat; Petugas melakukan pelayanan dengan tepat; Petugas melakukan pelayanan dengan cermat; Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Dimensi *Assurance* (Jaminan), meliputi beberapa indikator, diantaranya yaitu: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; Petugas memberikan

jaminan legalitas dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi beberapa indikator, diantaranya yaitu: Mendahulukan kepentingan pelanggan; Petugas melayani dengan sikap ramah; Petugas melayani dengan sikap sopan santun; Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan); Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) atribut-atribut atau ciri-ciri yang juga dapat menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu proses dan waktu tunggu; Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; Keramahan dan kesopanan dalam pemberian pelayanan; Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya petugas yang memadai dalam melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer; Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan ketersediaan informasi, lokasi, tempat parkir, ruang pelayanan, dan lain-lain; Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan, ruang tunggu berAC dan lain-lain.

Dukungan teknologi informasi dapat mempercepat proses pelayanan dan pemeriksaan. *Drive thru* merupakan salah satu bentuk dari modernisasi pajak. Kata *drive thru* atau *drive through* berasal dari bahasa Inggris yang berarti melewati, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebut dengan “*lantatur*” (akronim untuk layanan tanpa turun) adalah bisnis yang melayani pelanggan yang menunggu dikendaraannya.

Berdasarkan manfaat yang diperoleh wajib pajak atas realisasi *drive thru* yakni mempercepat dari segi waktu dan akses lokasi yang mudah dijangkau oleh para wajib pajak kendaraan bermotor. *Drive thru* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak atas adanya modernisasi pajak yang telah diberlakukan Pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian dilaksanakan di SAMSAT Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) pendapatan pemerintah wilayah Makassar. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dan tipe penelitian adalah tipe penelitian deskriptif. Pengambilan

sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik yaitu penelitian kepustakaan (*library research*), penelitian lapangan (*field research*) dan kuesioner. Dalam penelitian ini penelitian kepustakaan (*library research*), peneliti mengumpulkan data dan mempelajari melalui berbagai buku, jurnal maupun skripsi. Penelitian lapangan (*field research*) dalam penelitian ini, peneliti hanya mencatat, menganalisis pemberian pelayanan yang dilakukan petugas layanan dan mengambil beberapa dokumen terkait serta foto. Adapun kuesioner, dalam penelitian ini, kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist*. Penggunaan bentuk *checklist* ini bertujuan untuk membantu responden terkait kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) pendapatan wilayah Makassar. Pada kuesioner tersebut peneliti mengambil responden sebanyak 50 orang masyarakat khususnya pengguna layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) pendapatan wilayah Makassar. Dalam penelitian ini,

pengabsahan data yang dilakukan dengan 2 (dua) teknik, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan *software SPS version 24.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulsel dibentuk untuk meningkatkan pendapatan daerah, antara lain, melalui penguatan *taxing power* yang dilakukan dengan mengimplementasikan secara efektif regulasi perpajakan daerah dan retribusi daerah sesuai kewenangan pemerintahan daerah provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Secara umum pendapatan daerah terdiri atas: Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan dan Lain-lain pendapatan yang sah.

Selama kurun waktu 8 tahun, pendapatan daerah di Provinsi Sulawesi Selatan mengalami pertumbuhan lebih dua kali lipat, yakni sebesar Rp 2.124.090.149.339 pada tahun 2008 menjadi Rp 7.162.588.691.183 pada tahun 2016. Meningkatnya pendapatan ini dipengaruhi oleh banyaknya inovasi-inovasi yang dilakukan.

Komposisi sumber pendapatan tersebut didominasi oleh PAD dan memberikan kontribusi rata-rata sebesar

55,24 %. PAD tersebut dikelola oleh Dispenda Sulsel yang sejak 1 Januari 2017 telah berubah menjadi Bapenda Sulsel. Dari tahun ke tahun PAD Sulsel mengalami peningkatan yang melebihi target yang telah ditetapkan. Pengaruh kenaikan tersebut disebabkan adanya peningkatan etos kerja sumber daya manusia (SDM), adanya motivasi dari para pemimpin, serta inovasi layanan unggulan yang terus berkembang.

Mengingat luasnya wilayah pengelolaan obyek pajak dan perkembangan jumlah kendaraan yang pesat di Provinsi Sulsel, maka sejak 2008 dibentuklah Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPT) untuk melakukan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok. Awalnya, perpanjangan tangan pengelolaan pajak di daerah hanya dilayani 10 UPTD Samsat dan 13 Samsat Pembantu, berdasarkan Peraturan Gubernur Sulsel No 16 tahun 2010 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis jumlah UPT bertambah menjadi 15 UPT dan hingga 2017 UPT telah hadir disemua kabupaten/kota, jumlahnya 25 Unit, 2 diantaranya terdapat di Kota Makassar.

Salah satu inovasi layanan unggulan UPT (unit pelaksana teknis) pendapatan wilayah I kota Makassar yaitu *drive thru* pajak kendaraan

bermotor terdiri dari: layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor bersama samsat wilayah Makassar I dan memungkinkan pelanggan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

Samsat *drive thru* ini merupakan pilihan yang sangat direkomendasikan untuk pelanggan yang ingin membayar pajak dan SWDKLLJ. Alasannya tidak lain karena setiap orang pasti ingin secepat mungkin menyelesaikan pengesahan STNK dengan cara yang mudah dan tanpa perlu harus membayar lebih dari yang seharusnya.

Dalam artian sederhana kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau dikatakan sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang mereka inginkan. Apabila pelayanan dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan “memuaskan”.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di SAMSAT Pembantu Pettarani UPT (Unit Pelaksana Teknis) pendapatan wilayah Makassar selama bulan Agustus 2020 terhadap 50 responden. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar maka dapat diuraikan dalam beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator bukti fisik masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 5 (lima) instrumen yaitu: (1) petugas memudahkan melakukan permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *Drive Thru* Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar sangat memudahkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat (wajib

pajak) (2) Petugas menggunakan atribut lengkap, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan menggunakan atribut/tanda pengenal yang lengkap meskipun keseluruhan petugas layanan hanya dari pegawai Bapenda sedangkan dari SK SOP (Surat Keputusan Standar Operasional Pelayanan) *Drive Thru* pajak kendaraan bermotor yang menjadi petugas layanan tersebut terdiri dari petugas kepolisian; petugas Bapenda dan petugas PT. Jasa Raharja (3) Peralatan dan komputerisasi administrasi yang digunakan sudah memadai, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa peralatan dan komputerisasi administrasi yang digunakan dalam pelayanan sudah lengkap (4) Gardu/loket pelayanan nyaman digunakan untuk bertransaksi, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) merasa nyaman dan praktis dalam melakukan transaksi di gardu/loket pelayanan (5) Layanan yang diberikan sesuai alur pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan yang sesuai dan tidak berbelit-belit, meskipun biasanya antrian terjadi tidak sesuai ketentuan

jalurnya, seperti: antrian jalur roda dua berada di jalur roda empat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang terdiri dari lima indikator yaitu pernyataan: a) Petugas memudahkan melakukan permohonan pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 88,8%. b) Petugas menggunakan atribut lengkap, memperoleh skor persentase sebesar 86,8%. c) Peralatan dan komputerisasi administrasi yang digunakan sudah memadai, memperoleh skor persentase sebesar 83,2%. d) Gardu/loket pelayanan nyaman digunakan bertransaksi, memperoleh skor persentase sebesar 81,6%. e) Layanan yang diberikan sesuai alur pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 84,4%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar maka dapat dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 84,96% dari skor 100% yang telah ditetapkan.

Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kehandalan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan

dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Waktu penyelesaian layanan 1x5 (lima) menit, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar mampu menyelesaikan proses pelayanan yaitu 1x5 (lima) menit, meskipun biasa terjadi penyelesaian layanan lebih dari waktu yang telah ditetapkan (2) Layanan yang diberikan petugas sangat efektif, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan petugas sangat efektif dalam proses penyelesaian pelayanan (3) Petugas terampil dalam proses penyelesaian pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor cekatan dalam menyelesaikan tugasnya (4) Petugas bertanggungjawab dalam proses pelayanan keluhan, masuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor mampu dikatakan bertanggungjawab apabila adanya keluhan atau komplain dari masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) jika terdapat adanya masalah.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi kehandalan (*reliability*) yang terdiri dari empat indikator yaitu pernyataan: a) Waktu penyelesaian layanan 1x5 (lima) menit, memperoleh skor persentase sebesar 82,4%. b) Layanan yang diberikan petugas sangat efektif, memperoleh skor persentase sebesar 90,4%. c) Petugas terampil dalam proses penyelesaian pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 85,6%. d) Petugas bertanggungjawab dalam proses pelayanan keluhan, memperoleh skor persentase sebesar 79,6%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi kehandalan (*reliability*) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar maka dapat dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 84,5% dari skor 100% yang telah ditetapkan.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ketanggapan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Petugas memberikan perhatian atas keluhan secara akurat, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *drive thru*

pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) atas layanan keluhan secara tepat dan benar (2) Petugas merespon sangat baik dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor memberikan respon yang sangat baik kepada masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dalam permohonan (3) Petugas cepat menanggapi aduan dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor cepat menanggapi aduan dari masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dalam permohonan pelayanan (4) Petugas cermat membantu dalam permohonan pelayanan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor cermat membantu masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) saat berlangsung permohonan pelayanan.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang terdiri dari empat indikator yaitu pernyataan: a) Petugas memberikan

perhatian atas keluhan secara akurat, memperoleh skor persentase sebesar 81,2%. b) Petugas merespon sangat baik dalam permohonan pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 87,2%. c) Petugas cepat menanggapi aduan dalam permohonan pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 83,6%. d) Petugas cermat membantu dalam permohonan pelayanan, memperoleh skor persentase sebesar 86%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar maka dapat dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 84,5% dari skor 100% yang telah ditetapkan.

Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator jaminan masuk dalam kategori sangat baik yang diuraikan dengan 4 (empat) instrumen yaitu: (1) Penggunaan layanan meringankan dan tidak menyita waktu bekerja, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar sangat meringankan

dan tidak menyita banyak waktu seperti jam kerja pengguna layanan (wajib pajak) sehingga sangat tepat digunakan oleh mereka yang memiliki jam sibuk selain itu layanan tersebut sangat fleksibel maksudnya menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) (2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas telah memberikan jaminan biaya yang pasti, sesuai dengan tarif yang telah ditentukan tanpa adanya pungutan biaya diluar pembayaran pajak kendaraan bermotor layanan *drive thru* yang harus ditanggung masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) (3) Pengawasan pihak kepolisian, pihak PT. Jasa Raharja dan UPT pendapatan wilayah Makassar I Selatan, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor diawasi secara langsung oleh pihak kepolisian, PT. Jasa Raharja dan UPT pendapatan wilayah Makassar I Selatan (4) Mendapatkan jaminan hukum atas validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar

memelihara sangat baik validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor serta terdapat pula kepastian hukum yang mengaturnya.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi jaminan (*assurance*) yang terdiri dari empat indikator yaitu pernyataan: a) Penggunaan layanan meringankan dan tidak menyita waktu bekerja, memperoleh skor persentase sebesar 88,4%. b) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya, memperoleh skor persentase sebesar 88,4%. c) Pengawasan pihak kepolisian, pihak PT. Jasa Raharja dan UPT pendapatan wilayah Makassar I Selatan, memperoleh skor persentase sebesar 81,2%. d) Mendapatkan jaminan hukum atas validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor, memperoleh skor persentase sebesar 86,8%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar I Selatan maka dapat dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 86,65% dari skor 100% yang telah ditetapkan.

Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator ketanggapan masuk dalam

kategori sangat baik yang diuraikan dengan 3 (tiga) instrumen yaitu: (1) Petugas melayani dengan sopan dan santun, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap sopan dan santun (2) Petugas melayani dengan sikap ramah, masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap yang sangat ramah dan berkesan menyenangkan (3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor melayani masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) dengan sikap yang seimbang tidak membedakan berdasarkan status sosial dan tidak mendahulukan pihak tertentu.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi empati (*empathy*) yang terdiri dari tiga indikator yaitu pernyataan: a)

Petugas melayani dengan sopan dan santun, memperoleh skor persentase sebesar 88%. b) Petugas melayani

dengan sikap ramah, memperoleh skor persentase sebesar 87,2%. c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), memperoleh skor persentase sebesar 87,2%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum dimensi empati (*empathy*) kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar maka dapat dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 87,47% dari skor 100% yang telah ditetapkan.

Setelah menguraikan hasil analisis deskriptif dan pembahasan tentang kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar, berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar.

Kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar dengan 5 (lima) dimensi yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif skor rata-rata dari 50 (lima puluh) responden, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan rata-rata persentase skor sebesar 84,96%, dimensi kehandalan (*reliability*) dengan rata-rata persentase skor 84,5%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan rata-rata persentase skor 84,5%, jaminan (*assurance*) dengan rata-rata persentase skor 86,65% serta dimensi empati (*empathy*) dengan skor 87,47%. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT pendapatan wilayah Makassar sudah termasuk dalam kategori sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata skor dari responden sebesar 80% - 100% dari persentase skor maksimum yang telah ditetapkan yaitu 100%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dalam bab sebelumnya untuk mengetahui seberapa baik

kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar, maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut: (1) Dimensi bukti fisik (*Tangible*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar dilihat dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dinilai sudah berkualitas. Kemudahan yang diberikan petugas layanan dalam melakukan permohonan pelayanan, penampilan petugas yang menggunakan kelengkapan atribut sebagai tanda pengenal memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna layanan (wajib pajak) yang dilayani, gardu/loket yang digunakan bertransaksi terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti peralatan dan komputerisasi administrasi yang digunakan sudah memadai, layanan yang diberikan sesuai alur pelayanan dan tidak berbelit-belit memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna layanan (wajib pajak). Semua poin pelayanan dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya pengguna layanan (wajib pajak), (2) Dimensi kehandalan (*Reliability*) berada

pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dinilai sudah berkualitas. Penyelesaian layanan 1x5 (lima) menit yang mampu diselesaikan tepat waktu, layanan yang diberikan petugas sangat efektif, kemampuan petugas dalam proses penyelesaian pelayanan sangat terampil, Petugas yang memiliki rasa tanggungjawab dalam proses pelayanan keluhan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat khususnya pengguna layanan (wajib pajak), (3) Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar dilihat dari dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Petugas memberikan perhatian atas keluhan secara akurat, petugas merespon sangat baik dalam permohonan pelayanan, petugas cepat menanggapi aduan dalam permohonan pelayanan, petugas cermat membantu dalam permohonan pelayanan. Semua poin dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya

pengguna layanan (wajib pajak), (4) Dimensi jaminan (*Assurance*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) dinilai sudah berkualitas. Penggunaan layanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor meringankan dan tidak menyita waktu bekerja, petugas memberikan jaminan kepastian biaya, adanya pengawasan pihak kepolisian, pihak PT. Jasa Raharja dan UPT pendapatan wilayah Makassar I Selatan serta mendapatkan jaminan hukum atas validitas data pribadi pemilik kendaraan bermotor. Semua poin dari dimensi Jaminan (*Assurance*) mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya pengguna layanan (wajib pajak), (5) Dimensi empati (*Empathy*) berada pada kategori persentase sangat baik sehingga kualitas pelayanan *drive thru* pajak kendaraan bermotor di Samsat Pembantu Pettarani UPT Pendapatan Wilayah Makassar dilihat dari dimensi Empati (*Empathy*) dinilai sudah berkualitas. Petugas melayani dengan sopan dan santun memberikan kesan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan (wajib pajak), petugas melayani dengan sikap ramah, serta petugas

melayani dengan sangat adil dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Semua poin dari Empati (*Empathy*) mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat khususnya pengguna layanan (wajib pajak).

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, A.B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Fandy, T. (2008). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Litjan, P.S. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surjadi, H. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.