

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT RANTAUPRAPAT



Disusun Oleh:

Nama : FADHUR RAHMAN

NIM : 018264178

Program Studi : Magister Manajemen

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
2013

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT RANTAUPRAPAT

Fadhur Rahman Universitas Terbuka

Kesadaran publik akan hak-haknya pada saat ini telah meningkat, publik menginginkan kualitas pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan baik secara parsial maupun secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak sesuai data tahun 2012 berjumlah 43.200 wajib pajak, dengan jumlah sampel sebanyak 110 wajib pajak yang diwawancarai dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji t untuk menguji pengaruh secara parsial, uji F untuk menguji pengaruh secara simultan.

Berdasarkan uji t, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} untuk keseluruhan variabel dan nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05. Sistem dan prosedur mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,233 > 1,66 dan signifikasi 0,028 < 0,05. Kemampuan dan ketrampilan petugas mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 5,838 > 1,66 dan nilai sigifikasinya sebesar 0,00 < 0,05. Sarana dan prasarana pelayanan mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,658 > 1,66 dan signifikasi 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan uji F, nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 305,262 > 2,70$ dan nilai probabilitas 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak.

Nilai koefisien determinasi diperoleh adalah 89,3 %. Ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 89,3 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, sarana dan prasarana pelayanan, dan kepuasan wajib pajak.

ABSTRACT THE ANALYSIS OF INFLUENCE FACTOR OF TAXPAYER SATISFACTION AT JOINT OFFICE IN RANTAUPRAPAT REGENCY

Fadhur Rahman Universitas Terbuka

Public consideration of their rights is rising at present. They want excellent service quality. This research is aimed at knowing the influence between the system and procedures, officers ability and skill as well as office equipment and facilities both partially and integrated toward taxpayers satisfaction at joint office in Rantauprapat Regency. The populations of this research are all tax payer in 2012, totally around 43.200 peoples, and total respondents are 110 peoples interviewed using quistionaire. The technique of analysis used to test the hypothesis is t-test to test the influence by partially, F-test to test the influence by integrated.

Based on test t, t_{hitung} value greater than t_{tabel} for the overall variable and value probabilitasnya smaller than 0.05. The system and procedure it has value $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,233 > 1,66$ and probability 0,028 < 0.05. The ability and skill officers it has value $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,838 > 1,66$ and probability 0.00 < 0.05. Facilities and infrastructure services it has value $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,658 > 1,66$ and probability 0.00 < 0.05. This indicated that there was a positive influence and significant between the system and procedure, the ability and skill officers facilities and infrastructure services in partial against gratification taxpayers.

Based on F test, the value of $F_{hitung} > F_{tabel} = 305,262 > 2,70$ and value of the probability of 0.00 < 0.05. This indicated that there was a positive influence and significant between the system and procedure, the ability and skill officers facilities and infrastructure services betawi together against gratification taxpayers.

The value of the coefficients determination obtained was 89,3 %. This shows that the system and procedure, the ability and skill officers, as well as facilities and infrastructure services affect satisfaction 89,3 %, taxpayers as much as the remaining influenced by another factor which is not discussed in this research.

Key words: system and procedures, ability and skill officers, facilities and infrastructure services, and gratification taxpayers.

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

Tesis yang berjudul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, Juli 2013 Yang Menyatakan,

(Fadhur Rahman) NIM. 018264178

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak

Pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat

Penyusun Tesis : Fadhur Rahman

NIM : 018264178

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Sabtu/6 Juli 2013

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si

NIP. 19620513 199203 2 001

Dr. Beby KF. Sembiring, SE, MM

NIP. 19741012 200003 2 003

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Manajemen

Chairme -

Maya Maria, SE, MM NIP. 19720501 199903 2 003 1.17

Direktur Program Pasacasarjana

Suciati, M.Sc, Ph.D NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama : Fadhur Rahman NIM : 018264178

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak

Pada Kantor Bersama Samsat Rantau Parapat

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada

Hari/Tanggal : Sabtu / 6 Juli 2013 W a k t u : 08.00WIB - 10.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Dr. Yuni Tri Hewindati

Penguji Ahli : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM

Pembimbing I : Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si

Pembimbing II Dr. Beby KF Sembiring, SE, MM

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418 Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

BIODATA

Nama : Fadhur Rahman N I M : 018264178

Tempat dan Tanggal Lahir : Rantauprapat/ 24 Maret 1975

Registrasi Pertama : 2011.1

Riwayat Pendidikan : SD Negeri No. 112143 Rantauprapat

SMP Negeri 2 Rantauprapat SMEA Sejahtera Rantauprapat

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Labuhanbatu

Riwayat Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil Provinsi Sumatera Utara

Alamat Tetap : Jl. Martinus Lubis Rantauprapat

Miversi

Telp/HP. : 0813 70662083

Medan., Juli 2013

(Fadhur Rahman) NIM. 018264178

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas petunjuk, pengetahuan dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Tak terasa menjalani kuliah selama beberapa tahun, selama itu pula banyak rintangan dan kesulitan yang peneliti hadapi, namun berkat kerja keras dan dukungan dari berbagai pihak, dari keluarga, dosen dan teman-teman yang ikhlas memberikan bantuan, bimbingan dan arahan sehingga peneliti dapat menjalani kuliah, hingga penulisan tesis ini dapat peneliti selesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

- 1. Rektor Universitas Terbuka, yaitu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed, Ph.D.
- 2. Direktur Pascasarjana, yaitu Ibu Suciati, M.Sc, Ph.D
- 3. Kepala UPBJJ UT Medan, yaitu Bapak Drs. Amril Latif, M.Si.
- 4. Ibu Dr. Endang Sulistya Rini, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Beby KF. Sembiring, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Tesis ini.
- 5. Ketua Bidang Ilmu/Program Manajemen, yaitu Ibu Maya Maria, SE, MM.
- 6. Seluruh Dosen pada Program Pasaca Sarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
- 7. Kedua orang tua saya, Alm. H. M. Arpin Ritonga dan Hj. Yunani Rambe dan mertua saya H. Wartono dan Hj. Nuraini.

- 8. Sri Sulistiowati, S.Sos istri tercinta yang selalu memberikan dorongan dan motivasi, serta Akbar Aulia Rahman dan Hafizh Ramadhan Rahman kedua putra tercinta, senyum dan tawa kalian selalu dihati.
- 9. Semua pihak yang telah membantu peneliti selama penyusunan Tesis ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tesis ini, dan peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tesis ini.

Medan, Juli 2013

Peneliti

Fadhur Rahman NIM. 018264178

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
BIODATA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTRA TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN BAB I PENDAHULUAN A. Latar Belakang B. Perumusan Masalah C. Tujuan Penelitian D. Kegunaan Penelitian BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Kajian Teori	13
	13
1. Konsep Pelayanan Publik	13
a. Pengetian Pelayanan	15
b. Prinsip Pelayanan Publik	
c. Standar Pelayanan Publik	23
2. Kualitas Pelayanan	27
a. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	27
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan	31
3. Sistem dan Prosedur	35
a. Konsep Sistem dan Prosedur	35
b. Pengukuran Sistem dan Prosedur	37
4. Kemampuan dan Ketrampilan	38
a. Konsep Kemampuan dan Ketrampilan	38
b. Pengukuran Kemampuan dan Ketrampilan	40
5. Sarana dan Prasarana	43
a. Konsep Sarana dan Prasarana	43
b. Pengukuran Sarana dan Prasarana	45
6. Kepuasan Wajib Pajak	46
a. Teori Kepuasan Pelanggan	46
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	47
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Konsep	49

D. Hipotesis	51
E. Defenisi Operasional	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	55
1. Ruang Lingkup Penelitian	55
2. Lokasi Penelitian	56
3. Variabel Penelaitian	56
B. Populasi dan Sampel	57
1. Populasi	57
2. Sampel	57
C. Instrumen Penelitian	59
D. Prosedur Pengumpulan Data	60
E. Jenis dan Sumber Data	61
F. Teknik Analisa Data	61
C. Instrumen Penelitian D. Prosedur Pengumpulan Data E. Jenis dan Sumber Data F. Teknik Analisa Data BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN A. Gambaran Umum Organisasi	
A. Gambaran Umum Organisasi	74
1. Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Rantauprapat	74
2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	79
3. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat	86
Rantauprapat	
B. Temuan Penelitian	87
1. Karakteristik Responden	87
2. Deskripsi Variabel Penelitian	89
a. Variabel Sistem dan Prosedur	90
b. Variabel Kemampuan dan Ketrampilan Petugas	93
c. Variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan	97
d. Variabel Kepuasan Wajib Pajak	100
C. Analisis Hasil Penelitian	104
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	104
a. Hasil Uji Multikolinearitas	104
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	105
c. Hasil Uji Normalitas	108
2. Analisis Regresi Linear Berganda	109
3. Uji Hipotesis	112
a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)	112
b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	113
c. Koefisien Determinasi	114
D. Pembahasan Hasil Penelitian	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

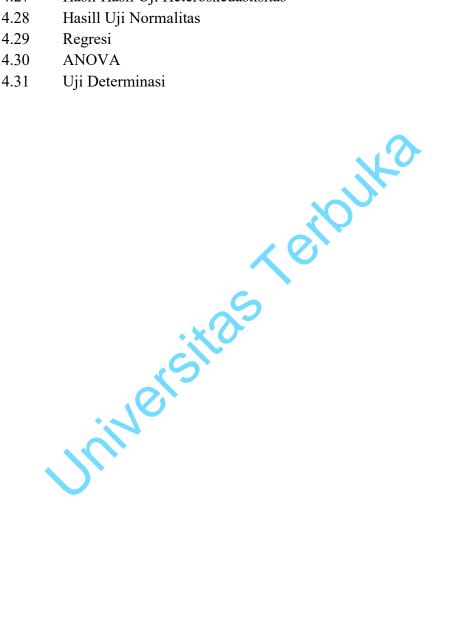
A. Kesimpulan	119
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	

Universitas

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor	4
	(PKB) Kantor Bersama Samsat Rantauprapat	
	Periode Tahun 2008 – 2012	
1.2	Target dan Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan	5
	(BBN-KB) Kantor Samsar Rantauprapat Periode	
	Tahun 2008 – 2012	
3.1	Variabel, Indikator, Defenisi, dan Skala Pengukuran	59
3.2	Validitas Variabel Sistem dan Prosedur (X ₁)	67
3.3	Validitas Variabel Kemampuan dan Ketrampilan (X2)	68
3.4	Validitas Variabel Sarana dan Prasaran (X ₃)	68
3.5	Valliditas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	69
3.6	Reliability Statistic	70
4.1	Persyaratan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	86
	dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor	
	Bersama Samsat Rantauprapat	
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	88
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	89
4.6	Jumlah Loket Pembayaran	90
4.7	Informasi Petunjuk Pengisian	91
4.8	Prosedur Pembayaran	91
4.9	Persyaratan Pembayaran	92
4.10	Jadwal Buka dan Tutup Loket Pelayanan	93
4.11	Kecepatan Pelayanan	93
4.12	Daya Tanggap Petugas Terhadap Masalah Yang Dihadapi	94
	Wajib Pajak	
4.13	Sikap Ramah Terhadap Wajib Pajak	95
4.14	Ketrampilan dalam Menggunakan Alat Kerja	96
4.15	Kemampuan Berkomunikasi	96
4.16	Area Parkir	97
4.17	Ruang Tunggu	98
4.18	Kondisi Toilet	98
4.19	Tempat Penjualan Benda Pos, Fotocopy, dan Stasioner Lain	99
4.20	Fasilitas ATM dan Telepon Umum	100
4.21	Sistem dan Prosedur Sesuai dengan Harapan	101
4.22	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas Sesuai Harapan	101

4.23	Sarana dan Prasarana Sesuai dengan Harapan	102
4.24	Pelayanan Sesuai dengan Harapan	103
4.25	Kesan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan	104
4.26	Hasil Uji Multikolinearitas	105
4.27	Hasil Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
4.28	Hasill Uji Normalitas	109
4.29	Regresi	110
4.30	ANOVA	113
4.31	Uii Determinasi	114



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Skema Kerangka Berfikir	51
4.1	Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan	
	Provinsi Sumatera Utara – Rantauprapat	79
4.2	Uji Heteroskedastisitas (scatterplot)	107



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisioner Penelitian	124



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, kewenangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi lebih besar. Hal ini sangat berbeda dengan era sebelumnya dimana kewenangan lebih banyak dimiliki oleh pusat. Meskipun daerah memiliki kewenangan yang lebih banyak tetapi dituntut untuk dapat mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (good government) sebagai manifestasi strategi yang lebih luas dari pemerintah pusat.

Persoalan yang sering timbul dalam penyelenggaraan otonomi daerah antara lain berkaitan dengan masalah keuangan, karena kemampuan keuangan sangat diperlukan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun memberikan perlindungan terhadap masyarakat. Dengan bergesernya kewenangan kepada daerah, maka pelayanan masyarakat harus menjadi hal yang prioritas. Para pejabat dan aparat pelaksana dituntut agar mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang berkualitas dan cepat dalam melayani masyarakat, sehingga akan tercapai palayanan yang prima, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 58/Kep/M.Pan/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan, maka dalam rangka

mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (good government) perlu dilakukan langkah-langkah nyata antara lain melalui kebijakan pelayanan masyarakat berupa penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai pelayanan percontohan.

Guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam mendapatkan layanan publik, maka setiap organisasi pemerintah dituntut untuk menyajikan setiap pekerjaan dengan baik dalam rangka pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif. Hal ini menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah untuk menuju pelayanan prima. Tujuan pelayanan prima adalah untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan tercapainya kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (complain) dari para pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja (performance) unit layanan yang profesional.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang pendapatan. Salah satu objek pendapatan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak dan retribusi daerah. Didalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009, pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah.

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kenderaan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mampunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kenderaan bermotor, Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLI).

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan pungutannya membagi kedalam Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di Kabupaten/Kota di Sumatera Utara, dimana setiap UPT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam hal ini masyarakat lewat Kantor Bersama Samsat, dan salah satunya adalah Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Karena melibatkan tiga instansi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat banyak mengalami kendala, mutu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini diketahui dengan masih banyaknya keluhan dan

kekecewaan masyarakat terhadap ketidak beresan pelayanan sehubungan dengan kesulitan dan transaparansi pelayanan di Samsat.

Pada hakekatnya, output sektor pemerintahan berupa pelayanan terhadap masyarakat terdiri dari banyak ragam dan sulit diidentifikasi dan dinilai dengan harga. Untuk mengukur nilai output, biasanya pendekatan yang dilakukan adalah dengan membandingkan antara realisasi dengan target yang ingin dicapai. Konsep pengukuran dengan membandingkan kedua hal ini adalah efektivitas. Konsep ini lebih menekankan pada segi output (dari pada input).

Dilihat dari kacamata birokrat, upaya untuk mengejar terget adalah rasional, karena makin besar rasio antara realisasi dengan target berarti makin tinggi tingkat efektivitas pelayanan jasa pemerintah. Atas dasar jenis layanan dan mekanisme yang diberlakukan di Kantor Samsat Rantauprapat, maka target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Denda PKB dan BBN-KB disajikan seperti pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kantor Bersama Samsat Rantauprapa Periode 2008 – 2012

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2008	31.794.434.540	25.894.959.748	81,44
2009	37.055.268.000	30.370.125.363	81,96
2010	34.674.287.000	28.603.292.161	82,49
2011	36.836.468.000	38.185.553.821	103,66
2012	42.293.207.707	44.070.587.714	102,20

Sumber: Kantor Samsat Rantauprapat (2013)

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Kantor Bersama Samsat Rantauprapat Periode 2008 – 2012

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2008	950.000.000	1.113.385.715	117,20
2009	1.110.000.000	887.590.179	79,96
2010	1.529.040.000	808.846.540	52,90
2011	1.014.033.400	1.156.750.928	114,07
2012	1.435.800.000	1.522.398.004	106,03

Sumber: Kantor Samsat Rantauprapat (2013)

Berdasarkan Tabel 1.1 dan 1.2, dapat dilihat bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menunjukkan tren yang meningkat dari tahun 2008 sampai 2012. Dari sisi efektivitas hal ini menunjukkan bahwa pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah berjalan efektif. Demikian halnya dengan penerimaan dari sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) menunjukkan bahwa pemungutannya juga berjalan efektif, meskipun ada penurunan pada tahun 2010 namun secara keseluruhan menggambarkan tren yang meningkat.

Selanjutnya pertanyaan yang muncul adalah, apakah peningkatan penerimaan PKB dan BBN-KB sebanding dengan pelayanan yang diberikan?. Apakah realisasi penerimaan PKB dan BBN-KB mencerminkan kualitas pelayanan? Ditinjau dari sisi pemerintah mungkin ya, akan tetapi dari sisi masyarakat perlu dikaji lebih lanjut.

Terpenuhinya pencapaian target bukan berarti tidak ada masalah atau kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kendala

tersebut muncul dari 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain :

- a. Kualitas sumber daya manusia belum maksimal. Hal ini tampak dari masih rendahnya kemampuan dan ketrampilan yang memadai dibidang pengelolaan pendapatan daerah yang menuntut adanya perbaikan pelayanan.
- b. Belum maksimalnya upaya pengendalian operasional. Hal ini tampak dari masih rendahnya etos kerja, budaya kerja dan disiplin kerja yang dimiliki petugas.
- c. Sarana dan prasarana yang tersedia, seperti ruang kantor yang dirasakan semakin sempit seiiring dengan bertambahnya volume objek pajak, area parkir yang semakin sempit, ruang tunggu dan ruang arsip menjadi terbatas.

Adapun faktor eksternal antara lain:

- a. Dukungan dari instansi lain belum mantap, hal ini tampak pada kurangnya kepedulian instansi lain terhadap pemberlakuan kebijakan baru dan masih menonjolkan kewenangan dibanding kebersamaan.
- b. Partisipasi aktif wajib pajak belum optimal, kondisi ini dapat dilihat dari masih rendahnya kesadaran dan kepedulian masyarakat membayar pajak tepat waktu.

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Kepuasan wajib pajak berhubungan dengan

kualitas pelayanan, dimana variabel yang dipilih yaitu sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana pelayanan.

Sistem dan prosedur pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah sistem dan prosedur yang efektif, efisien, dan jelas. Sudah bukan rahasia umumnya lagi dimasyarakat bahwa pelayanan kantor pemerintah umumnya termasuk Samsat memiliki citra yang buruk. Dalam *mindset* masyarakat sudah tergambar bahwa pengurusan pajak dan bea balik nama memerlukan proses yang lambat, berbelitbelit, memerlukan waktu yang lama, minim informasi, pegawai yang tidak ramah, terkesan sering memaksakan, dan hal-hal lain yang menggambarkan citra negatif pelayanan pemerintah.

Berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan petugas adalah kemampuan petugas atau pegawai dalam melayani masyarakat selaku wajib pajak dengan palayanan yang ramah, sopan , bersahaja, mau memberikan penjelasan kepada wajib pajak mengenai hal-hal yang kurang dimengerti. Selama ini sering kita mendengar bahwa sumber daya manusia aparatur pemerintah masih kurang kompeten dalam melaksankaan tugasnya. Dalam konteks palayanan Samsat tidak jarang kita mendengar keluhan masyarakat atas pelayanan petugas yang kurang memuaskan. Petugas sering terlihat acuh, kurang peduli, tidak menguasai tugas pokok dan fungsinya, dan tidak jarang jika ada suatu masalah yang dihadapi wajib pajak, petugas melempar persoalan kepada petugas lain sehingga yang disulitkan adalah masyarakat.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam pelayanan publik adalah sarana dan prasarana pelayanan. Sarana dan prasarana disini merupakan fasilitas

pendukung kelancaran operasional kantor sehari-hari dalam meberikan pelayanan. Dari sudut pandang masyarakat sarana dan prasarana pelayanan yang diharapkan adalah segala fasilitas yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang terintegrasi satu dengan lainnya. Pada saat menunggu proses pembayaran pajak kendaraan masyarakat tentunya tidak ingin antri terlalu lama. Pada saat menunggu tentunya wajib pajak ingin menunggu diruang tunggu yang nyaman, bersih, tersedia televisi, dan juga area parkir yang baik dan terjamin keamanannya sehingga masyarakat tidak khawatir ketika meninggalkan kendaraan saat berada di kantor Samsat.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas harus dapat direspon oleh pemerintah. Masyarakat harus ditempatkan pada posisi atas, posisi yang dilayani dengan sebaik-baiknya. Tidak etis rasanya apabila pemerintah tidak dapat memberikan nilai pelayanan yang baik sementara hasil pendapatan yang diterima dari PKB dan BBN-KB besar.

Pandangan umum diberbagai daerah ada kesan yang diperoleh dari masyarakat/wajib pajak bahwa pelayanan Samsat itu lambat, prosedur berbelitbelit, tidak transaparan, penuh kolusi, diskriminasi, tidak berkepastian hukum, dan sebagainya. Akibatnya mereka memilih menggunakan biro jasa karena jika mengurus pembayaran pajak kendaraan secara langsung harus menunggu lama dan berlarut-larut

Fenomena praktek percaloan ataupun biro jasa di lingkungan Samsat bukan merupakan hal yang baru dan terjadi dimana-mana. Praktek-praktek seperti ini nyata dan terkesan dibiarkan, dan bahkan ada petugas atau pegawai yang melakukannya. Hal ini terjadi karena lemahnya fungsi pengawasan dan kurang tegasnya penegakan hukum dan aturan. Di era transparansi publik seperti saat ini, fungsi pengawasan dari masyarakat sangat membantu dalam mengurangi praktek percaloan ini. Jika dahulu orang berani secara terang-terangan melakukan percaloan, tetapi sekarang tidak.

Kantor Bersama Samsat Rantauprapat telah melakukan langkah untuk mengatasi maraknya praktek percaloan di lingkungannya. Upaya yang telah dilakukan antara lain :

- Melarang para pegawai melakukan praktek percaloan dan jika terbukti ada yang melakukannya maka akan diberi sanksi tegas;
- 2. Mengajak masyarakat wajib pajak untuk tidak melakukan pengurusan melalui calo, biro jasa, atau bentuk lainnya;
- 3. Mensosialisakan kepada masyarakat bahwa prosedur pengurusan PKB dan BBN-KB itu cepat, mudah, dan pengurusan melalui percaloan itu sangat merugikan;
- Bekerjasama dengan pihak Kepolisian dalam melakukan pengawasan dan penindakan terhadap praktek percaloan yang terjadi.

Diharapkan dari upaya yang telah dilakukan tersebut akan dapat mengatasi praktek percaloan yang selama ini terjadai di banyak instansi

Kantor Bersama Samsat Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara sebagai institusi yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor harus mengarah kepada penyelesaian pekerjaan yang efisien, efektif dan transparan sebagai bentuk akuntabilitas publik dalam mewujudkan iklim pemerintahan yang baik (good government). Meskipun pembayaran pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Perpajakan dapat dipaksakan, namun bukan berarti harus mengabaikan pelayanan kepada wajib pajak.

Setiap wajib pajak berhak atas pelayanan umum yang baik dari pemerintah. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada wajib pajak sehingga menumbuhkan kepuasan bagi wajib pajak tersebut merupakan bentuk persuasif yang diharapkan mampu mendorong wajib pajak sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak.

B. Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- Apakah sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat ?
- 2. Apakah kemampuan dan ketrampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat?
- 3. Apakah sarana dan prasana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat?
- 4. Apakah sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat?

5. Bagaimanakah kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat?

C. Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem dan prosedur terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan dan ketrampilan petugas terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- 3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sarana dan prasana pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- 4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas serta sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat :

Menjadi sumber informasi dan referensi bagi Kantor Bersama Samsat
 Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu Provinsi Sumatera Utara dalam

upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku wajib pajak;

- Menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat;
- Jakan yang
 Samsat menuju ka 3. Menjadi masukan bagi pengambil kebijakan yang berwenang dalam kaitannya dengan pelayanan Kantor Samsat menuju kualitas pelayanan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008:121), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos (dalam Tjiptono, 2005:76), menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson dan Walker (dalam Tjiptono, 2005:78), mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat

persepsi mereka. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.

Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuaanya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.

b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.

Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan.

Keinginan berbuat baik timbul dari orang lain yang membutuhkan pertolongan, ini disebut bantuan. Menurut Payne (2000:84), mengatakan bahwa layanan pelanggan terdapat pengertian:

 Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

- Ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- 3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikkan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- 4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- 5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tidak lanjut tanggapan keterangan yang akurat. Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni:
 - a. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
 - b. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
 - c. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dirasakan langsung, agar tidak terjadai distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelanggaraan tugas-tugas

pemerintahan dan pembangunan. Aparatur pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping sebagai abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat (public servent). Oleh karena itu untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unitunit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud baik meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.

Pelayanan publik timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan publik adalah "kegiatan yang dilakukan oleh sesorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya." (Moenir,2002:26-27).

Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Disamping itu hal lain yang sering dijadikan argumen perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai

organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi 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 (Sinambela, 2007).

Widodo (2001:101), mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Menurut Widodo (2001:104), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- 2. Mendapat pelayanan yang wajar.
- 3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut pegawai pemerintah harus dapat menindaklanjuti atau menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unit layanan.

Skelcher (dalam Moenir, 2002:32), mengungkapkan tujuh prinsip pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

- 1. *Standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan didalamnya termasuk pegawai dalam melayanai mesyarakat;
- 2. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan;
- 3. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan;
- 4. *Choise*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada mesyarakat sepanjang diperlukan;
- 5. *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin;
- 6. Accessibility, pemberian layanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan;
- 7. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok, yaitu aspek proses internal organisasi serta aspek eksternal organisasi yaitu kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari tahun ke tahun pemerintah terus berupaya untuk membenahi pelayanan publik kepada masyarakat. Pembuatan kebijakan pemerintah dilaksanakan dengan selalu berprinsip pada kepuasan publik. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat perlu diterapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, efisien, keadilan, dan ketepatan waktu. Prinsip pelayanan ini merupakan indikator untuk menilai baik buruknya pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Islamy (2002:4), pemberian pelayanan harus berdasarkan beberapa prinsip pelayanan prima, yaitu :

- Approppriatenes, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- Accessibility, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses dengan mudah dan dapat digunakan sebanyak mungkin oleh masyarakat.
- 3. *Continuity*, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus terus menerus tersedia bagi masyarakat.
- 4. *Technicality*, yaitu setiap jenis, produk, proses, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur, dan instrumen pelayanan yang baku.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam keputusan ini, pelayanan umum dirumuskan sebagai segala benluk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut menerangkan bahwa prinsip pelayanan publik terdiri atas :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, mencakup:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincin biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaran pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan tenologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap displin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Hakekat pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan

perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang berazaskan pada :

- a. Tranparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
- b. Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
- Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
- e. Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif.
- f. Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Pendekatan pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang pemerintah tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian masyarakat. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, pemerintah harus berorientasi pada kepentingan rakyat dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kepentingan umum atau publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya agar dapat benarbenar memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat :

 Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa;

- 2. Kultur pelayanan datam organisasi penyelenggara pelayanan;
- 3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tersebut penyelenggara berkewajiban menyusun menetapkan standar dan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Kemudian, penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan tersebut. Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah. Adapun komponen standar pelayanan

- 1. Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2. Persyaratan

sekurang-kurangnya meliputi:

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur,

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu penyelesaian,

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/tarif,

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan,

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas,

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana,

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9. Pengawasan internal,

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan,

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana,

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

- 12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguraguan,
- 14. Evaluasi kinerja Pelaksana,

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

Kemudian, menurut Undang-Undang tersebut didalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung

Selanjutnya, didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 dijelaskan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian, yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;

- 3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang
- ditetapkan dalam proses pmberian pelayanan;
- 4. Produk pelayanan, yaitu hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaran pelayanan publik;
- 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap.

Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

2. Kualitas Pelayanan

a. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Adanya paradigma baru dari yang dilayani menjadi melayani merupakan usaha menjadikan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menjadi perhatian yang serius. Timbulnya paradigma pelayanan yang berwawasan

masyarakat yang dilayani pada posisi yang penting menjadikan konsep ini merupakan pencerminan pemikiran bahwa masyarakat adalah raja, untuk itu pelayanan yang diberikan harus dapat sesuai dengan keinginan masyarakat atau dapat memuaskan masyarakat. Dengan demikian fungsi utama pemerintah sesungguhnya adalah penyelenggaraan dan mendistribusikan pelayanan umum, sehingga baik buruknya pelayanan adalah tanggungjawab pemerintah.

Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut ISO 8402 (Quality Vocabulary), kualitas didefenisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (customer satisfactiion) atau konfirmasi terhadap kebutuhan atau persyaratan (conformance to the requirement).

Menurut Lovelock (dalam Laksana, 2008:80), "Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen." Dengan demikian, kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Welch (dalam Kotler, 2007:137), bahwa kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan

terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Menurut Zeithaml *et. al* (dalam Laksana, 2008-82), kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan menurut Payne (2000:90), kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampauan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Wyckof (dalam Purnama, 2006:61-62), memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari penjelasan Wyckof ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada sesorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu acuan pelayanan yang baik.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh organisasi yang menawari jasa. Keberhasilan suatu

organsasi yang bergerak di sektor jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Dengan demikian agar organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa taggung jawab terhadap mutu pelayanan. Disamping itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

Terdapat berbagai cara untuk meningkatkan atau mewujudkan tingkat kualitas pelayanan publik antara lain dengan penambahan alokasi anggaran untuk pelayanan publik, penambahan sarana dan fasilitas pelayanan publik, juga peraturan dan prorgam yang menunjang bagi perbaikan dan kelancaran pelayanan publik. Adapun yang tidak kalah pentingnya untuk muwujudkan tingkat kualitas pelayanan publik adalah perbaikan organisasi aparatur pelayanan publik tersebut.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tanpa mengikut sertakan aparaturnya akan tidak berhasil. Selaku tenaga operasional dari suatu bentuk pelayanan publik, baik buruknya pelayanan publik tersebut bergantung

pada penampilan aparaturnya, disamping faktor lainnya seperti peraturan kualitas program.

b. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas produk pelayanan publik menggambarkan tentang kemampuan organisasi publik dalam memberikan *output* (pelayanan) yang berkualitas.

Gronroos (dalam Purnama, 2006:62), menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi :

- Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan service mindedness.
- 2. Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
- 3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Selanjutnya Gronroos (dalam Purnama, 2006:63-64), mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan

pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.

- 2. Process-related Criteria, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari :
 - a. Sikap dan perilaku pekerja
 - b. Keandalan dan sifat dapat dipercaya
 - c. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
- 3. *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas *(service quality)* kepada pelanggan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005), mendefinisikan "Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan".

Berdasarkan defenisi ini, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya utnuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:48), menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika pelayanan

yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Yamit, 2005:10), telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- 1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- 2. Daya tangkap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 3. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- 4. Empati (Empathy), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- 5. Bukti langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kualitas jasa dapat diukur meskipun tidak mudah untuk melakukannya. Untuk itu sebelumnya perlu disusun suatu kategori aspek dari kualitas tersebut. Walaupun kategori tersebut jika diterapkan pada suatu kasus kenyataannya tidak terlalu memberikan perangkat pengukuran yang benar-benar memuaskan dan sesuai dengan kapasitas anggaran yang disediakan oleh instansi. Sembilan komponen utama kualitas jasa yang diidentifikasi, antara lain:

- a. Tujuan pelayanan yang diinginkan;
- b. Akibat negatif dari ketentuan pelayanan;
- c. Jangkauan pelayanan yang terbatas;
- d. Distribusi pelayanan yang adil;
- e. Sopan santun dan sikap hormat yang menyertai pelayanan yang diberikan;
- f. Waktu tanggap dalam memberikan suatu pelayanan;
- g. Jumlah warga negara yang menggunakan pelayanan;
- h. Persepsi warga negara atas kepuasannya terhadap bentuk pelayanan umum;

i. Efisiensi biaya penyediaan pelayanan.

3. Sistem dan Prosedur

a. Konsep Sistem dan Prosedur

Pengertian sistem menurut Terry (2005:71), merupakan suatu elemenelemen yang saling mempengaruhi yang teratur menurut rencana tertentu guna mencapai tujuan tertentu.

Organisasi pelayanan publik tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, karena organisasi pelayanan publik lebih menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Seperti dikatakan oleh Allen (2000:98), ".. organization is mechanism or structure that anable living thing work effectively togather..."

Karena organisasi adalah mekanisme, maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu adalah sistem, prosedur, dan metode.

Dalam pemeliharaan atas sistem tidak hanya menjaga kontinuitas fungsinya saja, melainkan juga senantiasa mengembangkan kedayagunaannya, sejalan dengan perkembangan dan kemajuan organisasi sesuai dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang sering dipakai karena satu sama lain saling melengkapi.

Dalam organisasi yang memberikan pelayanan publik, sistem dan prosedur berkaitan dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penggunanya. Sistem dan prosedur ini akan mengatur langkah atau perbuatan orang diluar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap hasil kegiatan organisasi. Hasil

kegiatan organisasi tersebut dapat berupa jasa atau barang, sehingga sistem dan prosedur sering kali berhubungan dengan proses dan prosedur bagaimana pelayanaan itu dilaksanakan. Mengingat kebutuhan masyarakat semakin meningkat, maka organisasi pelayanan publik dituntut untuk memberikan cara kerja dan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam arti:

- a. Dana yang wajar, yaitu masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya yang murah dan terjangkau;
- b. Pelayanan cepat, yang dilakukan pemerintah benar-benar merupakan kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat;
- c. Pekerjaan cepat, pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh pemerintah secara cepat sesuai dengan ketentuan;
- d. Pelayanan yang ramah, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, bersahabat, dan menyenangkan;
- e. Fasilitas pelayanan yang memadai, yaitu masyarakat diberikan fasilitas yang mendukung sesuai kebutuhan.

Kantor Samsat Rantauprapat sebagai organisasi pelayanan publik melalui instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri Nomor: Ins/03/M/x/1999, Nomor 29 tahun 1999, Nomor: 6/IMK.104/1999 tentang pelaksanaan Samsat dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan pungutan PKB dan BBN-KB serta SWDKLLJ, diharapkan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban dibidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor

(PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

b. Pengukuran Sistem dan Prosedur

Menurut Moenir (2002;98), sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Demikian eratnya susunan atau rakitan komponen atau bagian tersebut membentuk sistem sehingga apabila ada kerusakan pada salah satu komponen atau bagian dapat mengakibatkan terganggunya seluruh sistem.

Prosedur dan sistem merupakan satu kesatuan yang tak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling melengkapi dan saling berhubungan. Sistem merupakan kerangka mekanisme organisasi sedangkan prosedur adalah rincian dinamika mekanisme sistem. Tanpa sistem maka prosedur tidak memiliki landasan untuk berjalan, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan dapat berjalan. Prosedur biasa diartikan sebagai tata cara atau aturan yang berlaku dalam organisasi.

Sistem dan prosedur yang efektif harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Prosedur harus dirancang untuk memajukan pencapaian tujuan organisasi dengan cara efektif;
- b. Prosedur berjalan dalam kerangka struktur organisasi;

- 38
- c. Prosedur menyajikan metode yang memadai untuk pengawasan sehingga tercapai pelaksanaan kerja secara maksimal dengan pengeluaran sumber daya secara minimal;
- d. Tata kerja yang dijadikan prosedur menunjukkan pelaksanaan pekerjaan dalam urutan-urutan yang logis;
- e. Prosedur merupakan sarana bagi koordinasi yang efektif antara satu bagian dengan bagian lainnya;
- f. Semua fungsi yang diperlukan telah ditetapkan;
- g. Wewenang untuk melaksanakan tanggungjawab telah diberikan;
- h. Continues improvement.

4. Kemampuan atau Ketrampilan

a. Konsep Kemampuan atau Ketrampilan

Dalam bidang pelayanan, yang menonjol dan peling cepat dirasakan oleh orang-orang yang memperoleh layanan adalah ketrampilan petugas atau pelaksananya. Mereka inilah yang membawa "image" terhadap kesan baik buruknya pelayanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, tepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik internal organisasi maupun masyarakat.

Fenomena umum organisasi publik adalah permasalahan pelayanan berkaitan dengan aparatur pelayanan. Hal ini dapat mengakibatkan kesenjangan (gap) yang semakin melebar. Disatu sisi espektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin tinggi, namun disisi lain aparatur pemerintah yang melayani terbatas.

Keterbatasan aparatur dalam melayani masyarakat dapat diartikan keterbatasan kemampuan dari aparatur pelaksana. Kemampuan merupakan syarat utama bagi aparatur pelaksana. Tanpa berbekal kemampuan yang memadai dalam bidang tugasnya, maka seorang aparatur (petugas) akan kesulitan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dapat dipastikan bahwa kemampuan aparat harus mendukung pelaksanaan tugasnya. Seorang aparatur birokrasi dituntut untuk menguasi berbagai ketrampilan dan pengetahuan untuk kelancaran tugasnya guna mencapai tujuan organisasi.

Thoha (2007:37), mengatakan bahwa kemampuan suatu dasar kematangan berkitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan latihan dan pengalaman. Sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan fisik dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan demikian ketrampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota tubuh dari pada unsur lain.

Dengan mengacu pada argumentasi tersebut, maka tingkat kemampuan yang dimilik aparat dapat dilihat melalui pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari latihan dan pendidikan yang pernah ditempuh serta pengalaman dalam bekerja.

Kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah yang profesional sering kali hanya menekankan pada peningkatan kapabilitas, sedangkan kualitas pelayanan umum belum menjadi prioritas. Semangat kerja aparatur negara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat harus bisa menjadi suatu kenyataan, serta

mengutamakan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Sebagaimana pemerintah memerankan diri sebagai pendorong, pengarah dan berusaha menggairahkan kegiatan sosial ekonomi masyarakat, perlu kiranya ditumbuh kembangkan orientasi pelayanan yang dapat merangsang sikap sebagai *public servant*. Semangat pelayanan masyarakat perlu ditumbuh kembangkan selaras dengan semangat pengabdian kepada bangsa dan negara.

Pengertian profesional mengandung 3 (tiga) unsur yaitu kompetensi, dedikasi dan moral, dan etika. Kompetensi selain diperoleh melalui pendidikan untuk suatu bidang tertentu juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu atau sekurang kurangnya dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam organisasi. Dedikasi adalah ciri seorang profesional baik terhadap profesinya maupun terhadap tanggungjawabnya. Moral dan etika adalah nilai-nilai dasar yang penting yang harus dimiliki seorang aparat (baik pegawai biasa maupun pejabat) dalam melaksakan tugas dan tanggungjawab pekerjaannya.

b. Pengukuran Kemampuan dan Ketrampilan

Pengetahuan sebagai alat ukur tingkat kemampuan aparat dapat diketahui dari pendidikan formalnya. Pendidikan formal bermanfaat untuk meningkatkan daya fikir seorang aparatur. Pendidikan formal dalam kaitannya dengan aparatur pelayanan publik adalah pendidikan-pendidikan terakhir yang pernah ditempuh seorang aparatur sebelum ia menjadi seorang pegawai. Selanjutnya setelah menjadi pegawai, pendidikan masih terus dilaksanakan untuk meningkatkan kepribadian, pengetahuan, dan kemampuan sesuai dengan bidang tugas yang

dijalankan. Dengan demikian seorang pegawai dapat mengidentifikasi dan memaknai tujuan organisasinya.

Selain pendidikan formal, kemampuan dapat pula diperoleh dengan ketrampilan. Ketrampilan menurut Kith Davis terbagi 3 (tiga) macam, yaitu :

- Ketrampilan teknis, yaitu penguasaan pegawai terhadap tata kerja, prosdur kerja dan proses kegiatan organisasi;
- b. Ketrampilan kemanusiaan, yaitu kemampuan untuk menjalin hubungan (berkomunikasi) dengan masyarakat;
- c. Ketrampilan konseptual, yaitu seberapa faham seorang pegawai tehadap kondisi secara keseluruhan, ketrampilan ini dapat berwujud daya tanggap terhadap tantangan yang dihadapi organisasi serta daya tanggap untuk mengantisipasi secara baik.

Ketrampilan teknis sangat berguna bagi seorang pegawai dalam melaksanakan tugas rutinnya. Ketrampilan teknis dapat dilihat dari pemahaman tentang cara kerja, metode kerja, dan teknis pelaksanaan kegiatan. Ketrampilan ini dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan yang diadakan organisasi dan melalui pengalaman kerja untuk menghadapi tuntutan kualitas dan kuantitas pelayanan yang meningkat.

Dengan bekal kemampuan dan ketrampilan tersebut, aparatur pelayanan publik mampu melaksanakan tugas-tugasnya dan bertanggungjawab terhadap tugas tersebut. Kemampuan konseptual *(conceptual skill)* ditunjukkan dengan kemampuan melihat organisasi sebagai satu kesatuan entitas yang mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Dengan kemampuan ini seorang pegawai (aparatur)

dapat mengikuti perkembangan organisasi sebagai akibat akan tuntutan

penyesuaian terhadap dinamika yang terjadi diluar organsiasi.

Pada dasarnya kemampuan aparatur organisasi pelayanan publik tidak memadai bagi terwujudnya profesionalisme dalam aspek pelayanan publik. Hal ini nampak dari kelangkaan tenaga terampil dalam organisasi tersebut, kesenjangan sosial antara aparat dengan masyarakat, yang mengakibatkan pengabaian terhadap berbagai kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu untuk mewujudkan peningkatan pelayanan organisasi diperlukan kualitas kemampuan aparatur yang memadai. Dengan demikian mereka mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Berkaitan dengan hal tersebut, Grant menjelaskan bahwa dalam birokrasi pembangunan aparat dituntut untuk memiliki kualifikasi atau kompetensi yang memungkinkan keberhasilan tugasnya. Kualifikasi ini meliputi kualifikasi internal mencakup kemampuan untuk menggunakan sumber daya, sarana, teknologi yang diperlukan untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan (dalam hal ini kemampuan teknis), dan kualifikasi ekstenal mencakup kemampuan menjalin hubungan dengan orang atau organisasi lain. Kesemuanya ini menunjang bagi keberhasilan organisasi khusunya organisasi pelayanan publik. Disamping itu yang tidak kalah pentingnya menurut Weber adalah kemampuan berkomunikasi. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik akan memungkinkan aparat untuk memahami dan merumuskan masalah, kebutuhan dan dinamika masyarakat yang dilayani, sehingga mereka mampu menciptakan bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat yang bersangkutan. Aparat dituntut untuk

mampu menempatkan diri dalam masyarakat dan mempunyai jalur-jalur hubungan pada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan.

Kantor Samsat Rantauprapat sebagai organisasi pelayanan publik, para pegawainya dituntut untuk memiliki etos kerja yang profesional melalui tingkat pendidikan yang menjadi syarat dalam rekrutmen pegawai selain persyaratan-persyaratan yang lain. Dari beberapa kajian teori tersebut, kemampuan dan ketrampilan dalam penelitian ini menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1. Kecepatan pelayanan;
- 2. Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak;
- 3. Sikap ramah terhadap wajib pajak;
- 4. Ketrampilan menggunakan alat kerja,
- 5. Kemampuan berkomunikasi dengan wajib pajak.

5. Sarana dan Prasarana

a. Konsep Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud sarana pelayanan dalam organisasi publik disini merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan.

Menurut Moenir (2002:104), bahwa fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktivitas;
- c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin;

- d. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e. Lebih mudah (sederhana) dalam gerak para pelakunya;
- f. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkentingan;
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Kemudian apabila dilihat atau digolongkan sarana kerja dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

- a. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi atau gunanya;
- b. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contohnya perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data.
- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua benda yang membantu kelancaran gerak dan proses dalam pekerjaan, misalnya mesin pendingin, mesin absen, dan sebagainya.

Disamping sarana, kinerja organisasi publik perlu didukung dengan adanya fasilitas. Yang dimaksud dengan fasilitas disini adalah sarana kerja yang peran pelaksanaannya dapat mempengaruhi fungsi pelayanan masyarakat. Fasilitas pelayanan publik disini adalah :

a. Fasilitas ruangan, misalnya meja kerja, loket yang mampu menerima layanan surat, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, kantin, dan sebagainya.

- b. Alat panggil. Dalam ruang tunggu yang cukup luas diperlukan adanya alat panggil agar masyarakat yang berkepentingan dapat mendengar apabila ada panggilan.
- c. Telepon umum. Fasilitas telepon umum sangat penting karena masyarakat umum yang membutuhkannya *(public service)*, dan teknis penempatannya tidak jauh dari ruang tunggu orang-orang yang berkepntingan (misalnya wajib pajak).

b. Pengukuran Sarana dan Prasarana

Dimensi pertama kualitas pelayanan menurut konsep *SERVQUAL* adalah bukti langsung *(tangible)*. Aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Peralatan yang canggih akan memberikan kesan kepada pelanggan bahwa organisasi tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi. Selain gedung dan peralatan, pelanggan akan menilai seragam atau penampilan fisik para petugasnya.

Atas dasar konsep atau kajian tentang sarana/fasilitas, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Area parkir;
- b. Ruang tunggu;
- c. Toilet;
- d. Tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lain;
- e. Fasilitas ATM dan telepon umum.

6. Kepuasan Wajib Pajak

a. Teori Kepuasan Pelanggan

Secara linguistik kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa mampu memberikan lebih dari pada yang diharapkan konsumen. Kotler (2007:113), mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Tjiptono, 2005:87).

Oliver (dalam Tjiptono, 2005:89), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook dan Reilly (dalam Tjiptono, 2005:89), mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Gaspers (dalam Tjiptono, 2005:91-92), mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

 Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk;

- Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya;
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Engel, Roger & Miniard (dalam Tjiptono, 2005:95), mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Lupiyoadi (2001:111), menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhanya (Montgomery dalam Lupiyoadi, 2001:111). Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001:112), salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk.

B. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian Sumardi T.H (2004) bahwa variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat, dan gaya kepemipinan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Kabupayen Wonosobo. Variabel kemampuan aparat mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan Samsat Wonosobo.

Penelitian lain dilakukan oleh Kriswanto dan Wahyuddin (2007) yang menyimpulkan bahwa variabel reliability, assurance, responsiveness, dan tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kelima variabel variabel dimensi kepuasan juga secara simultan berpengaruh secara signifikan, namun variabel reliability yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak.

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah pondasi utama dimana proyek penelitian ditujukan, dimana hal ini merupakan hubungan antara jaringan variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Dari kajian tentang teori-teori yang digunakan, maka dalam penelitian ini variabel yang dikaji disederhanakan dengan menekankan pada variabel sistem dan prosedur, kemampuan aparat, serta sarana prasarana. Tiga variabel inilah yang diduga kuat menjadi dimensi kualitas pelayanan publik dan mempengaruhi kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Sistem dan Prosedur mempunyai keterkaitan terhadap kepuasan wajib pajak. Dalam pelayanan jasa, sistem merupakan hal yang krusial yang yang mencerminkan *image* dari suatu pelayanan. Di dalam Kep.Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan salah satu kriteria pelayanan yang berkualitas adalah prosedur pelayanan yang baik. Sistem dan prosedur pelayanan merupakan komponen dari kualitas pelayanan, dan akan berhubungan dengan kepuasan wajib pajak. Keterkaitan antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kepuasan

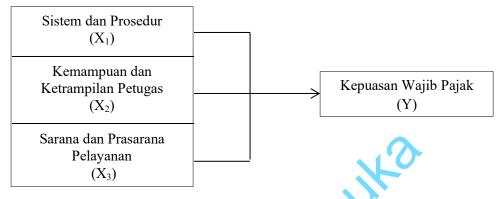
wajib pajak adalah sejuh mana persepsi wajib pajak terhadap sistem dan prosedur palayanan yang sudah dijalankan oleh Kantor Bersama Samsat Rantauprapat, apakah prosedur yang dijalankan mudah atau berbelit-belit sehingga mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Hubungan antara kemampuan dan ketrampilan terhadap kepuasan sesuai dengan teori Parasuranam, Zeithaml, dan Berry (dalam Yamit, 2005:10), yang menyatakan salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *reliability* (kehandalan) yang akan berhubungan dengan kepuasan wajib pajak. Variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan persepsi wajib pajak terhadap kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini tampak dari kesan wajib pajak terhadap kemampuan petugas, apakah para petugas bersikap sopan, ramah, dan berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak. Kemampuan dan ketrampilan ini dapat menentukan kepuasan wajib pajak.

Menurut Moenir (2002:102), dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung dimana salah satunya adalah sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keterkaitan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan sesuai dengan teori Parasuranam, Zeithaml, dan Berry (dalam Yamit, 2005:10), yang menyatakan salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *tangible* (bentuk fisik) yang akan berhubungan dengan kepuasan wajib pajak. Hal ini dapat diukur dari kesan kenyamanan, kelengkapan, dan keamanan yang dirasakan wajib pajak selama berada di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Adapun kerangka konsep peneliti dalam melakukan penelitian ini dapat terlihat pada Gambar 2.1 berikut :

Kualitas Pelayanan



Sumber: Teori Parasuranam, Zeithaml, dan Berry

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2006:183), "Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian". Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Pembuktian yang ingin dicapai adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- Kemampuan dan ketrampilan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

- Sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- 4. Sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- 5. Kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat baik.

E. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah kegiatan melakukan aktifitas pada suatu konstrak atau variabel dengan cara menetapkan kegiatan-kegiatan untuk mengukur konstrak atau variabel tersebut. Defenisi operasional menurut Arikunto (2006: 120), adalah upaya mereduksi konsep dari tingkat abstraksi (tidak jelas) menuju ke tingkat yang lebih konkrit, dengan jalan merinci atau memecah menjadi dimensi kemudian elemen, diikuti dengan upaya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa yang terkait dengan elemen-elemen, dimensi dari suatu konsep.

Untuk memudahkan pengukuran suatu variabel penelitian maka operasionalisasi konsep variabel tersebut perlu digeneralisasikan dan dirumuskan terlebih dahulu, sehingga baik buruknya pengukuran tersebut tergantung sepenuhnya pada baik tidaknya operasional yang disusun.

Sangarimbun dan Effendy (2011 : 23), menyatakan bahwa "dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti akan mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut".

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat digeneralisasikan ke dalam definisi operasional, sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independent variable)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat (dependent variable). Adapun yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

- a. Sistem dan Prosedur (X_1) adalah tata cara atau aturan yang berlaku dalam organisasi. Adapun indikator variabel sistem dan prosedur ini adalah :
 - 1. Jumlah loket pembayaran;
 - 2. Informasi petunjuk pengisian;
 - 3. Prosedur pembayaran;
 - 4. Persyaratan pembayaran;
 - 5. Jam buka dan tutup pembayaran;
- b. Kemampuan dan Ketrampilan Petugas (X2) adalah kematangan dan kesanggupan untuk melaksanaan tugas/pekerjaan dengan baik, cepat, tepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik internal organisasi maupun masyarakat. Adapun indikator variabel kemampuan dan ketrampilan petugas ini adalah:
 - 1. Kecepatan pelayanan;
 - 2. Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak;
 - 3. Sikap ramah terhadap wajib pajak;
 - 4. Ketrampilan menggunakan alat kerja;
 - 5. Kemampuan berkomunikasi.

- c. Sarana dan Prasarana Pelayanan (X₃) merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan. Adapun indikator variabel sarana dan prasarana pelayananan ini adalah :
 - 1. Area parkir;
 - 2. Ruang tunggu;
 - 3. Toilet;
 - 4. Tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lain;
 - 5. Fasilitas ATM dan telepon umm;
- 2. Variabel terikat (dependent variable)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yaitu tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Adapun indikator variabel kepuasan wajib pajak ini adalah:

- a. Sistem dan prosedur sesuai dengan harapan;
- b. Kemampuan dan ketrampilan petugas sesuai dengan harapan;
- c. Sarana dan prasarana sesuai dengan harapan;
- d. Pelayanan sesuai dengan harapan;
- e. Kesan wajib pajak terhadap pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah, melalui prosedur yang telah ditetapkan. Penelitian hendaknya dilakukan dengan cermat dan teliti, agar hasil yang diperoleh tepat dalam penelitian kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan seksama dalam menentukan jenis data, sumber data, cara mengumpulkan data, tujuan penelitian dan teknik analisa data.

Dalam penelitian ini akan digunakan rancangan (design) penelitian exsplanatory (penjelasan) yaitu suatu penelitian yang menyoroti pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent dan mengajukan hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun dan Effendi, 2011:13).

1. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menafsirkan kualitas pelayanan Samsat yang baik terdapat kesenjangan antara pihak Kantor Samsat Rantauprapat selaku penyelenggaran pelayanan dengan masyarakat selaku wajib pajak dan pengguna jasa pelayanan. Dari sudut pandang Samsat kualitas pelayanan diukur berdasarkan hasil dalam penyelesaian urusan surat-surat kendaraan bermotor. Sedangkan dari sisi wajib pajak (masyarakat) melihat dari kecepatan (tidak berbelit-belit), kenyamanan dalam menunggu, keterbukaan informasi, dan keadilan.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup pembahasan, yaitu :

- Ruang lingkup penelitian adalah penilaian kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat selaku wajib pajak dan sebagai pengguna jasa pelayanan;
- b. Wajib pajak adalah mayarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor
 (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) pada Kantor
 Bersama Samsat Rantauprapat;
- c. Aspek yang diteliti dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Samsat meliputi pelayanan administrasi PKB dan BBN-KB.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi kajian penelitian ini adalah Kantor Bersama Samsat Rantauprapat yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 102 Rantauprapat, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhanbatu, Provinsi Sumatera Utara.

3. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah yang menjadi obyek pengamatan penelitian atau merupakan faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang diteliti. Kaitannya dengan penelitian kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat mengandung beberapa variabel atau objek yang akan diteliti.

Adapun variabel dalam penelitian ini sebagai adalah sebagai berikut :

- a. Variabel bebas *(independent)* adalah sistem dan prosedur (X_1) , kemampuan dan ketrampilan petugas (X_2) , dan sarana dan prasarana pelayanan (X_3) .
- b. Variabel terikat (dependent) adalah kepuasan wajib pajak (Y).

B. Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian adalah suatu hal yang penting, hal ini untuk mengetahui siapa saja yang menjadi populasi penelitiannya serta besarnya sampel dari populasi, sehingga akan diperoleh perkiraan secara tepat tentang jumlah sampel yang akan mewakili keseluruhan unit analisa.

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga dan dikenai generalisasi. Menurut Sugiyono (2006:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Jumlah wajib pajak yang melakukan pengurusan di Kantor Samsat Rantauprapat tidak dapat ditentukan dengan pasti. Berdasarkan data tahun 2012, jumlah wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat rata-rata perhari berjumlah 150 orang. Dengan kata lain dalam satu bulan rata-rata ada 3600 orang (asumsi 24 hari kerja dalam sebulan) dan dalam setahun 43.200 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2006:91), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimilik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mengambil semua yang ada dalam populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini digunakan teknik aksidental sampling. Aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang ditemui tersebut dianggap cocok sebagai sampel (Sugiyono: 62).

Dalam proses penarikan sampel minimal peneliti menggunakan rumus $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

= jumlah sampel minimal

= jumlah populasi

= persentase kelonggaran ketelitian (error)

Penarikan jumlah sampel dilakukan berdasarkan jumlah populasi wajib pajak per hari yaitu sebanyak 150 orang. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka di dapat jumlah sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 0,375}$$

$$n = \frac{150}{1.375} = 109,09$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel dibulatkan menjadi 110 orang.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan kuesioner untuk menggali persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Kuesioner yang didesain menggunakan bentuk pertanyaan tertutup (close quationaire). Kuesioner yang didesain sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Defenisi, dan Skala Pengukuran

N.T	X7 • 1 1	D 6	100	Skala
No	Variabel	Defenisi	Indikator	Pengukuran
1	Sistem dan Prosedur (X ₁)	Sistem dan Prosedur adalah tata cara atau aturan yang berlaku dalam organisasi. (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003).	 a. Jumlah loket pembayaran; b. Informasi petunjuk pengisian; c. Prosedur pembayaran; d. Persyaratan pembayaran; e. Jam buka dan tutup pembayaran. 	Likert
2	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas (X ₂)	Kemampuan dan ketrampilan adalah kematangan dan kesanggupan untuk melaksanaan tugas/pekerjaan dengan baik, cepat, tepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik internal organisasi maupun masyarakat. (Zeithaml, et. all)	 a. Kecepatan pelayanan; b. Daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak; c. Sikap ramah terhadap wajib pajak; d. Ketrampilan menggunakan alat kerja; e. Kemampuan berkomunikasi. 	Likert

Lanjutan Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Defenisi, dan Skala Pengukuran

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
110	v ai iabci	Detellist	Illulkatol	Pengukuran
3	Sarana dan Prasaran Pelayanan (X ₃)	Sarana pelayanan dalam organisasi publik disini merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan.(Moenir)	 a. Area parkir; b. Ruang tunggu; c. Toilet; d. Tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lain; e. Fasilitas ATM dan telepon umum 	Likert
4	Kepuasan wajib pajak (Y)	Kepuasan wajib pajak yaitu tingkat perasaan wajib pajak setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. (Lupiyoadi)	 a. Sistem dan prosedur sesuai dengan harapan; b. Kemampuan dan ketrampilan petugas sesuai dengan harapan; c. Sarana dan prasarana sesuai dengan harapan; d. Pelayanan sesuai dengan harapan; e. Kesan wajib pajak terhadap pelayanan. 	Likert

D. Prosedur Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data primer dan data sekunder maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi :

 Observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung mencakup gejala (fenomena) terhadap objek yang diteliti. Disini peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB).

- 2. Kuesioner, daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. Teknik ini dipilih semata-mata karena responen atau subyek adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subyek tentang pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada subyek adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti.
- 3. Wawancara, adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.
- 4. Studi pustaka, yaitu memepelajari buku-buku dan referensi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- Data primer, yaitu data yang secara langsung diperoleh dari sumbernya, melalui wawancara.
- Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melalui dokumen-dokumen atau catatan tertulis.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh dari penelitian, selanjutnya dianalisa dengan statistik inferensial yaitu untuk untuk menarik ada tidaknya pengaruh antara variabel-variabel penelitian.

Adapun bobot penilaian untuk tiap-tiap opsi adalah sebagai berikut :

- 1. Kategori jawaban a diberi skor 4
- 2. Kategori jawaban b diberi skor 3
- 3. Kategori jawaban c diberi skor 2
- 4. Kategori jawaban d diberi skor 1

Berdasarkan data yang diperoleh maka skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek sosial.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program komputer yaitu program SPSS 16. Adapun analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2005:111). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinearitas adalah situasi adanya korelasi variabel -variabel independen antara yang satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini disebut variabel-variabel bebas ini tidak ortogonal. Variabel-variabel bebas yang bersifat ortogonal adalah variabel bebas yang memiliki nilai korelasi diantara sesamanya sama dengan nol. Jika terjadi korelasi sempurna diantara sesama variabel bebas, maka konsekuensinya adalah:

- 1) Koefisien koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir,
- Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tak terhingga.

Menurut Ghozali (2005:91), untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R2
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel variabel independen.

 Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi
 (umumnya diatas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya
 multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar
 variabel independen tidak berarti bebas yang dihasilkan oleh
 suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara
 individual variabel variabel independennya banyak yang tidak

signifikan mempengaruhi variabel dependen dari multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.

3) Multikolinearitas dapat juga dilihat dari : a) nilai tolerance dan lawannya, b) Variance Inflation Factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2005:105), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun besar. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik scatter plot.

Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tak ada pola

yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat diketahui dengan melakukan uji glejser. Jika variabel bebas signifikan secara statistic mempengaruhi variabel terikat maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2005:69).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk mengukur besar kecilnya nilai suatu variabel digunakan instrumen pengukuran yaitu kuisioner. Kuisioner harus tepat, artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Validitas dan reliabilitas instrumen akan menentukan hasil dari suatu penelitian. Suatu penelitian yang menggunakan alat ukur dengan validitas dan reliabilitas yang telah teruji akan menghasilkan penelitian yang valid dan reliabel. Namun sebaliknya, penelitian yang menggunakan instrumen dengan validitas dan reliabilitas yang belum teruji akan memberikan hasil penelitian yang tidak valid dan tidak reliabel, bahkan informasi yang keliru tentang permasalahan yang dipecahkan.

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:168), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalaahan instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah memmpunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Demikian juga dengan kuisioner. Kuisioner penelitian dikatakan valid apabila

instrumen tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti.

Validitas instrumen harus mengandung 2 (dua) hal, yaitu ketepatan dan kecermatan. Mungkin terjadi suatu instrumen tepat untuk mengukur besaran variabel, tetapi kurang cermat dalam melakukan pengukuran tertentu. Atat ukur tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Untuk melakukan uji validitas digunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r =Korelasi produt moment

n = Banyaknya sampel

X = Skor item

Y = Total skor

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai r $_{\rm hitung}$ dengan r $_{\rm tabel}$, dengan kriteria :

- a) Jika r hitung lebih besar dari r tabel, pada taraf signifikasi 5% maka instrumen valid.
- b) Jika r hitung lebih kecil dari r tabel, pada taraf signifikasi 5% maka instrumen tidak valid.

Adapun dasar pengambilan keputusan apakah suatu instrumen dikatakan valid atau tidak merujuk pada ketentuan :

a) Jika koefisien product moment melebihi 0,3 (Sugiyono,2006 : 188).

- b) Jika koefisien product moment > r tabel
- c) Nilai signifikasi $\leq \alpha$

Pengujian validitas ini dilakukan kepada 50 orang wajib pajak diluar yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Hasil dari pengujian validitas terhadap masing-masing butir pertanyaan sesuai dengan variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut :

1. Validitas Variabel Sistem dan Prosedur (X₁)

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16, diperoleh nilai validitas untuk masing-masing butir pertanyaan pada variabel sistem dan prosedur (X_1) seperti ditampilkan pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 Validitas Variabel Sistem dan Prosedur (X_1)

Butir Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,730	0,297	Valid
2	0,900	0,297	Valid
3	0,932	0,297	Valid
4	0,900	0,297	Valid
5	0,868	0,297	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan Tabel 3.2 berikut, diketahui bahwa nilai r tabel untuk N = 50 pada taraf signifikasi 5% adalah 0,297. Karena nilai r untuk P1 sampai dengan P5 lebih besar dari 0,297, dengan demikian seluruh butir pertanyaan dari P1 sampai P5 yang bertujuan untuk mengukur variabel sistem dan prosedur dapat dikatakan valid.

2. Validitas Variabel Kemampuan dan Ketrampilan Petugas (X₂)

Untuk variabel kemampuan dan ketrampilan petugas (X_2) , diperoleh nilai validitas untuk masing-masing butir pertanyaan seperti ditampilkan pada Tabel 3.3 berikut :

Tabel 3.3 Validitas Variabel Kemampuan dan Ketrampilan (X2)

Butir Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r _{tabel}	Keterangan
6	0,940	0,297	Valid
7	0,940	0,297	Valid
8	0,766	0,297	Valid
9	0,771	0,297	Valid
10	0,940	0,297	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan Tabel 3.3 berikut, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi pearson (*r*) untuk masing-masing butir pertanyaan untuk P6 sampai dengan P10 lebih besar dari 0,297. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dari P6 sampai P10 yang bertujuan untuk mengukur variabel kemampuan dan ketrampilan petugas adalah valid.

3. Validitas Variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk variabel sarana dan prasarana pelayanan (X_3) , diperoleh nilai validitas untuk masing-masing butir pertanyaan seperti ditampilkan pada Tabel 3.4 berikut :

Tabel 3.4 Validitas Variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan (X₃)

Butir Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r _{tabel}	Keterangan
11	0,411	0,297	Valid
12	0,891	0,297	Valid
13	0,891	0,297	Valid
14	0,867	0,297	Valid
15	0,867	0,297	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan Tabel 3.4 berikut, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi pearson (*r*) untuk masing-masing butir pertanyaan untuk P11 sampai dengan P15 lebih besar dari 0,297, dengan demikian seluruh butir pertanyaan dari P11 sampai P15 yang bertujuan untuk mengukur variabel sarana dan prasarana pelayanan adalah valid.

4. Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Untuk variabel kepuasan wajib pajak (Y), diperoleh nilai validitas untuk masing-masing butir pertanyaan seperti ditampilkan pada Tabel 3.5 sebagai berikut :

Tabel 3.5 Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Butir Pertanyaan	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
16	0,892	0,297	Valid
17	0,984	0,297	Valid
18	0,877	0,297	Valid
18	0,984	0,297	Valid
20	0,984	0,297	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan Tabel 3.5 berikut, diketahui bahwa nilai koefisien korelasi pearson (*r*) untuk masing-masing butir pertanyaan untuk P16 sampai dengan P20 juga lebih besar dari 0,297. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dari P16 sampai P20 yang bertujuan untuk mengukur variabel kepuasan wajib pajak adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Arikunto, 2006:178).

Instrumen yang dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila data yang diambil benar sesuai kenyataan, maka berapa kalipun diuji ulang hasilnya akan tetap sama.

Pengujian reliabilitas ini dilakukan terhadap 50 responden dengan cara membandingkan nilai *cronbach alpha* terhadap dengan nilai *cronbach alpha* standardized items. Dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil seperti yang ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.6 Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha Based on	
Cronbach's	Standardized	
Alpha	Items	N of Items
.974	.980	20

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk 20 butir pertanyaan adalah 0,974, sedangkan nilai *cronbach alpha standardized item* adalah 0,980. Dengan demikian *cronbach alpha standardized item* lebih besar dari *cronbach alpha*, yang berarti bahwa kuisioner reliabel.

3. Analisa Regresi Linear Berganda

Regresi linar berganda adalah alat uji statistik yang digunakan untuk melakukan estimasi mengenai bagaimana perubahan nilai variabel terikat (dependent variable) jika nilai varabel bebas (independent variable) dinaikkan atau diturunkan.

Analisa regresi linear berganda digunakan oleh penulis untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel bebas, yaitu sistem dan prosedur (X_1) , kemampuan dan ketrampilan petugas (X_2) , dan sarana prasarana pelayanan (X_3) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan wajib pajak (Y).

Adapun model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan wajib pajak

 X_1 = skor untuk sistem dan prosedur

 X_2 = skor untuk kemampuan dan ketrampilan petugas

 X_3 = skor untuk sarana prasarana pelayanan

b = koefisien regresi

a = konstanta

 $\rho = \text{error}$

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan (Sugiyono, 2006 : 202) adalah :

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Kemudian harga *t* dikonsultasikan dengan tabel untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel tersebut, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} \ge t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5 %, berarti sangat signifikan, hipotesis diterima.
- 2) Apabila $t_{hitung} \le t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5 %, berarti tidak signifikan, hipotesis ditolak.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan (bersama-sama) koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan (Sugiyono, 2006: 266) adalah:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

 F_h = jumlah F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

 R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel

n = jumlah sampel

Kemudian hasil perhitungan F tersebut dikonsultasikan terhadap harga tabel dengan kriteria sebagai berikut:

1) Apabila F hitung \geq F tabel pada taraf signifikasi 5%, maka X_1 , X_2 dan X_3 secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y.

2) Apabila F hitung \leq F tabel pada taraf signifikasi 5%, maka X_1 , X_2 dan X_3 secara bersamaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y.

c. Koefisien Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar persentase pengaruh antara variablel X yaitu sistem dan prosedur, kemampuan dan an.
2006:271): ketrampilan petugas, dan sarana dan prasarana pelayanan.

Rumus yang digunakan adalah (Sugiyono, 2006: 271):

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Organisasi

1. Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Rantauprapat

Samsat merupakan singkatan dari "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap" adalah gabungan tiga instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi mempunyai objek dana yaitu kendaraan bermotor yang berdomisili daerah Provinsi Sumatera Utara.

Instansi yang terkait dalam Kantor Bersama Samsat di wilayah Provinsi Sumatera Utara, yaitu :

- 1) Kepolisian Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu Ditlantas Polda Sumatera Utara.
- 2) Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 3) PT. Asuransi Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara.

Berdirinya Kantor Bersama Samsat Merupakan tindak lanjut Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri (Menteri Pertahanan dan Keamanan Nomor INS/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri Nomor 29 Tahun 1999, dan Menteri Keuangan Nomor 6/IMK/0.14/1999) yang membentuk kerja sama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Online Under Room Operation) dengan tujuan sebagai berikut:

 Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat pemilik Kendaraan Bermotor yang berdomisili di Provisi Sumatera Utara.

- Meningkatkan Pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor PKB dan penerimaan dari sektor BBN-KB.
- Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Sumatera Utara.
- Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban dan kelancaran pengadaan administrasi kendaraan bermotor.

Kantor Bersama Samsat Rantauprapat merupakan instansi yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Labuhanbatu. Keberadaan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat berada dibawah naungan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara – Rantauprapat.

Sebagai instansi yang mengemban tugas penting dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pendapatan daerah sekaligus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, tentunya Kantor Bersama Samsat Rantauprapat harus mempunyai visi yang jelas agar pencapaian tujuan organisasi dapat lebih terarah. Adapun visi dari Kantor Bersama Samsat Rantauprapat adalah "Terwujudnya Pelayanan Prima".

Dalam rangka untuk mewujudkan visi tersebut, diperlukan misi yang bertujuan untuk memetakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut. Dari visi Kantor Bersama Samsat Rantauprapat diatas nampak bahwa pelayanan menjadi faktor penting dan perlu mendapatkan

perhatian agar masyarakat sebagai wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun misi Kantor Samsat Rantauprapat adalah:

- 1. Tercapainya realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah;
- 2. Meningkatkan koordinasi;
- 3. Meninkatkan kelancaran sistem;
- 4. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan;
- 5. Meningkatkan kemampuan aparatur.

Selain visi dan misi tersebut diatas, Kantor Bersama Samsat Rantauprapat juga memiliki motto "Kami Siap Melayani dan Senyum Anda Kebahagiaan Kami".

Adapun Dasar Hukum Pembentukan UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara/Samsat Rantauprapat, yaitu :

- a. Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) Menteri, yaitu : Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri.
- b. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- c. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 19 tahun 2010 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatam Provinsi Sumatera Utara.
- d. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama Samsat Rantauprapat antara lain :

- a. Pengesahan STNK
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
- c. Ganti STNK 5 Tahun
- d. Fiscal antar daerah/antar Provinsi
- e. Menerima Pembayaran PKB/BBN-KB, SWDKLLJ
- f. Menerima sumbangan pihak ketiga
- g. Menerima pembayaran Pajak Air Permukaan
- h. Mengoperasikan Samsat Keliling di setiap Kecamatan/Desa secara berkala di Kabupaten Labuhanbatu.

Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama Samsat Rantauprapat, yaitu :

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan retribusi Daerah;
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 tentang
 Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara;
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 21 tahun 2011 tentang
 Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea
 Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Pengelola pungutan PKB dan BBN-KB pada UPT melalui kewenangan pada Kantor Bersama Samsat di implementasikan melalui :

1. Identifikasi Pendapatan Asli Daerah (PAD)

- Melakukan sosialaisasi kepada para wajib pajak melalui spanduk, brousur himbauan dan melalui media massa dan radio lokal.
- b. Melakukan pengiriman SUPER PKB bagi yang tidak pernah melakukan isi ulang dan yang 1 (satu) bulan sebelum berakhir masa pajak, bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia serta memberdayakan personil yang telah selesai melaksanakan tugas-tugas pelayanan di kantor.
- c. Razia PKB-BBN-KB dilaksanakan setiap bulan secara rutin
- Otoritas kewenangan Kantor Bersama Samsat Rantau Prapat antara lain memproses:
 - a. Pengesahan STNK
 - b. BBN-KB II
 - c. Ganti STNK 5 Tahun
 - d. Fiskal antar daerah/antar Provinsi
 - e. Menerima Pembayaran PKB/BBN-KB, SWDKLLJ
 - f. Menerima sumbangan Pihak Ketiga
 - g. Menerima pembayaran PAP
 - h. Mengoperasikan SAMSAT Keliling di setiap Kecamatan/Desa secara berkala di Kabupaten Labuhanbatu.

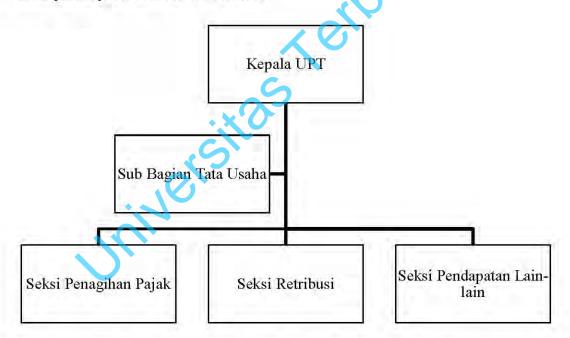
2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPT) Pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, organisasi UPT.

Dinas Pendapatan terdiri atas:

- a. Kepala UPT;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Penagihan Pajak;
- d. Seksi Retribusi;
- e. Seksi Pendapatan Lain-lain.

Selanjutnya struktur organisasi Kantor Bersama Samsat Rantauprapat ditampilkan pada Gamber 4.1 berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara - Rantauprapat

Adapun uraian tugas masing-masing dijelaskan sebagai berikut :

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT), mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan, dan penegakann disiplin pegawai pada lingkup Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- Menyelenggarakan pemberian arahan dan bimbingan kepada pegawai di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- Menyelenggarakan keamanan dan kenyamanan tugas pada lingkungan kantor;
- 4) Menyelenggarakan penyusunan rencana dan program kegiatan Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- 5) Menyelenggarakan penyusunan pelaksanaan konsep standar, normanorma, kriteria-kriteria dibidang tugas administrasi keuangan, kepegawaian, dan urusan umum dan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas;
- 6) Menyelenggarakan pendataan potensi pajak, retribusi, dan pendapatan lain-lain;
- Menyelenggarakan penyuluhan dan sosialisasi dibidang perpajakan dan retribusi;
- Menyelenggarakan penagihan dan pengutipan pajak dan retribusi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Menyelenggarakan penyetoran dan pelaporan ke Kas Daerah atas penagihan dan pengutipan yang dilakukan;
- 10) Menyelenggarakan administrasi pajak dan non pajak;
- 11) Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian tugas-tugas dan kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsinya;

- 12) Menyelenggarakan pengamatan dan kajian atas potensi pendapatan baru;
- 13) Menyelenggarakan koordinasi terhadap Kabupaten/Kota dan instansi vertikal di daerah;
- 14) Menyelenggarakan evaluasi atas pelaksanaan tugas kegiatan yang dilaksanakan;
- 15) Menyelenggarakan pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya sesuai standar yang ditetapka.
- b. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai di lingkup Sub Bagian Tata Usaha;
 - 2) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang penatausahaan;
 - 3) Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program kerja Sub Bagian Tata Usaha;
 - 4) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan, pembinaan, pemeliharaan, penataan, dan pengendalian surat masuk dan keluar, dan kearsipan;
 - 5) Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan UPT dibidang pemabayaran gaji, gaji berkala pegawai dan urusan kepegawaian lainnya;
 - Melaksanakan persiapan kegiatan peningkatan sumber daya aparatur pada lingkup UPT;
 - 7) Melaksanakan layanan administrasi keuangan UPT;
 - Melaksanakan pengelolaan peralatan, rumah tangga, dan urusan dalam UPT;

- 9) Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan dokumen pada UPT;
- Melaksanakan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait pada wilayah kerjanya;
- 11) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan;
- 12) Melaksanakan pelaporan tugas/kegiatan Sub Bagian Tata Usaha kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan.
- c. Seksi Penagihan Pajak, mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai di lingkup Seksi Penagihan Pajak;
 - 2) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi pajak dan wilayah kerjanya;
 - 3) Melaksanakan penetapan, penagihan, dan penerimaan wajib pajak:
 - 4) Melaksanakan pemrosesan usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak;
 - 5) Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda PKB, BBN-KB sesuai ketentuan yang ditetapkan;
 - 6) Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pengambilan dan pemanfaatan ABT/APU dan PBB-KB sesuai ketentuan yang ditetapkan;
 - Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program Seksi Penagihan;
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan petunjuk serta disiplin kerja staf/pegawai pada lingkup Seksi Penagihan Pajak;

- Melaksanakan peningkatan kegiatan penagihan pada lingkup Seksi Penagihan Pajak;
- 10) Melaksanakan layanan administrasi pada Seksi Penagihan Pajak;
- Melaksanakan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait pada wilayah kerjanya;
- 12) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan;
- 13) Melaksanakan pelaporan tugas/kegiatan Seksi Penagihan Pajak kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan
- 14) Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan Seksi Penagihan Pajak.
- d. Seksi Retribusi, mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai di lingkup Seksi Retribusi;
 - 2) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi retribusi;
 - 3) Melaksanakan penetapan, penagihan, dan penerimaan wajib retribusi;
 - 4) Melaksanakan pemrosesan usul/pengajuan keberatan dari wajib retribusi;
 - 5) Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda retribusi sesuai ketentuan yang ditetapkan;
 - Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program Seksi Retribusi;
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan petunjuk serta disiplin kerja staf/pegawai pada lingkup Seksi Retribusi;

- 8) Melaksanakan peningkatan kegiatan penagihan retribusi;
- 9) Melaksanakan layanan administrasi pada lingkup Seksi Retribusi;
- Melaksanakan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait pada wilayah kerjanya;
- 11) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan;
- 12) Melaksanakan pelaporan tugas/kegiatan Seksi Retribusi kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan.
- 13) Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan Seksi Retribusi.
- e. Seksi Pendapatan Lain-lain, mempunyai uraian tugas sebagai berikut :
 - Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai di lingkup Seksi Pendapatan Lain-lain;
 - 2) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi pendapatan lain-lain dan wilayah kerjanya;
 - Melaksanakan penetapan, penagihan, dan penerimaan pendapatan lainlain;
 - 4) Melaksanakan pemrosesan usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak;
 - Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pendapatan lain-lain sesuai ketentuan yang ditetapkan;
 - Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program Seksi Pendapatan Lain-lain;

- Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan petunjuk serta disiplin kerja staf/pegawai pada lingkup Seksi Pendapatan Lain-lain;
- 8) Melaksanakan peningkatan kegiatan penagihan pendapatan lain-lain;
- 9) Melaksanakan layanan administrasi pada Seksi Pendapatan Lain-lain;
- Melaksanakan koordinasi dengan satuan/unit kerja terkait pada wilayah kerjanya;
- 11) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan;
- 12) Melaksanakan pelaporan tugas/kegiatan Seksi Pendapatan Lain-lain kepada Kepala UPT sesuai standar yang ditetapkan.
- 13) Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan Seksi Pendapatan Lain-lain.

Kantor Bersama Samsat yang terdiri dari 3 (tiga) instansi berbeda yang masing-masing mempunyai jalur komando ke instansi induknya. Oleh karena itu untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat maka fungsi koordinasi sangat diperlukan.

3. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat

Adapun proses atau mekanisme palayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat melalui 2 (dua) loket pelayanan, yaitu :

a. Loket 1 (Pendaftaran dan Penetapan)

Di loket ini wajib pajak melakukan pendaftaran kendaraan dan memperoleh SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor). Bersama dengan SPPKB ini wajib pajak diharuskan

melengkapi persyaratan administrasi atau melengkapi dokumen kepemilikan kendaraan bermotor. Kemudian dokumen kepemilikan kendaraan wajib pajak di teliti oleh petugas Samsat, dan apabila dinyatakan lengkap secara administrasi maka ditetapkan jumlah biaya yang harus dibayar oleh wajib pajak.

b. Loket 2 (Pembayaran dan Penyerahan)

Di loket ini wajib pajak akan dipanggil oleh petugas untuk membayar pajak kendarann bermotor sesuai dengan jumlah pajak yang ditetapkan oleh petugas sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku, tergantung dari jenis kendaraan yang dimiliknya.

Tabel 4.1 Persyaratan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat

No	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
1,	BPKB asli dan fotocopy	BPKB asli dan fotocopy
2.	STNK asli dan fotocopy	STNK asli dan fotocopy
3.	KTP asli dan fotocopy	KTP asli dan fotocopy
4.	SKPD tahun terakhir	Kwitansi jual beli
5.	2	SKPD tahun terakhir
6.		Hasil cek fisik kendaraan yang
		ditanda tangani oleh petugas.

Sumber: Kantor Samsat Rantauprapat (2013)

B. Temuan Penelitian

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, penulis mengelompokkan responden berdasarkan kriteria jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Jenis Kendaraan. Pengelompokan data responden tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum wajib pajak sebagai penerima layanan yang datang ke Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Dari 110 responden yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Jenis Kendaraan, dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, klasifikasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	71 orang	64,5 %
2.	Perempuan	39 orang	35,5 %
	Total	110 orang	100,0 %

Berdasarkan Tabel 4.2 berikut, dapat dilihat dari 110 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 71 responden (64,5%) dan responden perempuan berjumlah 39 responden (35,5%). Ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang menerima layanan Samsat Rantauprapat lebih banyak laki-laki dari pada perempuan.

b. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, klasifikasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1,	Dibawah 30 Tahun	29 orang	26,4 %
2.	30 - 50 Tahun	41 orang	37,2 %
3.	Diatas 50 Tahun	40 orang	36,4 %
	Total	110 orang	100,0 %

Ditinjau dari klasifikasi usia responden, Tabel 4.3 berikut menjelaskan bahwa sebanyak 29 orang (26,4%) berada pada usia dibawah 30 tahun. Usia dibawah 30 tahun ini terdiri atas responden yang berusia 25 sampai 29 tahun. Kemudian sebanyak 41 orang (37,2%) berada pada usia antara 30 sampai 50 tahun, dan yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 40 orang (36,4%). Responden yang berusia diatas 50 tahun terdiri atas usia 51 sampai 58 tahun.

c. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, klasifikasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	PNS, TNI/POLRI	27 orang	24,5 %
2.	Karyawan	38 orang	34,5 %
3.	Wiraswasta	45 orang	41,0 %
	Total	110 orang	100,0 %

Berdasarkan Tabel 4.4 berikut dapat dilihat bahwa sebanyak 27 orang (24,5%) responden merupakan PNS dan TNI/POLRI. Jumlah ini terdiri dari 18 orang PNS dan 9 orang TNI. Kemudian sebanyak 38 orang (34,5%) merupakan karyawan swasta, dan sebanyak 45 orang (41,0%) merupakan wiraswasta. Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak wiraswasta yaitu berjumlah 45 orang (41,0%).

d. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Berdasarkan jenis kendaraannya, klasifikasi responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

No	Kategori	Frekuensi	Persentas
1.	Sepeda motor	64 orang	58,2 %
2.	Mobil	46 orang	41,8 %
	Total	110 orang	100,0 %

Berdasarkan Tabel 4.5 berikut, terlihat bahwa responden yang paling banyak adalah wajib pajak yang mengurus pajak sepeda motor yaitu sebanyak 64 orang (58,2%). Sedangkan sebanyak 46 orang (41,8%) adalah wajib pajak yang mengurus pajak mobil.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memperoleh pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat yang berjumlah 110 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang terdiri dari 20 indikator yang berhubungan dengan

sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, serta saran dan prasarana pelayanan. Untuk mendeskripsikan kepuasan wajib pajak tersebut dijelaskan lebih lanjut berdasarkan variabel masing-masing.

a. Variabel Sistem dan Prosedur

Untuk variabel sistem dan prosedur ini terdiri dari 5 (lima) pertanyaan. Adapun deskripsi dari masing-masing butir pertanyaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1). Indikator Jumlah Loket Pembayaran

Untuk penjelasan indikator jumlah loket pembayaran dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 1, seperti ditampilkan pada Tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6 Jumlah Loket Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	30	27.3	27.3	27.3
	3	80	72.7	72.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 1

Dari Tabel 4.6 berikut dapat diketahui bahwa sebanyak 80 orang (72,7%) menganggap bahwa jumlah loket yang tersedia di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat mencukupi. Sedangkan sebanyak 30 orang (27,3%) menjawab kurang mencukupi.

Berdasarkan data tersebut, secara umum menurut responden jumlah loket yang tersedia di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat dianggap mencukupi.

2). Indikator Informasi Petunjuk Pengisian

Untuk penjelasan indikator informasi petunjuk pengisian dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 2 seperti ditampilkan pada Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7 Informasi Petunjuk Pengisian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
	3	104	94.5	94.5	100
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 2

Bedasarkan Tabel 4.7 berikut diketahui bahwa sebanyak 104 orang (94,5%) menjawab jelas, dan sebanyak 6 orang (5,5,%) menjawab kurang jelas. Dari data tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kesan yang positif terhadap indikator tersebut, dimana tanggapan responden menyatakan bahwa informasi yang disampaikan dalam petunjuk pengisian formulir pembayaran PKB/BBN-KB jelas.

3). Indikator Prosedur Pembayaran

Untuk penjelasan indikator prosedur pembayaran dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 3 seperti ditampilkan pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8 Prosedur Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	8.2	8.2	8.2
	3	101	91.8	91.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 3

Pada Tabel 4.8 berikut, diperoleh hasil bahwa sebanyak 101 responden (91,8%) menyatakan bahwa prosedur pembayaran di Samsat Rantauprapat cepat. Sedangkan yang menyatakan kurang cepat sebanyak 9 orang (8,2%). Berdasarkan

data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagaian besar responden menganggap bahwa prosedur pembayaran di Kantor Samsat Rantauprapat termasuk cepat.

4). Indikator Persyaratan Pembayaran

Untuk penjelasan indikator persyaratan pembayaran dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 4 seperti ditampilkan pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9 Persyaratan Pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
	3	104	94.5	94.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 4

Pada Tabel 4.9 berikut, menjelaskan respon wajib pajak terhadap persyaratan pembayaran PKB dan BBN-KB pada Kantor Bersama Samsat Rantaprapat. Sebanyak 104 responden (94,5%) menganggap bahwa persyaratan pembayaran pajak mudah, sedangkan sebanyak 6 responden (5,5%) menganggap bahwa persyaratan pembayaran sulit. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang dibutuhkan untuk proses pembayaran PKB/BBN-KB mudah.

5). Indakator Jadwal Buka dan Tutup Loket Pelayanan

Selanjutnya deskripsi variabel penelitian untuk kuisioner nomor 5 dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10 Jadwal Buka dan Tutup Loket Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9.1	9.1	9.1
	3	100	90.9	90.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisoner Nomor 5

Berdasarkan Tabel 4.10 berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap jadwal buka dan tutup loket pembayaran Kantor Samsat Rantauprapat. sebanyak 100 orang (90,9%) menganggap jadwal buka dan tutup loket tepat waktu. Sedangkan sebanyak 10 orang (9,1%) mengganggap kurang tepat waktu.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum jadwal buka dan tutup loket sudah tepat waktu.

b. Variabel Kemampuan dan Ketrampilan Petugas

Untuk variabel kemampuan dan ketrampilan petugas juga memiliki 5 (lima) indikator yang dituangkan dalam butir pertanyaan yang di deskripsikan sebagai berikut:

1). Indikator Kecepatan Pelayanan

Untuk penjelasan indikator kecepatan pelayanan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 6 seperti ditampilkan pada Tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11 Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	8.2	8.2	8.2
	3	101	91.8	91.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 6

Berdasarkan Tabel 4.11 berikut dapat dilihat bahwa sebayak 101 orang (91,8%) menjawab bahwa pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat cepat. Sedangkan 9 orang (8,2%) yang menganggap bahwa pelayanan Kantor Samsat lambat. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Rantauprapat tergolong cepat.

Indikator Daya Tanggap Petugas Terhadap Masalah Yang Dihadapi Wajib
 Pajak

Tabel 4.12 Daya Tanggap Petugas Terhadap Masalah Yang Dihadapi Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	8.2	8.2	8.2
	3	101	91.8	91.8	100.0
	Total	110	C100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 7

Dari Tabel 4.12 diketahui bagaimana respon wajib pajak terhadap kesigapan petugas dalam mambantu wajib pajak jika wajib pajak menghadapi suatu masalah. Dari 110 responden, sebanyak 101 orang (91,8%) menjawab bahwa para petugas bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan atau membantu para wajib pajak. Sedangkan sebanyak 9 orang (8,2%) menjawab petugas kurang tanggap dalam membantu permasalahan wajib pajak.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum para petugas mempunyai daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

3). Indikator Sikap Ramah Terhadap Wajib Pajak

Untuk penjelasan indikator sikap ramah terhadap wajib pajak dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 8 seperti ditampilkan pada Tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13 Sikap Ramah Terhadap Wajib Pajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	14.5	14.5	14.5
-	3	93	84.5	84.5	99.1
	4	1	.9	.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	10

Sumber: Kuisioner Nomor 8

Selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 bagaimana tanggapan responden terhadap petugas Samsat, apakah bersikap ramah atau tidak dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan tabel 4.13 tersebut diatas, dapat diketahui sebanyak 1 orang (0,9%) menjawab bahwa petugas melayani dengan sangat ramah. Sebanyak 93 orang (84,5%) menjawab bahwa petugas ramah dalam memberikan pelayanan, dan sebanyak 16 orang (14,5%) menjawab bahwa petugas bersikap kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum petugas Samsat Rantauprapat telah bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

4). Indikator Ketrampilan Dalam Menggunakan Alat Kerja

Untuk penjelasan indikator ketrampilan dalam menggunakan alat kerja dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 9 seperti ditampilkan pada Tabel 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14 Ketrampilan dalam Menggunakan Alat Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	10.0	10.0	10.0
	3	99	90.0	90.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 9

Kuisioner Nomor 9 menanyakan bagaimana tanggapan wajib pajak melihat ketrampilan petugas dalam menggunakan perangkat kerja di kantor. Berdasarkan Tabel 4.14 berikut, terlihat bahwa 99 orang (90,0%) menjawab bahwa para petugas terampil dalam menggunakan perangkat kerja, sedangkan 11 orang (10,0%) menjawab bahwa petugas kurang terampil dalam menggunakan perangkat kerja.

Berdasarkan data tersebut secara umum dapat diketahui bahwa para patugas Samsat terampil dalam menggunakan perangkat kerja dalam melaksanakan tugasnya.

5). Indikator Kemampuan Berkomunikasi

Untuk penjelasan indikator kemampuan berkomunikasi dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 10 seperti ditampilkan pada Tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15 Kemampuan Berkomunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9.1	9.1	9.1
	3	100	90.9	90.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 10

Berdasarkan Tabel 4.15 berikut, diketahui sebanyak 100 responden (90,9%) menjawab bahwa para petugas mampu berkomunikasi dengan baik

kepada wajib pajak, dan sebanyak 10 responden (9,1%) menjawab para petugas kurang mampu berkomunikasi yang baik dengan wajib pajak.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum petugas Samsat Rantauprapat mampu berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan.

c. Variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan

Seperti variabel yang sebelumnya, untuk variabel sarana dan parsarana pelayanan juga mempunyai 5 (lima) indikator yang dituangkan dalam butir pertanyaan sebanyak 5 (lima) butir. Deskripsi masing-masing indikator dijelaskan sebagai berikut :

1). Indikator Area Parkir

Untuk penjelasan indikator area parkir dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 11 seperti ditampilkan pada Tabel 4.1'6 berikut ini :

Tabel 4.16 Area Parkir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	65	59.1	59.1	59.1
	3	45	40.9	40.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 11

Dari Tabel 4.16 dapat dilihat tanggapan para responden tentang lokasi parkir yang disediakan di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Sebanyak 65 responden (59,1%) menganggap lokasi parkir di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat sempit. Sedangkan yang menganggap bahwa lokasi parkir Kantor Samsat Rantauprapat luas hanya 45 responden (40,9%).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa area parkir kendaraan di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat termasuk sempit sehingga tidak mampu menampung kendaraan wajib pajak yang parkir di lokasi tersebut.

2). Indikator Ruang Tunggu

Untuk penjelasan indikator ruang tunggu dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 12 seperti ditampilkan pada Tabel 4.17 berikut ini :

Tabel 4.17 Ruang Tunggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
	3	104	94.5	94.5	100.0
-	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 12

Dari Tabel 4.17, dapat diketahui respon wajib pajak terhadap kenyamanan ruang tunggu Kantor Bersama Samsat Rantauprapat. Sebanyak 104 orang (94,5%) menjawab bahwa ruang tunggu yang disediakan di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat sudah nyaman, sedangkan hanya 6 orang (5,5,%) yang menjawab kurang nyaman.

3). Indikator Kondisi Toilet

Untuk penjelasan indikator kondisi toilet dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 13 seperti ditampilkan pada Tabel 4.18 berikut ini :

Tabel 4.18 Kondisi Toilet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
	3	104	94.5	94.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 13

Berdasarkan Tabel 4.18, dapat diketahui bahwa tanggapan wajib pajak terhadap kondisi toilet yang ada di Kantor Bersama Samsat Rantauprapat sangat baik, dimana sebanyak 104 responden (94,5%) menjawab bahwa kondisi toilet bersih dan hanya 6 responden (5,5%) yang menjawab kurang bersih.

4). Indikator Tempat Penjualan Benda Pos, Fotocopy, dan Stasioner Lainnya

Untuk penjelasan indikator tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lainnya dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 14 seperti ditampilkan pada Tabel 4.19 berikut ini :

Tabel 4.19 Tempat Penjualan Benda Pos, Fotocopy, dan Stasioner Lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	11.8	11.8	11.8
	3	95	86.4	86.4	98.2
	4	• 2	1.8	1.8	100.0
	Total	C110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 14

Berdasarkan Tabel 4.19 berikut, secara umum tanggapan responden bahwa tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lainnya yang ada di Kantor Samsat Rantauprapat sudah lengkap. Responden yang menyatakan pendapat ini sebanyak 95 orang (86,4%). Kemudian responden yang menyatakan bahwa tempat penjualan benda pos, fotocopy, dan stasioner lainnya yang ada di Kantor Samsat Rantauprapat sangat lengkap ada sebanyak 2 responden (1,8%), dan yang menyatakan kurang lengkap ada 13 responden (11,8%).

5). Indikator Fasilitas ATM dan Telepon Umum

Untuk penjelasan indikator fasilitas ATM dan telepon umum dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 15 seperti ditampilkan pada Tabel 4.20 berikut ini :

Tabel 4.20 Fasilitas ATM dan Telepon Umum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	10.0	10.0	10.0
	3	99	90.0	90.0	100.0
	Total	110	100.0	100.0	0

Sumber: Kuisiner Nomor 15

Dari Tabel 4.20 berikut, sebanyak 11 responden (10,0%) menyatakan kondisi ATM dan telepon umum kurang baik dan sebanyak 99 responden (90,0%) menyatakan baik. Berdasarkan pendapat responden tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum fasilitas ATM dan telepon umum yang ada di lokasi Kantor Bersama Samsat Rantauprapat dalam kondisi baik.

d. Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel kepuasan wajib pajak mempunyai 5 (lima) indikator yang dituangkan dalam 5 (lima) butir pertanyaan. Deskripsi variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1). Sistem dan Prosedur Sesuai Dengan Harapan

Untuk penjelasan indikator sistem dan prosedur sesuai dengan harapan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 16 seperti ditampilkan pada Tabel 4.21 berikut ini :

Tabel 4.21 Sistem dan Prosedur Sesuai Dengan Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5.5	5.5	5.5
7	3	104	94.5	94.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 16

Berdasarkan Tabel 4.21 berikut, dapat diketahui bagaiamana tanggapan responden terhadap sistem dan prosedur pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat. Sebanyak 104 responden (94,5%) menganggap bahwa sistem dan prosedur sudah sesuai dengan harapan wajib pajak. Sedangkan sebanyak 6 responden (5,5%) menganggap bahwa sistem dan prosedur kurang sesuai dengan harapan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur pelayanan Kantor Samsat sudah sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak.

2). Indikator Kemampuan dan Ketrampilan Petugas Sesuai Harapan

Untuk penjelasan indikator kemampuan dan ketrampilan petugas sesuai dengan harapan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 17 seperti ditampilkan pada Tabel 4.22 berikut ini :

Tabel 4.22 Kemampuan dan Ketrampilan Petugas Sesuai Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9.1	9.1	9.1
	3	99	90.0	90.0	99.1
	4	1	.9	.9	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 17

Dari Tabel 4.22 berikut, dapat diketahui bagaimana pendapat responden terhadap kemampuan dan ketrampilan petugas Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 1 orang responden (0,9%) menjawab bahwa kemampuan dan ketrampilan petugas Samsat Rantauprapat sangat sesuai dengan harapan wajib pajak. Sebanyak 99 responden (90,0%) menjawab bahwa kemampuan dan ketrampilan petugas sesuai dengan harapan wajib pajak. Sedangkan 10 responden (9,1%) menjawab bahwa kemampuan dan ketrampilan petugas kurang sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak. Melihat data tersebut diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa kemapuan dan ketrampilan petugas Kantor Samsat Rantauprapat sudah sesuai dengan harapan wajib pajak.

3). Indikator Sarana dan Prasarana Sesuai Dengan Harapan

Untuk penjelasan indikator sarana dan prasarana sesuai dengan harapan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 18 seperti ditampilkan pada Tabel 4.23 berikut ini :

Tabel 4.23 Sarana dan Prasarana Sesuai Dengan Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	15.5	15.5	15.5
	3	93	84.5	84.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 18

Dari Tabel 4.23 berikut, dapat diketahui tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat, apakah sudah sesuai dengan harapan wajib pajak atau belum. Dari data diatas sebanyak 93 responden (84,5%) memberikan pendapat bahwa sarana dan prasarana pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat sudah sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, dan

hanya 17 responden (15,5%) yang berpendapat bahwa sarana dan prasarana masih kurang sesuai dengan yang diharapkan.

4). Indikator Pelayanan Sesuai Dengan Harapan

Untuk penjelasan indikator pelayanan sesuai dengan harapan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 19 seperti ditampilkan pada Tabel 4.24 berikut ini :

Tabel 4.24 Pelayanan Sesuai Dengan Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	8.2	8.2	8.2
	3	101	91.8	91.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 19

Dari Tabel 4.24 berikut, dapat diketahui tanggapan responden terhadap pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat secara keseluruhan, apakah sesuai dengan harapan wajib pajak atau tidak. Dari data diatas sebanyak 101 responden (91,8%) memberikan pendapat bahwa pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak, dan hanya 9 responden (8,2%) yang berpendapat bahwa pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat masih kurang sesuai dengan yang diharapkan.

5). Indikator Kesan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan

Untuk penjelasan indikator kesan wajib pajak terhadap pelayanan dituangkan dalam butir pertanyaan nomor 20 seperti ditampilkan pada Tabel 4.25 berikut ini :

Tabel 4.25 Kesan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	8.2	8.2	8.2
	3	99	90.0	90.0	98.2
	4	2	1.8	1.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Sumber: Kuisioner Nomor 20

Dari Tabel 4.25 berikut, dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat. Dari data diatas sebanyak 2 orang responden (1,8%) menjawab sangat puas dengan pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat, sebanyak 99 responden (90,0%) menjawab puas, dan 9 orang responden (8,2%) menjawab kurang puas atas pelayanan Kantor Samsat Rantauprapat.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2005:91), "Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)". Adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance value atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance value adalah 0,1 dan batas VIF adalah 10. Apabila tolerance value < 0,1 atau VIF > 10 = terjadi multikolinearitas. Apabila tolerance value > 0,1 atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian terhadap multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.26 berikut:

Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

- Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	71		Collinearity Statistics	
		В	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	184	.505		363	.717		
	X1	.214	.096	.199	2.233	.028	.123	8.113
	X2	.526	.090	.521	5.838	.000	,123	8.139
	ХЗ	.285	.078	.258	3.658	.000	.197	5.076

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas dapat dilihat bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan tidak ada yang memiliki tolerance value lebih kecil dari 0,1.Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari adanya multikolinearitas. Dari hasil analisis, didapat nilai VIF untuk variabel sistem dan prosedur adalah 8.113 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0.123 (>0,1), Nilai VIF untuk variabel kemampuan dan ketrampilan petugas adalah 8.139 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0.123 (>0.1). Nilai VIF untuk variabel sarana dan prasarana adalah 5.079 (<10) dan nilai tolerance sebesar 0.197 (>0,1). Hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel indpenden yang dipakai dalam penelitian ini lolos uji gejala multikolinearitas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2005:105), "Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda

disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil,sedang,dan besar)".

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji grafik dengan melihat grafik scatterplot yaitu dengan cara melihat titik-titik penyebaran pada grafik dan uji glejser, dengan cara meregres seluruh variabel independen dengan nilai absolute residual (absut) sebagai variabel dependennya. Perumusan hipotesis adalah:

H0 : Tidak ada heteroskedastisitas,

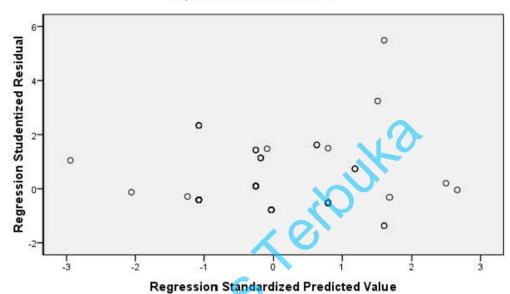
Jaive

Ha : Ada heteroskedastisitas,

Jika signifikan < 0,05 maka Ha diterima (ada heteroskedastisitas) dan jika signifikan > 0,05 maka H; ada heteroskedastisitas.

Scatterplot





Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas (scatterplot)

Pada Gambar 4.2 tentang grafik scatterplot diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuh pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.27 Hasil Hasil Uji Heteroskedastisitas

530	Unstandardi:	zed Coefficients	Standardized Coefficients		
Model	В	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	.166	.353		.470	.639
X1	062	.067	248	923	.358
X2	067	.063	287	-1.068	.288
X3	.142	.055	.551	2.597	.061

a. Dependent Variable: Absut

Tabel 4.28 Hasill Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N	~	110
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42642056
Most Extreme Differences	Absolute	.213
	Positive	.200
	Negative	213
Kolmogorov-Smirnov Z		1.230
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103

a. Test distribution is Normal.

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada Tabel 4.28 pada penelitian ini menujukkan probabilitas = 0,103. Dengan demikian, data pada penelitian ini berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk melakukan Uji-t dan Uji-F karena 0,103 > 0,05.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linar berganda adalah alat uji statistik yang digunakan untuk melakukan estimasi mengenai bagaimana perubahan nilai variabel terikat (dependent variable) jika nilai varabel bebas (independent variable) dinaikkan atau diturunkan.

Analisa regresi linear berganda digunakan oleh penulis untuk mengetahui sebarapa besar variabel bebas (independent variable), yaitu sistem dan prosedur (X_1) , kemampuan dan ketrampilan petugas (X_2) , dan sarana prasarana pelayanan (X_3) mempengaruhi variabel terikat (dependent variable), yaitu kualitas pelayanan (Y).

Dengan menggunakan alat pengolahan data SPSS versi 16 for windows, diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.29 sebagai berikut :

Tabel 4.29 Regresi Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B Std. Error		Standardized Coefficients		Sig.
				Beta	t	
1	(Constant)	184	.505		363	.717
	X1	.214	.096	.199	2.233	.028
	X2	.526	.090	.521	5.838	.000
	ХЗ	.285	.078	.258	3,658	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.29 berikut, jika dilihat nilai B maka dapat diketahui nilai koefisien regresi masing-masing variabel. Nilai koefisien regresi untuk variabel sistem dan prosedur (X₁) adalah sebesar 0,214, variabel kemampuan dan ketrampilan petugas (X₂) sadalah 0,526, dan nilai koefisien untuk variabel sarana dan prasarana pelayanan (X₃) adalah 0,285. Sedangkan nilai konstanta adalah - 0,184.

Dari nilai tersebut dapat dibentuk suatu model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -0.184 + 0.214X_1 + 0.526X_2 + 0.285X_3$$

Persamaan diatas dapat diterjemahkan:

a. Jika semua variabel bebas (X₁, X₂, dan X₃) mempunyai nilai nol, maka
 nilai Y -0,184. Artinya bahwa jika tidak ada variabel sistem dan prosedur,

- kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana dan prasaran, maka kepuasan wajib pajak turun -0,184.
- b. Jika nilai variabel sistem dan prosedur (X1) ditambah +1, maka nilai variabel kepuasan wajib pajak (Y) bertambah 0,214. Artinya setiap kenaikan sistem dan prosedur akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,214
- c. Jika nilai variabel kemampuan dan ketrampilan petugas (X₂) ditambah +1, maka nilai variabel kepuasan wajib pajak (Y) bertambah 0,526. Artinya setiap kenaikan kemampuan dan ketrampilan petugas akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,526.
- d. Jika nilai variabel sarana dan prasarana (X₃) ditambah +1, maka nilai variabel kepuasan wajib pajak (Y) bertambah 0,285. Artinya setiap kenaikan sarana dan prasarana akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,285.

Dari Tabel 4.28 dan persamaan regresi di atas, diketahui bahwa variabel sistem dan prosedur, kamampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari variabel-variabel tersebut, variabel yang memiliki koefisien regresi terbesar, yaitu kemampuan dan ketrampilan, dengan nilai koefisien regresi 0,526. Hal ini memperlihatkan setiap adanya peningkatan kemampuan dan ketrampilan petugas yang lebih baik, akan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak, dengan asumsi variabel lain tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Uji signifikasi parsial (Uji t) digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil uji t dapat menjawab hipotesis yang ditentukan sebelumnya, dengan kriteria:

- a) H_1 diterima jika $t_{hitung} \ge t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5 %, sedangkan apabila $t_{hitung} \le t_{tabel}$ maka H_1 ditolak atau H_0 diterima.
- b) Atau berdasarkan nilai probabilitas (nilai signifikasi α) dengan kriteria apabila nilai signifikasi < 0.05, maka H_1 diterima. Sedangkan apabila nilai signifikasi > 0.05 maka H_1 ditolak atau H_0 diterima.

Berdasarkan Tabel 4.29, nilai t variabel sistem dan prosedur adalah 2,233 dengan nilai signifikasi 0,028. Dengan demikian untuk variabel sistem dan prosedur nilai $t_{hitung} \ge t_{tabel} = 2.233 > 1,66$ dan signifikasi 0,028 < 0,05 yang berarti bahwa secara parsial variabel sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Selanjutnya variabel kemampuan dan ketrampilan petugas mempunyai nilai t sebesar 5,838 dengan signifikasi 0,00. Dengan demikian untuk variabel kemampuan dan ketrampilan petugas nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} = 5,838 > 1,66$ dan signifikasi 0,00 < 0,05 yang berarti bahwa secara parsial variabel kemampuan dan ketrampilan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Untuk variabel sarana dan prasarana pelayanan mempunyai nilai t sebesar 3,658 dengan nilai signifikasi 0,00. Dengan demikian nilai $t_{hitung} \ge t_{tabel} = 3,658 >$

1,66 dan signifikasi 0,00 < 0,05 yang berarti bahwa secara parsial variabel sarana dan prasarana pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dari uraian tersebut berdasarkan hasil uji t, maka hipotesis dapat diterima. Ini artinya bahwa secara parsial variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji signifikasi simultan (uji F) digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (serempak). Hasil uji signifikasi simultan (uji F) di tampilkan pada Tabel 4.30 berikut :

Tabel 4.30 ANOVAb

Mode	el	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171,235	3	57.078	305.262	.000ª
	Residual	19.820	106	.187		
. 6	Total	191,055	109	1		

Berdasarkan Tabel 4.30 berikut, diperoleh nilai F sebesar 305,262 dengan signifikasi 0,000. Selanjutnya nilai F dibandingkan dengan nilai F_{tabel} diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel} = 305,262 > 2,70$ dan nilai signifikasi 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan demikian hipotesis dapat diterima

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya Koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.31 berikut ini:

Tabel 4.31 Uji Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947ª	.896	.893	.43241

a. Predictors: (Constant), Sarana_Prasarana, Sistem_Prosedur, Kemampuan Ketrampilan

Besarnya koefesien determinasi (R²) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,893. Hasil ini mengandung pengertian bahwa sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 89,3%. Sementara sisanya 10,7% (100% - 89,3%) kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan atas hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

 Pengaruh Sistem dan Prosedur Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Berdasarkan hasil uji parsial, diketahui bahwa variabel sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dimana ketentuannya suatu variabel dikatakan berpengaruh positif dan signifikan apabila nilai $t_{\rm hitung} \geq t_{\rm tabel}$ dan sig. < 0.05. Variabel sistem

dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu 2,233 > 1,66 dan signifikasi 0,028 < 0,05. Kepuasan wajib pajak diukur berdasarkan harapan dengan kenyataan yang diterima. Jika harapan sesuai dengan kenyataan yang diterima maka kepuasan akan muncul. Pada umumnya wajib pajak menginginkan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang diterapkan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat saat ini mudah dan tidak berbeli-belit. Hal ini juga didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang dan jelas, sehingga aturan pelayanan kepada wajab pajak bersifat baku dan terukur.

 Pengaruh Kemampuan dan Ketrampilan Petugas Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Variabel kemampuan dan ketrampilan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena nilai $t_{\rm hitung} \geq t_{\rm tabel}$ yaitu 5,838 > 1,66 dan nilai sigifikasinya sebesar 0,00 < 0,05. Hasil ini membuktikan bahwa kemampuan dan ketrampilan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kemampuan dan ketrampilan disini diukur dari bagaimana cara petugas dalam melayani wajib pajak, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan juga sikap tanggap petugas terhadap masalah atau keluhan yang dihadapi wajib pajak. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa

- petugas Samsat Rantauprapat mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan memiliki empati terhadap wajib pajak.
- Pengaruh Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib
 Pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Variabel sarana dan prasarana pelayanan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu 3,658 > 1,66 dan signifikasi 0,00 < 0,05. Sarana dan prasarana adalah indikator pelayanan yang paling mudah diukur karena nyata dan dapat dilihat. Wajib pajak tentunya mengharapkan fasilitas pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan sehingga tidak menimbulkan kebosanan dan stress kepada wajib pajak. Jika sarana dan prasarana pelayanan tidak mampu memberikan kenyamanan, maka hal inilah yang dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk berurusan ke Kantor Samsat sehingga lebih memilih menggunakan calo.

 Pengaruh Sistem dan Prosedur, Kemampuan dan Ketrampilan Petugas, dan Sarana dan Prasarana Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel} = 305,262 > 2,70$ dan nilai probabilitas 0,00 < 0,05. Dengan demikian ini menunjukkan bahwa variabel sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, dan sarana prasarana secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Adapun berdasarkan analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel yaitu : variabel sistem dan prosedur sebesar 0,214, variabel kemampuan dan ketrampilan petugas sebesar 0,526, dan variabel sarana dan prasarana pelayanan sebesar 0,285. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa variabel kemampuan dan ketrampilan petugas memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan wajib pajak dibanding variabel lainnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresinya yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya yaitu sebesar 0,526 dan nilai signifikasinya 0,00.

5. Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

Berdasarkan hasil uji, besarnya *adjusted R*² berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan SPSS 16 diperoleh sebesar 0,893. Dengan demikian besarnya pengaruh yang diberikan oleh sistem dan prosedur, kemampuan dan ktrampilan petugas, dan sarana dan prasarana terhadap kepuasan wajib pajak adalah sebesar 89,3 %. Sedangkan sisanya sebesar 10.7 % adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat adalah baik, dimana nilai kepuasan wajib pajak atas variabel yang diteliti cukup besar yaitu 89,3 %. Jika kepuasan wajib pajak tinggi berarti kualitas pelayanan juga baik.

Hasil penelitian ini mendukung terhadap teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et.al. dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumardi, T.H (2004) dan penelitian yang dilakukan oleh

Kriswanto dan Wahyuddin (2007). Hasil penelitian ini juga mendukung upaya Pemerintah dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian yang berjudul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat" merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Kajian utama dalam penelitian ini adalah menitik beratkan pada variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak yang terdiri atas sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang telah dijelaskan pada Bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

- Sistem dan prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- Kemampuan dan ketrampilan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- Sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.
- 4. Sistem dan prosedur, kemampuan dan ketrampilan petugas, serta sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Rantauprapat.

B. Saran

Sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Bersama Samsat Rantauprapat harus selalu melakukan perbaikan *(review)* dan pengembangan *(improvement)* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka ada beberapa hal yang disarankan:

- Berdasarkan tanggapan responden secara umum sarana dan prasarana pelayanan Kantor Bersama Samsat Rantauprapat memang sudah baik. Namun ada salah satu indikator yang memperoleh penilaian yang kurang memuaskan dari responden yaitu area parkir. Sebanyak 59,1 % responden berpendapat bahwa area parkir yang tersedia masih tergolong sempit. Oleh karena itu perlu dilakukan perluasan area parkir agar dapat menampung jumlah kendaraan yang lebih banyak, jika memang masih memungkinkan.
- 2. Karena dalam organisasi Kantor Bersama Samsat Rantauprapat terdiri atas 3 (tiga) instansi yaitu UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Rantauprapat, Polres Labuhanbatu, dan Perwakilan PT. Jasa Raharja (Persero), dimana masing-masing instansi mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda maka ditiap-tiap loket harus ada pengawasan.
- 3. Perlu ditambah 1 (satu) loket lagi untuk wajib pajak yang tidak dapat atau belum dapat melengkapai berkas persyaratan administrasi, sehingga tidak

- menyebabkan penumpukan dan antrian yang lama di loket dan dapat meminimalkan pelanggaran prosedur.
- 4. Untuk lebih memperlancar proses pelayanan sebaiknya Kantor Bersama Samsat Rantauprapat menggunakan sistem atrian berbasis elektronik (komputerisasi), dan tidak lagi menggunakan sistem panggilan (manual).
- 5. Perlu dipertimbangkan untuk proses kemudahan pembayaran PKB dan BBN-KB bekerjasama dengan pihak perbankan, sehingga wajib pajak dapat menyetorkan pajak kendaraannya melalui bank yang ditunjuk.
- 6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitin ini untuk melihat faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2006, Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Gaspersz, V, 2001, Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis, Edisi Indonesia, Gramedia, Jakarta.
- Gibson, I Donnely, 2000, *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Handoko T. Hani, 2002, Manajemen Persnonalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, M, SP., 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Bandung.
- Irawan, H, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Pertama, Elase Media Komputerindo, Jakarta.
- Kotler, P, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke dua belas, Terjemahan oleh Benyamin Molan, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, W, 2005, Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Purnama, Lingga C.M, 2006, *Strategis Marketing Plan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, S, P., 2009, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, (Jakarta Prenhallindo)
- Singarimbun, M & Effendi, S, 2011, *Metodologi Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Siagian, SP., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Penerbit Bumi Aksara).
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U, 2003, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Thoha, M, 2007, Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Rajawali, Jakarta.
- Tjiptono, F, 2005, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Waluyo, 2007, Manajemen Publik (Konsep Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah), Maju Mundur, Bandung.
- William N. Dunn, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Cetakan ketiga, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Yamit, Z, 2005, Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa, Penerbit Ekonisia, Jakarta.
- Yoeti, OA,, 2003, Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 19 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatam Provinsi Sumatera Utara.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 20 Tahun 2010 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 21 tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- Harentama, F. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6 (3), 1-25.
- Permas, A. (2003), Keterpaduan Kebijakan dan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik, *Jurnal Forum Indonesia*, September Nopember 2003.
- Rusydi, M.K. & Fathoni. (2009) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Brawijaya*, 11 (1) 990-999.
- Zauhar, S. (2001). Administrasi Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal, Jurnal Administrasi Negara, V (2), Maret 2001, Unibraw.

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

No. Re	sponden:(D	iisi oleh Pene	eliti)			
I. Data	Responden					
a. Je	enis kelamin	Pria		Wanit	ta	
b. U Th	sia	<u> </u>	Γh	31–50	Th	□ ≥50
	ekerjaan aswasta	PNS,	PNI/Polr	i 🗖 Karya	wan C	
d. Je	enis kendaraan	Seped	a motor	Mobil	l	
II. Daf	tar Pertanyaan	S				
Ber	ikan Jawaban Anda de	ngan Mengg	gunakan	Tanda Chec	ek List	(√)!
A. Var	iabel Sistem dan Prose	$\operatorname{dur}\left(X_{1}\right)$				
1. Me	enurut Anda apakah jum	lah loket pen	nbayaran	sudah menci	ukupi ?	
	a. Sangat mencukupi		c. Kurar	ng mencukup	i	
	b. Mencukupi		d. Tidak	mencukupi		
	gaimana menurut And ngisian formulir?	a informasi	yang d	lisampaikan	dalam	petunjuk
	a. Sangat jelas		c. Kurar	ng jelas		
	b. Jelas		d. Tidak	x jelas		
	gaimana pendapat Anda msat Rantauprapat?	mengenai pr	rosedur p	oembayaran F	PKB/BE	3N-KB di
	a. Sangat cepat		c. Kurar	ng cepat		
	b. Cepat		d. Tidak	cepat		

4.	Bagaimana pendapat Anda mer pembayaran PKB/BBN-KB di Samsa	
	a. Sangat mudah	c. Sulit
	b. Mudah	d. Sangat sulit
5.	Bagaimana pendapat Anda dengan ja Samsat Rantauprapat ?	adwal buka dan tutup loket pembayaran
	a. Sangat tepat waktu	c. Kurang tepat waktu
	b. Tepat waktu	d. Tidak tepat waktu
В.	Variabel Kemampuan dan Ketramp	ilan Petugas (X ₂)
6.	Bagaimana pendapat Anda men Ranatauprapat ?	genai kecepatan pelayanan Samsat
	a. Sangat cepat	c. Lambat
	b. Cepat	d. Sangat lambat
7.	Bagaimana pendapat Anda mengena Anda?	ai kesigapan petugas dalam membantu
	a. Sangat tanggap	c. Kurang tanggap
	b.Tanggap	d. Tidak tanggap
8.	Menurut anda apakah para petugas su	dah melayani dengan ramah?
	a. sangat ramah	c. Kurang ramah
	b. Ramah	d. Tidak ramah
9.	Bagaimana Anda melihat petugas mereka ketika memberikan pelayanan	dalam menggunakan perangkat kerja 1?
	a. Sangat terampil	c. Kurang terampil
	b. Terampil	d. Tidak terampil

10.	10. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemampuan berkomunikasi para petugas dengan masyarakat?		
	a. Sangat mampu berkomunikasi	c. Kurang mampu berkomunikasi	
	b. Mampu berkomunikasi	d. Tidak mampu berkomunikasi	
C. Variabel Sarana dan Prasarana Pelayanan (X ₃)			
11. Bagaimana pendapat Anda mengenai areal parkir kendaraan di kantor Samsat Rantauprapat?			
	a. Sangat luas	c. Sempit	
	b. Luas	d. Sangat sempit	
12.	12. Bagaimana pendapat Anda mengenai ruang tunggu yang disediakan di kanto Samsat Ranatuprapat?		
	a. Sangat nyaman	c. Kurang nyaman	
	b. Nyaman	d. Tidak nyaman	
13.	13. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi toilet yang tersedia di Kanto Samsat Rantauprapat?		
	a. Sangat bersih	c. Kurang bersih	
	b. Bersih	d. Jorok	
14.	. Bagaimana pendapat Anda mengenai tempat penjualan benda-benda pos dar fotocopy yang ada di Samsat Rantauprapat?		
	a. Sangat lengkap	d. Kurang lengkap	
	b. Lengkap	e. Tidak lengkap	
15.	Bagaimana pendapat Anda mengenai lokasi kantor Samsat Rantauprapat?	kondisi ATM dan telepon umum di	
	a. Sangat baik	c. Kurang Baik	
	b. Baik	d. Tidak baik/rusak	

D. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

16. Apakah prosedur pelayanan sudah sesuai dengan yang Anda harapkan?		
a. Sangat sesuai	c. Kurang sesuai	
b. Sesuai	d. Tidak sesuai	
17. Apakah kemampuan dan ketrampilan petugas sudah sesuai harapan Anda?		
a. Sangat sesuai	c. Kurang sesuai	
b. Sesuai	d. Tidak sesuai	
18. Apakah Sarana dan prasarana yang Anda lihat sudah sesuai dengan harapan Anda?		
a. Sangat sesuai	c. Kurang sesuai	
b. Sesuai	d. Tidak sesuai	
19. Apakah pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Rantauprapat sudah sesu dengan harapan Anda ?		
a. Sangat sesuai	c. Kurang sesuai	
b. Sesuai	d. Tidak sesuai	
20. Bagaimana kesan Anda teri pengurusan PKB atau BBN-KI	hadap pelayanan Samsat ketika melakukan B?	
a. Sangat puas	a. Sangat puas c. Kurang puas	
b. Puas	d. Tidak puas	



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DINAS PENDAPATAN

UPT RANTAU PRAPAT

Jalan A. Yani Bakaran Batu Telp. 21171 RANTAU PRAPAT - (21414)

Nomor:

970 /

62 /UPT/RP/2013

Sifat

Biasa

Lampiran: ---

Hal

: Izin Penelitian.

Rantauprapat, 13 Maret 2013

Kepada Yth:

Kepala UPBJJ Universitas

Terbuka.

 \mathbf{Di}_{-}

MEDAN

Sehubungan dengan Surat Kepala UPBJJ UniversitasTerbuka Nomor: 323/UN.31.23/KM/2013, tanggal 5 Maret 2013, hal Mohon Izin Penelitian.

Berkenaan hal tersebut diatas kami bersedia untuk memberikan Izin Penelitian pada UPT. Dipenda Provinsi Sumatera Utara Rantauprapat kepada Mahasiswa:

Nama

: FADHUR RAHMAN

NPM

: 018264178

Dengan syarat yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



ATERA O PEMBINA.

NIP. 19640919. 198810. 1. 001



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARADINAS PENDAPATAN

UPT RANTAU PRAPAT

Jalan A. Yani Bakaran Batu Telp. 21171 RANTAU PRAPAT - (21414)

SURAT KETERANGAN NOMOR: 800/134/UPT/RP/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA

: Drs. H. SUIB RITONGA, MAP

NIP

: 19640919.198810.1.001

PANGKAT/ GOL

: PEMBINA/ (IV/a)

JABATAN

: KEPALA UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI

SUMATERA UTARA RANTAUPRAPAT.

Dengan ini menyatakan bahwa:

NAMA

: FADHUR RAHMAN

NIP

: 018264178

PROG. STUDI

: MAGISTER MANAJEMEN

Adalah Benar telah melakukan riset pada UPT Dipenda Provsu Rantauprapat mulai tanggal 18 a/d 30 Maret 2013, dengan judul penelitian Analisis Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama SAMSAT Rantauprapat, sesuai dengan surat Kepala Universitas Terbuka Nomor: 323/UN.31.23/KM/2012 tanggal 06 Maret 2013.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Pada Tanggal

: RANTAUPRAPAT

EPALA UNIT PELAKSANA TEKHNIS AS PENUADATAN SUMATERA UTARA

U.P.T. RASEKAUPRAPAT

DIMAS

RANTAU PRAPAT

Drs. H. STAB RITONGA MAP

PEMBINA Nip. 19640919, 198810, 1, 001

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka