



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA  
TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH BATAM  
CENTER PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**NANANG KOSIM  
530000232**

**TESIS**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
Program Studi Magister Administrasi Publik



**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TERBUKA  
PASCASARJANA  
BATAM  
2019**

**ABSTRAK****KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH BATAM CENTRE  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Nanang Kosim

PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Center Provinsi Kepulauan Riau. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data, dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik penarikan informan menggunakan purposive. Analisis data yang digunakan yaitu model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori Parasurahman (1988) yaitu: (1) Keandalan, (2) Responsivitas, (3) Jaminan, (4) Empati dan (5) Bukti langsung. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan daerah Batam Center Provinsi Kepulauan Riau efektif dan tidak efektifnya dapat dilihat sebagai berikut : Pertama; Aspek "Keandalan", yang meliputi keandalan individu petugas layanan. Kemampuan untuk menunjukkan janji pelayanan secara akurat namun belum berjalan optimal. Kedua; Aspek "Responsivitas" yang meliputi respon petugas pelayanan pada keluhan, kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan segera /cepat sudah cukup baik, petugas pelayanan melakukan daya tanggap yang cukup baik kepada masyarakat. Ketiga; Aspek "Jaminan" yang meliputi Pengetahuan dan kesopanan dari petugas layanan dan kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan sudah baik, petugas menyakinkan kepada pengguna jasa layanan tentang adanya jaminan, keamanan dan kenyamanan di saat proses pelayanan pajak 1 tahun dan 5 tahun. Keempat, Aspek "Empati" yang meliputi kesiapan petugas, perhatian petugas dan kepedulian petugas pelayanan sudah cukup baik dan memenuhi harapan para penerima layanan. Kepuasan masyarakat tidak hanya tertumpu pada cepatnya pelayanan saja dan lain sebagainya tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanan. Kelima; Aspek "Bukti Fisik" yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan dari pegawai pelayanan sudah baik, disaat wajib pajak melakukan perpanjangan pajak 1 tahun dan 5 tahun serta balik nama merasakan kenyamanan dengan fasilitas yang telah tersedia dan didukung oleh petugas yang profesional. Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti menarik kesimpulan Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Center Provinsi Kepulauan Riau sebagian besar sudah berjalan dengan cukup baik

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

TITLE OF QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT BATAM CENTRE REGIONAL  
REVENUE MANAGEMENT TECHNICAL UNIT RIAU ISLANDS PROVINCE

NANANG KOSIM

GRADUATE STUDIES PROGRAM  
INDONESIA OPEN UNIVERSITY

The aim of the research is to evaluate the quality of the Public Service on The Technical Implementation Unit for Revenue Management on Batam Centre Riau Islands Province. The types of the research used is descriptive qualitative. The type of data used primary data and secondary data. Technique collection data, carried out by observation, interviews, documentation, and triangulation. Data analysis which is used ie; Miles models and Huberman, that is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The theory used is the theory of Parasurahman (1988) ie : (1) Reliability, (2) Resonance, (3) Guarantees, (4) Empathy and (5) Direct evidence Based on research result, that Quality of the Public Service on The Technical Implementation Unit for Revenue Management on Batam Centre Riau Islands Province effective and ineffective can be seen as follows: First; The aspect "Reliability" which includes the reliability of individual service personnel, the ability to show promise of service reliably and accurate but not optimal manner. Second; The aspect "Responsiveness" which is include service officer response to complaints, willingness to help consumer and to provide service immediately / fast is good enough. services officer doing a good enough responsiveness to the community. Third; The aspect "Guarantee" which include knowledge, and the politeness of the service officer and the ability of officers to provide confidence and trust already good, the officer convinced to service user about the guarantee, safety and convenience during the proses tax service of 1 year and 5 years. Fourth; The aspect "Empathy" which includes the readiness of officers, the attention of the officer, and the concern of the officer is enough to meet the expectations of customers. Community satisfaction is not only relying on the fast service only and so on but on the aspects of goodness and ethics in service delivery. Fifth; The aspect "Physical Proof" which include physical facilities, equipment and the appearance of the service employee was good when the taxpayer extends the tax 1 year and 5 years transfer of title feel comfortable with the facilities that are available and supported by professional officers. From the results of the research above, then the researcher draws conclusions That the Quality of Public Services in the Technical Implementation Unit of Batam Center Regional Revenue Management in the Riau Islands Province most of it is already going pretty well.

*Keywords: Quality of public services, Public services.*

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, 04 November 2019  
Yang Menyatakan,



(NANANG KOSIM)  
NIM. 530000732

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
BIDANG MINAT ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR LAYAK UJI**

Yang bertanda tangan **dibawah ini**, saya selaku Pembimbing TAPM dari mahasiswa :

Nama : NANANG KOSIM  
NIM : 530000232  
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Kantor Unit Pelaksana Teknis  
Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre Provinsi  
Kepulauan Riau

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/ baru\* selesai sekitar ....<sup>90</sup>..... % sehingga dinyatakan sudah layak uji/ belum layak uji\* dalam ujian siding Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Dosen Pembimbing II,

Batam, September 2019

Dosen Pembimbing I,

  
Dr. Tita Rosita, M.Pd  
NIP. 19601003 198601 2 001

  
Dr. Agus Santosa, M.M  
NIP. 19580818 198603 1 005

## PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : NANANG KOSIM  
 NIM : 530000232  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Kantor Unit Pelaksana Teknis  
 Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre Provinsi  
 Kepulauan Riau

TAPM telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal : Kamis / 07 November 2019  
 Waktu : 09.45 – 11.15 WIB

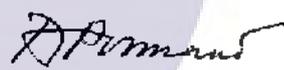
Dan telah dinyatakan LULUS

### PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji  
 Nama : Dr. Darmanto, M.Ed



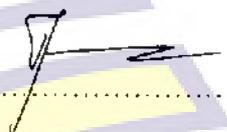
Penguji Ahli  
 Nama : Djaka Permana, M.Si, Ph.D



Pembimbing I  
 Nama : Dr. Agus Santosa, M.M  
 NIP. 19580818 198603 1 005



Pembimbing II  
 Nama : Dr. Tita Rosita, M.Pd  
 NIP. 19601003 198601 2 001



**PERSETUJUAN TAPM  
PASCA UJIAN SIDANG**

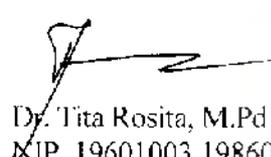
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Kantor Unit Pelaksana Teknis  
Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre Provinsi  
Kepulauan Riau

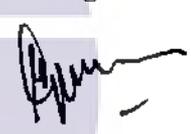
Penyusun TAPM : NANANG KOSIM  
NIM : 530000232  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
Hari/ Tanggal : 07 November 2019

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

  
Dr. Tita Rosita, M.Pd  
NIP. 19601003 198601 2 001

  
Dr. Agus Santosa, M.M  
NIP. 19580818 198603 1 005

Penguji Ahli

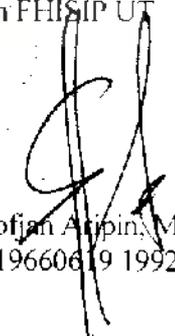
  
Djaka Permana, M.Si, Ph.D

Mengetahui,

Ketua Pasca Sarjana Hukum, Sosial dan Politik

Dekan FHISIP UT

  
Dr. Darmanto, M.Ed.  
NIP. 19591027 198603 1 003

  
Dr. Sofjan Arpin, M.Si.  
NIP. 19660619 199203 1 002

## RIWAYAT HIDUP

Nama : NANANG KOSIM  
 NIM : 530000232  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
 Tempat/ tanggal lahir : Bojonegoro/ 20 Desember 1981  
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Publik Kantor Unit Pelaksana Teknis  
 Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre Provinsi  
 Kepulauan Riau  
 Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SD di SDN 01 Negeri Kedung Adem pada tahun 1993  
 2. Lulus SMP di PGRI Kedung Adem pada tahun 1996  
 3. Lulus SLTA di Pekanbaru (Paket C) pada tahun 2004  
 4. Lulus S1 di Universitas Terbuka pada tahun 2015  
 Riwayat Pekerjaan : Tahun 2000 sampai sekarang bekerja sebagai Anggota  
 Kepolisian Republik Indonesia di Satuan Brimob Polda  
 Kepulauan Riau.

Batam, 06 November 2019

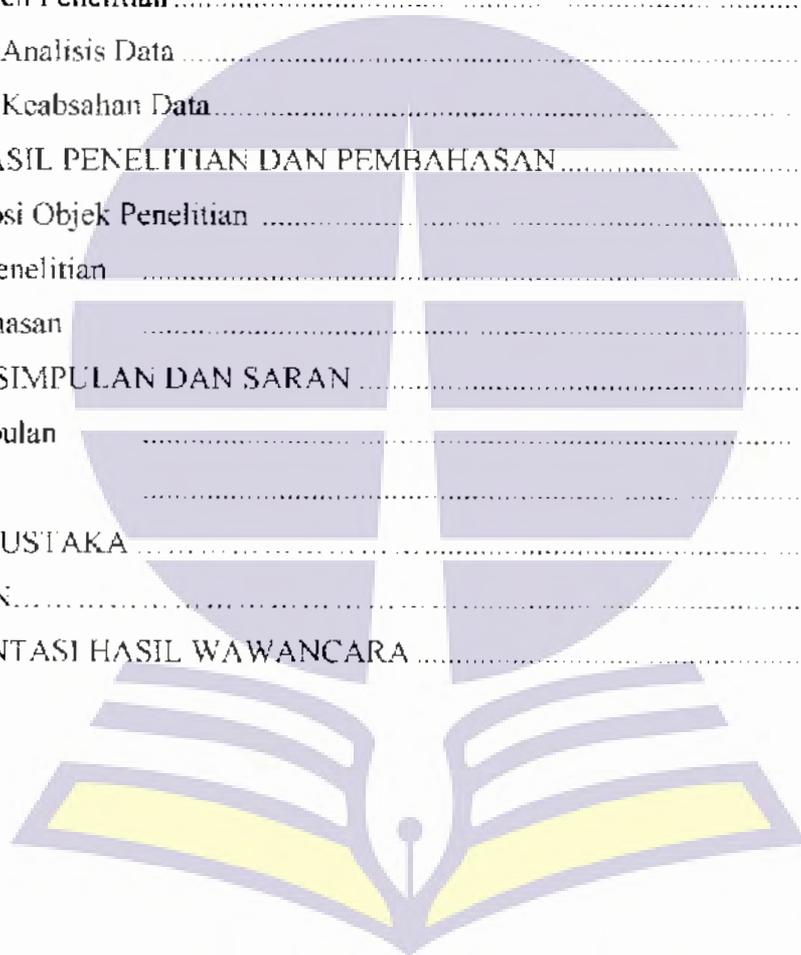


NANANG KOSIM  
 NIM. 530000232

## DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR LAYAK UJI.....	v
PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG.....	vi
PERSETUJUAN TAPM.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	13
A. Tinjauan Pustaka.....	13
1. Kebijakan Publik.....	13
2. Implementasi Kebijakan Publik.....	14
3. Pajak Daerah.....	16
4. Definisi Pelayanan Publik.....	17
5. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	24
6. Asas Pelayanan Publik Latar Belakang.....	25
7. Standar Pelayanan Publik Latar Belakang.....	26
8. Karakteristik dan Asas Pelayanan Publik.....	27
9. Dimensi Pelayanan.....	28
10. Atribut Pelayanan Konsumen.....	31
11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	32

12. Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Alur Pemikiran .....	46
D. Operasionalisasi Konsep.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Desain Penelitian .....	50
B. Informan Penelitian.....	51
C. Instrumen Penelitian .....	52
D. Teknik Analisis Data .....	59
E. Teknik Keabsahan Data.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	67
B. Hasil Penelitian .....	68
C. Pembahasan .....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>
<b>DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA .....</b>	<b>194</b>



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

TABEL 1.I Jumlah Kendaraan Bermotor .....	5
TABEL 1.II Penelitian Terdahulu .....	45
TABEL 1.III Sumber Data Penelitian .....	58
TABEL 1.IV Karakteristik Subjek Penelitian.....	69
GAMBAR 1.I Distribusi Persentase Kendaraan Bermotor Roda Dua/Tiga Menurut Status Pembayaran PKB Kota Batam .....	5
GAMBAR 2.I Distribusi Persentase Kendaraan Bermotor Roda Empat Menurut Status Pembayaran PKB Kota Batam .....	6
GAMBAR 3.II Alur Pemikiran .....	48
GAMBAR 4.III Macam-macam Teknik Pengumpulan Data (Sugiono, 2009; 225) .....	59
GAMBAR 5.III Model Interaktif Analisis Data Menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2009; 92) .....	60
GAMBAR 6.IV Alur Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	70

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang patut dan indah untuk diucapkan terkecuali puji syukur alhamdulillah wasyukrulillah dihaturkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan tesis ini “Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Center Provinsi Kepulauan Riau”. Solawat serta Salam semoga tetap kepada Junjungan Alam Habibana Wanabiyana Muhammad SAW. Kepada keluarganya, para sahabat, ahli baitnya serta para Waliyulloh, dan semua pengikut, penerus cita citanya perjuangannya. Semoga kita senantiasa dalam ridho Allah SWT. Amin.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk dapat dinyatakan lulus dari program studi Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Terbuka. Karena selama proses menjalani studi ini penulis mengalami banyak ujian seperti mendapat tugas BKO ke tempat zona merah seperti Sulawesi Tengah di Kota Poso selama 4 (empat) bulan, dan sepulangnya dari Kota Poso ditugaskan kembali untuk Penjagaan Pos Pemilu di Pulau Sembulang Provinsi Kepulauan Riau memakan waktu hampir sebulan lebih. Dan saat menyelesaikan perbaikan Tesis ini untuk dapat melaksanakan Sidang Akhir, saat ini saya juga sedang tugas BKO di Papua untuk meredam aksi kerusuhan di Papua.

Pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan kepada Istri tercinta Andri Sariorita Sudjadi penulis haturkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas atas segala perhatian, kasih sayang, pengorbanan, dorongan,

motivasi dan selalu mendoakan sehingga penulis senantiasa diberikan kekuatan, kemudahan, keselamatan dan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga jenjang perguruan tinggi. Dan terima kasih pula kepada pembimbing yang selalu memberikan arahan yang setinggi - tingginya sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian dengan baik.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk. Untuk itu penulis sangat berterima kasih, kepada ; Dr. Agus Santosa, M.M sebagai Pembimbing I dan Dr. Tita Rosita, M.Pd sebagai Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan tesis ini hingga selesai, Dr. Darmanto, M.Ed sebagai Ketua Komisi, dan Djaka Permana, M.Si, Ph.D sebagai Penguji Ahli.

Semoga Allah SWT. membalas semua do'a, kesabaran, dorongan serta amal dan kebaikan yang telah diberikan menjadi ibadah dan kemudian mendapat ridho-Nya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa substansi tesis ini masih jauh dari yang diharapkan, karenanya kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini sangat diharapkan. Semoga setitik karya ini dapat bermanfaat.

Batam, 06 Novemer 2019

Penulis,



NANANG KOSIM  
530000232

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu *variable* yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan Pelayanan Publik, adalah bukti nyata bahwa negara hadir untuk menjamin kepastian dan kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap warga negara ataupun penduduk yang ada. Kehadiran negara dalam memastikan

kepuasan warga negara terhadap semua pelayanan yang diterima, haruslah disikapi dengan bijak, dari integritas setiap instansi, organisasi, korporasi, lembaga, usaha-usaha nonformal ataupun individu. Intinya setiap warga negara Indonesia wajib menjalankan amanat Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah khususnya pajak kendaraan bermotor maka pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No Poi Kep/13/XXI/76, Nomor : KEP-1693/MK/IV/12/1976, Nomor 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintahan Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan serta dalam Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 24 Tahun 2012 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/kota. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2008 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Minum Permukaan dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak tersebut salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu primadona penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah Provinsi.

Arti penting Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi pemerintah daerah adalah bahwa PKB merupakan sumber pendapatan yang potensial dan memiliki kontribusi besar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan besar kecilnya PAD merupakan indikator kemandirian suatu daerah dalam menjalankan roda pemerintahannya. Artinya bila Pemerintah Daerah tidak mau dikatakan sebagai daerah yang bergantung pada Pemerintah Pusat maka Pemerintah Daerah harus mampu menggali sumber-sumber potensial yang ada di daerahnya untuk meningkatkan PAD-nya. Salah satunya adalah dengan menggali sumber pendapatan dari sektor PKB. Selain itu, arti penting pajak adalah bahwa pajak merupakan sumber pembiayaan untuk mengembangkan dan membangun suatu daerah. Tanpa pajak, suatu daerah tidak akan bisa menjalankan roda pemerintahan dengan baik karena tidak memiliki cukup anggaran. Ini artinya, keberhasilan suatu pemerintahan sangat tergantung pada besarnya penerimaan pajak yang dipungut dari masyarakat.

Bagi pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber pendapatan yang memiliki kontribusi cukup besar bagi Pendapatan Asli Daerah di banding sektor lainnya. Terlihat dari capaian Realisasi Pajak Daerah Provinsi per 26 Desember 2018 berada diangka Rp. 1.7078.560.943.053, dari target yang ditetapkan senilai Rp. 1.037.600.830.847. Hal ini membuktikan bahwa capaian tersebut telah melebihi target yang telah ditetapkan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Sehingga sudah sepatutnya bila penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor ini terus dipacu agar setiap tahunnya memberikan kontribusi yang lebih

besar bagi peningkatan Pajak Asli Daerah guna mengembangkan pembangunan di wilayah Kepulauan Riau. Salah satu upaya yang terus dilakukan untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor UPT PPD Batam Centre. Dengan selalu berusaha memberi pelayanan terbaik kepada wajib pajak, harapannya masyarakat akan merasa nyaman dan senang saat hendak membayar pajak kendaraanya. Sehingga tanpa harus dipaksa masyarakat akan menyadari kewajibannya untuk rajin membayar pajak setiap tahunnya. Karena disadari atau tidak, bila masyarakat kecewa dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan birokrasi lalu tidak mau lagi membayar pajak, pemerintah jugalah yang dirugikan.

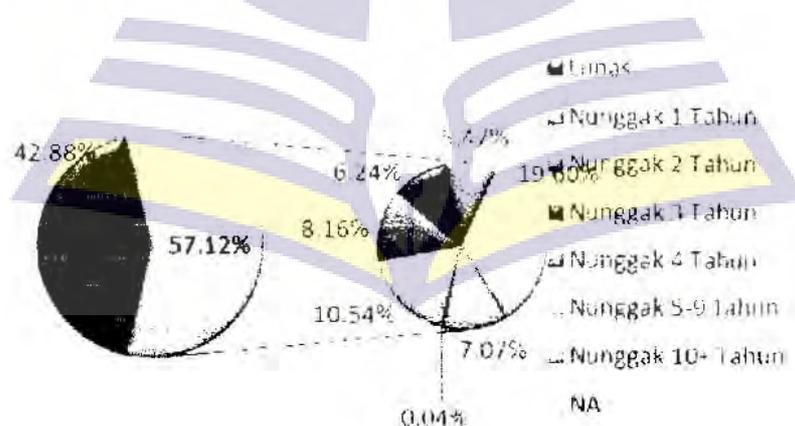
Menurut Suryani dan Tarsi dalam Muslikharul (2015), Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah jenis pajak yang di pungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dari sektor pajak. Namun banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kota Batam belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak di dukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

Dengan pajak, roda pembangunan Negara dapat berjalan. Hal ini selaras dengan pentingnya kesadaran dalam membayar pajak karena pajak di gunakan untuk membangun Negara kita, akibat dari penundaan pajak yang wajib pajak lakukan akan menyebabkan terhambatnya proses pembangunan Negara ke arah yang lebih baik lagi (Rd. Muhamad faris,2014).

Tabel 1.1  
**Jumlah kendaraan Bermotor**  
**Menurut Area Nomor Polisi dan Status Pembayaran PKB**  
 Kota Batam: April 2018

Nopol	Masa Penunggakan PKB							
	Lunas	1 Thn	2 Thn	3 Thn	4 Tha	5-9 Thn	10+ Thn	NA
RD 2 & 3	256.111	65.141	50.453	38.573	33.790	121.171	43.725	262
BP	265.111	65.141	50.453	38.573	33.789	115.156	16.771	-
BM	-	-	-	-	1	6.015	26.954	262
Roda 4	92.869	9.967	7.720	4.756	3.419	11.429	6.622	286
BP	92.868	9.967	7.719	4.756	3.415	10.552	1.035	-
Umum	72.083	6.214	3.782	2.017	1.084	2.367	218	-
V	3.404	345	171	63	39	151	34	-
Z	15.381	3.408	3.766	2.675	2.292	3.036	43	-
X	-	-	-	1	-	4.998	740	-
BM	-	-	-	-	3	876	5.587	586
Laanya	1	-	1	-	1	1	-	-
Jumlah	357.980	75.108	58.175	43.329	37.209	132.600	50.347	648

Sumber: Bidang Pengembangan dan Pendapatan, BP2RI Kepri 2018

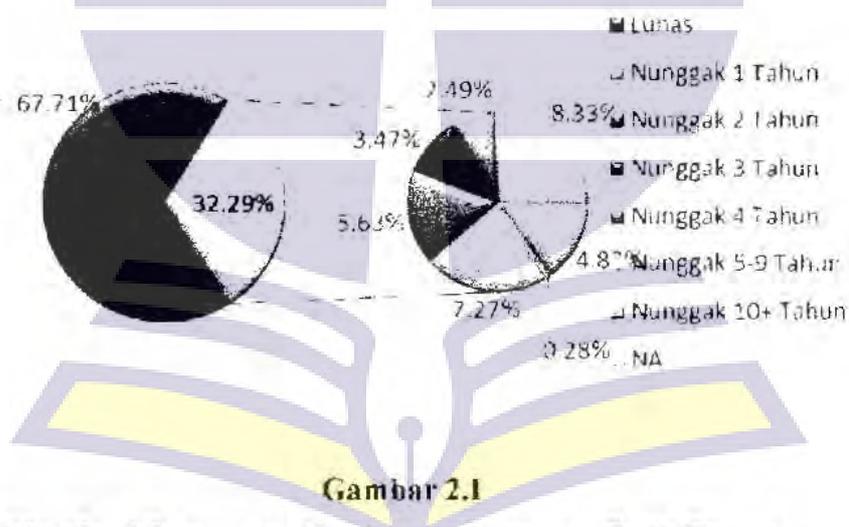


Gambar 1.1

**Distribusi Persentase Kendaraan Bermotor Roda Dua/Tiga**  
**Menurut Status Pembayaran PKB, Kota Batam**

Sumber: Bidang Pengembangan dan Pendapatan, BP2RI Kepri 2018

Gambar 1.1 di atas memperlihatkan bahwa kendaraan bermotor roda dua/tiga di Kota Batam yang hingga tahun 2017 telah melunasi pembayaran PKB-nya terdapat sekitar 42,88 persen. Adapun kendaraan yang menunggak dalam pembayaran PKB dengan proporsi yang relatif besar adalah kendaraan bermotor roda dua/tiga yang menunggak selama 1-4 tahun (30,41 persen) di mana dalam rentang itu yang terbanyak adalah yang nunggak selama 1 tahun (10,54 persen). Adapun kendaraan bermotor roda dua/tiga yang menunggak pembayaran PKB selama 5-9 tahun dan 10 tahun atau lebih yaitu masing-masing sekitar 19,60 persen dan 7,07 persen.



**Gambar 2.1**  
Distribusi Persentase Kendaraan Bermotor Roda Empat Menurut Status Pembayaran PKB, Kota Batam

*Sumber: Bulang Pengembangan dan Pendapatan, BP2RD Kepri 2018*

Adapun keadaan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang menunjukkan ketaatannya dalam membayar PKB ditunjukkan oleh Gambar 2.1, di mana kelompok tersebut mencapai sekitar 67,71 persen. Proporsi terbesar dalam

penunggakan pembayaran PKB adalah kendaraan bermotor roda empat yang menunggak pembayaran PKB selama 1-4 tahun (18,86 persen) dengan penunggak PKB selama 1 tahun mendominasi dalam rentang tersebut (7,27 persen). Kendaraan bermotor roda empat yang menunggak pembayaran PKB selama 5-9 tahun dan 10 tahun atau lebih yaitu masing-masing sebesar 8,33 persen dan 4,83 persen.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas terdapat permasalahan seperti masih adanya tunggakan wajib pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua maupun Roda Empat. Karena bagaimanapun kualitas pelayanan tetap berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Ini di buktikan lagi disaat razia banyak pengguna kendaraan bermotor baik roda dua dan roda empat terjaring razia. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Batam Centre BP2RD Provinsi Kepri berhasil mengumpulkan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 33.878.100 dari hasil razia tertib pajak kendaraan yang digelar di ruas jalan di depan Makodim 0316 Seraya Atas Kota Batam.

Kantor UPT PPD Batam Centre juga memiliki Loker *Drive Thru*. Lokasinya tepat berada dibelakang Kantor UPT PPD Batam Centre. Dengan adanya layanan Drive Thru ini memberikan kemudahan dan pilihan kepada wajib pajak yang ingin membayar Pajak Tahunannya. Kemudahannya yaitu setiap wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor tahunannya tidak perlu turun dari kendaraannya baik itu motor maupu mobil. Praktis dan tentunya sangat cepat, tepat dan transparan prosesnya. Tetapi kekurangannya adalah ketika kita menuju lokasi *Drive Thru* banyak kendaraan umum lainnya yang menghalangi

tempat dimana seharusnya kita tidak perlu turun dari kendaraan kita untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor. Jadi fungsi sesungguhnya dari Loket *Drive Thru* ini jadinya kurang maksimal. Seharusnya kendaraan umum lainnya tidak bisa memarkir kendaraannya di sekitar Loket *Drive Thru*.

Keluhan wajib pajak lainnya mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor juga terjadi dikarenakan adanya pemindahan sebagian pelayanan Kantor SAMSAT Polda Kepri yang biasa dilakukan di Kantor UPT PPD Batam dipindahkan ke Kantor Polda Kepri di Nongsa. Pemindahan pelayanan itu adalah Cek Fisik Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Cek fisik Kendaraan Baru saat ini harus dilakukan di Kantor Polda Kepulauan Riau Nongsa Batam. Justru dengan adanya pemindahan pelayanan cek fisik BBN-KB dan Kendaraan baru di Polda Nongsa sangat merepotkan masyarakat wajib pajak yang sebelumnya bisa dilakukan semua pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre saat ini masyarakat harus menempuh jarak yang cukup jauh dari Batam Centre menuju ke Polda Kepri di Nongsa. Pemerintah menggalakkan pelayanan satu atap untuk memudahkan masyarakat tetapi sekarang yang terjadi malah merepotkan masyarakat.

Lain pula halnya dengan E-Samsat, jika dulu pemilik kendaraan membayar pajak kendaraan bermotor tahunan maupun yang 5 (lima) tahunan harus datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre kini sudah bisa dilakukan dengan cara pembayaran on-line melalui e-Samsat Kepri. Seperti pengecekan info jatuh tempo pajak dan pembayaran pajak kendaraan. Ada 2 (dua) Bank yang bekerjasama dengan e-samsat Kepri yakni Bank Riau Kepri dan Bank BNI. Tapi

yang terjadi dilapangan antusias masyarakat masih minim. Salah satu kendala minimnya informasi yang sampai langsung kemasyarakat, dan juga banyak masyarakat yang lebih memilih langsung datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre dikarekan jika mereka sudah melakukan pembayaran on-line mereka juga harus datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre untuk pengosahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan membawa bukti lunas bayar pajak kendaraan bermotor dari salah satu Bank yang ditunjuk. Ada juga sebagian wajib pajak yang berpendapat mereka memilih langsung datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre karena mereka mau cek fisik kendaraan bermotor dan langsung mendapatkan pengesahan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK) perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Suksesnya program e-Samsat ini seharusnya di barengi dengan fasilitas kemudahan - kemudahan yang diberikan untuk masyarakat agar e-Samsat ini terus berkembang dimasyarakat luas.

Dalam hal meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua maupun Roda Empat maka diperlukannya kesadaran Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas (Susilawati dan Budiarta, 2015). Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Ummah, 2015).

Disinilah perlu arti pentingnya pelayanan Fiskus dimana petugas pajak membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang di butuhkan wajib pajak karena kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu pelayanan fiskus di harapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan fiskus yang baik, yang mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila petugas UPT PPD Batam Centre bisa memberikan pelayanan secara ramah,terbuka dan transparan, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan sumber potensi penerimaannya (Miuslikhatul,2015).

Mangacu pada permasalahan penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor diatas, pertanyaan yang layak mendapat jawaban adalah “ Apakah pemungutan kedua jenis Pajak Kendaraan Bermotor tersebut sudah disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada para wajib pajak?” Pertanyaan seperti ini layak di jawab karena bagaimanapun kualitas pelayanan tetap berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka sesuai dengan kondisi faktual tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan aparat pemerintahan kepada masyarakat mengenai pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor, melalui penelitian yaitu: “Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau.”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Center Provinsi Kepulauan Riau. Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?
4. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor UPT PPD Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau?
5. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangible* (wujud) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat
2. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

3. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.
4. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.
5. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangible* (wujud) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat di Kantor UPT PPD Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan secara praktis yakni sebagai masukan kepada penentu kebijakan yaitu pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dalam masalah pelayanan Publik Pada UPT PPD Batam Centre untuk merumuskan kebijakan untuk mewujudkan kualitas layanan publik. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu administrasi publik khususnya dan ilmu pemerintahan umumnya yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bidang pelayanan kepada masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu aturan – aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan bagian dari keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan isu-isu yang ada dan berkembang dimasyarakat. Kebijakan publik juga merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan pilihan tindakan tertentu untuk tidak melakukan sesuatu maupun tindakan tertentu. Dalam kehidupan masyarakat yang ada di wilayah hukum suatu negara sering terjadi berbagai permasalahan. Negara memegang penuh tanggungjawab pada kehidupan rakyatnya, harus mampu menyelesaikan permasalahan rakyatnya. Kebijakan publik dibuat dan dikeluarkan oleh negara diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan-permasalahan tersebut. Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopaddjaja, 2002).

Menurut Widodo (2001:190) dalam prakteknya kebijakan publik harus mengandung unsur – unsur sebagai berikut :

1. Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
2. Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.

3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif “merupakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu” dan bersifat negatif “keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.
5. Kebijakan publik positif selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa otoritatif.

Tujuan kebijakan publik (1). Dapat membentuk perilaku atau budaya demokrasi (2). Dapat membentuk masyarakat taat hukum. (3). Dapat membentuk masyarakat bermoral dan berakhlak mulia.

## 2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu aktivitas dalam proses kebijakan publik, sering bertentangan dengan yang diharapkan. Bahkan menjadikan produk kebijakan itu sendiri sebagai batu sandungan bagi pembuat kebijakan itu sendiri. Itulah sebabnya implementasi kebijakan publik diperlukan pemahaman yang mendalam tentang studi kebijakan publik. Menurut Djaja Saefullah dalam prakatanya pada buku Tachjan (2006:ix) bahwa studi kebijakan publik tersebut dapat dipahami dari 2 perspektif, yakni (1) Perspektif politik, bahwa kebijakan publik di dalam perumusannya, implementasi maupun evaluasinya pada hakekatnya merupakan pertarungan berbagai kepentingan publik didalam mengalokasikan dan mengelola sumber daya (*resources*) sesuai dengan visi, harapan dan prioritas yang ingin diwujudkan. (2). Perspektif administratif,

bahwa kebijakan publik merupakan ikhwal berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme serta kemampuan para pejabat publik (*official officers*) didalam menterjemahkan dan menerapkan kebijakan publik. Sehingga visi dan harapan yang diinginkan dicapai dapat diwujudkan didalam realitas. Memahami kebijakan publik dari kedua perspektif tersebut secara berimbang dan menyeluruh akan membantu kita lebih mengerti dan maklum mengapa suatu kebijakan publik tersebut meski telah dirumuskan dengan baik namun dalam implementasinya sulit terwujud.

Disisi lain, Tachjan (2006:63) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik disamping dapat dipahami sebagai salah satu aktifitas dari administrasi publik sebagai ilmu. Pandangan tersebut mengarahkan kita bahwa produk kebijakan apapun yang akan di implementasikan haruslah mengedepankan pemahaman terhadap kebijakan publik tersebut, baik dari prospektif politik maupun dari prospektif administratif secara berimbang. Hal ini sebagai pertimbangan mendasar yang prinsip dan substansial bahwa setiap kebijakan sejak dirumuskan, diimplementasikan, sampai tahapan evaluasi pasti bersinggungan dengan perbedaan kepentingan dalam tataran politik, akan tetapi harus pula membuat kita semakin proaktif dalam mewujudkan pelaksanaan kebijakan berdasarkan sistem, prosedur dan mekanisme serta kemampuan para pejabat publik sebagai wujud kehandalan dalam prospektif administratif kebijakan itu sendiri.

### 3. Pajak Daerah

Dasar kebijakan berdasarkan kepada Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No Pol Kep/13/XXI/76, Nomor KEP-1693/MK/IV/12/1976, Nomor 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintahan Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka meningkatkan Pendapatan Daerah khususnya Pajak-pajak Kendaraan Bermotor serta dalam Peraturan Daerah Kepulauan Riau Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Arti penting pajak kendaraan bermotor bagi pemerintah daerah adalah bahwa PKB merupakan sumber pendapatan yang potensial dan memiliki kontribusi besar bagi Pendapatan Asli daerah (PAD). Dan besar kecilnya PAD merupakan indikator kemandirian suatu daerah dalam menjalankan roda pemerintahannya. Artinya bila pemerintah daerah tidak mau dikatakan sebagai daerah yang bergantung pada pemerintah pusat maka pemerintah daerah harus mampu menggali sumber-sumber potensial yang ada didaerahnya untuk meningkatkan PAD-nya. Salah satunya adalah dengan menggali sumber pendapatan dari sektor PKB. Selain itu, arti penting pajak adalah bahwa pajak merupakan sumber pembiayaan untuk mengembangkan dan membangun suatu daerah. Tanpa pajak, suatu daerah tidak akan bisa menjalankan roda pemerintahan dengan baik karena tidak memiliki cukup anggaran. Ini artinya, keberhasilan suatu pemerintahan sangat tergantung pada besarnya penerimaan pajak yang dipungut dari masyarakat.

Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/kota. Menurut pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2008 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Provinsi terdiri dari 5 (lima) jenis pajak antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air minum permukaan dan pajak rokok. Dari berbagai jenis pajak tersebut salah satunya Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu primadona penerimaan dalam membiayai pembangunan daerah Provinsi. Menurut Suryani dan Tarsi dalam Muslikhatul (2015), Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah jenis pajak yang di pungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dari sektor pajak. Namun banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor di Kota Batam belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak di dukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keparuhan dalam membayar pajak.

Dengan pajak, roda pembangunan Negara dapat berjalan. Hal ini selaras dengan pentingnya kesadaran dalam membayar pajak karena pajak di gunakan untuk membangun Negara kita, akibat dari penundaan pajak yang wajib pajak lakukan akan menyebabkan terhambatnya proses pembangunan Negara kearah yang lebih baik lagi (Rd. Muhamad faris,2014).

#### **4. Definisi Pelayanan Publik**

Jika di analisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang

di atur oleh undang-undang. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang di layani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang di butuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi suatu system yang di bangun dalam pemerintahan untuk memenuhi kepentingan rakyat. Pelayanan public merupakan pemberian layanan yang di berikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan rakyat. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesional pelayanan di tunjang oleh sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan.

Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. SDM adalah unsur utama dalam pemberian layanan. Aparaturlah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur Negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang di berikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayani. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik di tentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah menjadi suatu kewajiban bagi individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Menurut Lehtinen seperti dikutip Lupiyoadi dan Hamdani (2009:5) menyatakan "*A service is unactivity or a series of activities which take place in interaction with a contact person or physical machine and which provides*

*consumer satisfaction*". Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009:6).

Menurut Kotler dalam Laksana (2009:85) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan kegiatan pemenuhan kebutuhan dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan baik itu berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yaitu kepuasan.

Menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai tolak ukur dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Menurut undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, adalah: "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi: pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan jasa baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015:14). Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh

Dwiyanto bahwa literature terdahulu menyatakan *"what government does is public service"*. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Menurut Mahmudi (2010:22), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya (Putra, 2012:62).

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah di dukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap

warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik (Surjadi, 2012:17). Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

## 5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Surjadi (2012:65) penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab 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 teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran, cukup jelas
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

## 6. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Aprilia, 2015:24):

- 1) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus di desain sesederhana mungkin dan di komunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
- 5) Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus di rumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan

tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

## 7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu di publikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Surjadi (2012:69) standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) **Waktu Penyelesaian**  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) **Biaya Pelayanan**  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) **Produk Pelayanan**  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) **Sarana dan Prasarana**  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 8. Karakteristik dan Asas Pelayanan Publik

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). Griffin dalam Lupiyoadi (2009:6) menyebutkan karakteristik jasa atau pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud)  
Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang di alami oleh konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
- 2) *Unstorability* (tidak dapat disimpan)  
Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah di hasilkan. Karakteristik ini disebut juga *inseparability* (tidak dapat di pisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan di konsumsi secara bersamaan.
- 3) *Customization* (kustomisasi)  
Jasa sering kali di desain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:84), ada empat karakteristik jasa yaitu tidak berwujud (*intangibility*) yang berarti jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, heterogenitas/variabilitas (*heterogeneity variability*) yang berarti jasa bersifat non standar dan sangat variabel, tidak dapat dipisahkan (*inseparability*) yang berarti jasa umumnya di produksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam prosesnya, tidak tahan lama (*perishability*) yang berarti jasa tidak mungkin di simpan dalam bentuk persediaan.

Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.
- 4) **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan Hak  
Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerma pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni terdiri dari 12 asas.

- a. Asas kepentingan umum.
- b. Asas kepentingan hukum.
- c. Asas kesamaan hak.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- e. Asas keprofesionalan.
- f. Asas partisipatif.
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif.
- h. Asas keterbukaan.
- i. Asas akuntabilitas.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- k. Asas ketepatan waktu.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

## 9. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman seperti di kutip Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) mendefinisikan lima karakteristik yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi

kualitas jasa. Pertama, berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kedua, keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keempat, jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kelima, empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180) mengartikan bahwa "kualitas jasa Layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Berdasarkan defenisi ini, kualitas jasa/pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengunbangi harapan masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dan:

- 1) **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peranan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

Namun demikian kesulitan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut bukan merupakan justifikasi tentang tidak terukurnya kualitas pelayanan suatu organisasi pada masyarakat. Dalam hal ini beberapa sarjana telah mengembangkan dimensi kualitas pelayanan sebagai suatu acuan dalam menilai kualitas pelayanan sebagai suatu acuan dalam menilai kualitas pelayanan suatu organisasi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011: 47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontrak hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya resiko.
- h. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur maupun acuan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kantor UPT PPD Batam. Selain itu juga dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan diterima.

## 10. Atribut Pelayanan Konsumen

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa harus dengan tepat waktu, akurat, perhatian dan keramahan dalam proses penyampaiannya, semua ini penting karena pelayanan yang terdiri dari kepedulian suka memperhatikan, hati-hati dan cermat, ramah,

bersedia membantu, bertanggung jawab dan bijaksana. Atribut ini sangat bergantung pada keterampilan hubungan antara individu/pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, pemahaman dan berbagai macam perilaku eksternal, ukuran yang digunakan untuk menilai pelayanan konsumen (Kotler dalam Yulyanti, 2016: 26) yaitu:

- a. Unsur Pra Transaksi meliputi ketersediaan pasokan
- b. Unsur Transaksi terdiri atas status pemesanan, pelacakan pesanan, blockorder status, substitusi produk dan *routing change*
- c. Unsur Pasca Transaksi meliputi tanggal pengiriman aktual, retur dan penyesuaian (*adjustment*).

## 11. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Layanan adalah konsep daya saing dan itu telah menghasilkan minat yang cukup pada akademisi dan peneliti karena sulit untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas. Secara tradisional, kualitas layanan telah dijelaskan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan tentang layanan ini dan persepsi tentang bagaimana layanan telah dilakukan (Kumar, 2017:160).

Menurut Parasuraman (Sumarwan, 2014:461) kualitas pelayanan yang diukur melalui SERVQUAL meliputi 5 dimensi (*tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*). Pengukuran SERVQUAL ditawarkan karena dapat digunakan untuk menjelaskan kualitas layanan dari setiap perusahaan jasa dan ini menyebabkan luasnya pemakaian (Kumar, 2017:160).

Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi layanan. Luasnya layanan yang disediakan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan mungkin akan menentukan apakah pelanggan itu mungkin

puas. Menurut model ini yang telah dikembangkan untuk membuat konsep kualitas layanan, ia memperkirakan harapan pra-konsumsi pelanggan untuk layanan tertentu serta pasca-konsumsi dari layanan yang sebenarnya diterima. Skala mengukur lima dimensi kualitas layanan, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata. Dalam model SERVQUAL, ekspektasi merujuk pada apa yang dapat diantisipasi pelanggan dari perusahaan-perusahaan hebat. Kesenjangan konsekuensial merupakan ukuran tingkat kualitas layanan, kesenjangan yang lebih sempit mewakili tingkat yang lebih tinggi dimana layanan diterima (Alhkami& Ali, 2016:118).

Riset eksploratory oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyatakan bahwa kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam mengasesmen kualitas pelayanan penuh terdiri 10 dimensi yang saling berimpitan. Dimensi tersebut adalah *tangibles* (bukti), *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *knowing the consumer* (mengetahui konsumen), dan *access* (suatu deskripsi dari dimensi yang ditemukan ketiganya, 1988, p.47). Kesepuluh (10) dimensi dan deskripsi ini digunakan sebagai struktur dasar dari domain kualitas pelayanan dari item-item yang diturunkan untuk skala SERVQUAL ini. Setelah melalui pemurnian (*purification*) melalui uji validitas isi dan reliabilitas dari 4 (empat) penilai (multirater) ditetapkan hanya 5 dimensi yang ditetapkan valid dan konsisten yang

dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut untuk pengukuran kualitas pelayanan (SERVQUAL).

<b>Tangibles</b>	: fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan dari pekerja/personil
<b>Reliability</b>	: Kemampuan untuk menunjukkan janji pelayanan secara andal dan akurat
<b>Responsiveness</b>	: Kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan segera/cepat
<b>Assurance</b>	: Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan mereka memberikan keyakinan dan kepercayaan
<b>Empathy</b>	: Peduli, perhatian individual yang diberikan perusahaan/instansi kepada konsumen.

Dua dimensi terakhir (*assurance* dan *empathy*) berisi item yang menyajikan 7 (tujuh) dimensi asli - yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, pengenalan terhadap konsumen, dan akses yang tidak tetap berbeda setelah dua tahap pemurnian skala. Reliabilitas tinggi dan factor konsistensi dari SERVQUAL. Konseptual dasar berkaitan pada validitas konstruk adalah validitas isi atau muka. Validitas skala yang diasesment juga menguji validitas konvergen seperti hubungan diantara sector SERVQUAL dan respon pada pertanyaan yang menanyakan konsumen untuk menyediakan keseluruhan peringkat (*rating*) kualitas dari pernyataan evaluasi. Responden pada tingkat kedua dari pengumpulan data memberi peringkat kualitas perusahaan secara

keseluruhan. (mengacu selanjutnya pada sebagai “kualitas keseluruhan” (overall Q) dengan mengecek 1 dari 4 kategori – *Excellent* (sangat baik), *good* (baik), *fair* (cukup), dan *poor* (rendah).

Tjiptono (2014:282) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut ini:

1. Dimensi tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan. dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen.

## 12. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan birokrasi. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pengukuran kinerja aparatur. Dari pengukuran kinerja itulah, kualitas aparatur dapat di kontrol secara baik, sehingga menghasilkan kualitas kinerja yang efektif dan efisien yang di interpretasikan dalam kualitas pelayanan publik.

Kencana Syaifit dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas sebagai berikut: *Pertama*, Adanya keandalan (*reliability*). *Kedua*, Adanya tanggapan baik (*responsiveness*). *Ketiga*, Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*). *Keempat*, Adanya jalan untuk memulai (*access*). *Kelima*, Adanya sopan santun (*courtesy*). *Keenam*, Adanya hubungan baik (*communication*). *Ketujuh*, Adanya kepercayaan (*security*). *Kedelapan*, Adanya jaminan (*credibility*). *Kesembilan*, Adanya Pengetuan (*understanding*). *Keseperuluh*, Adanya penampilan yang baik (*appearance*).

Langkah pertama dalam penelitian kualitas jasa adalah ketentuan 'apa dan bagaimana' yang akan diukur. Setiap perusahaan atau jasa tersebut masing-masing memiliki cara pengukuran, tetapi kriteria pokok penilaian pelanggan yang telah banyak diteliti meliputi penilaian produk dasar suatu jasa (*basic product*) dan penawaran jasa yang diperluas (*augmented service offering*).

Lehtinen (1992) mengemukakan bahwa terdapat 2 (dua) dimensi kualitas jasa yaitu pertama mengevaluasi pelanggan selama jasa itu diberikan dan kedua mengevaluasi hasil kualitas jasa yang diberikan. Sementara menurut Gronroos

(1983) terdapat 3 (tiga) dimensi kualitas jasa yang hampir serupa seperti berikut ini, pertama teknikal kualiti, berkaitan dengan apa yang diterima oleh pelanggan. Kedua, fungsional kualiti, berkaitan dengan cara jasa yang diberikan. Ketiga, Corporate Quality, berhubungan dengan citra perusahaan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang di harapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: *pertama*, faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. *Kedua*, Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. *Ketiga*, Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. *Keempat*, Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyodi dan Hamdani (2009:182) terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kelanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) Dalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai indikator penelitian

adalah : (1) *reliability* (keandalan), (2) *responsiveness* (ketanggapan), (3) *assurance* (jaminan), dan (4) *empathy* (empati).

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian Suharjono (2006) Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul penelitian tentang Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Surakarta Dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Pengukuran kualitas pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar, yaitu spesifikasi teknis atau yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. *Variabel-variabel* yang dipertimbangkan mempengaruhi kualitas pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Penelitian kualitas pelayanan ini dilakukan di Kantor SAMSAT Surakarta Tujuan penelitian ini adalah menentukan variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surakarta. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan survey kepada wajib pajak Penelitian di Kantor SAMSAT Surakarta. Data hasil survey diolah dengan metode regresi logistik. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan ada tiga variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan

produk pelayanan. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah biaya pelayanan. Model regresi logistik mampu menjelaskan tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 88%. Nilai  $-2 \text{ Log Likelihood} = 46.997$  menunjukkan model regresi logistik sesuai dengan variabel yang diteliti. Selain itu nilai Nagelkerke  $R^2 = 0,679$  artinya 67,9% kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana dan kompetensi petugas. Sedang 32,1% dijelaskan oleh variabel yang lain.

Prasetya Isbandono (2003) mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Samsat pada Kantor Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Electronic Samsat pada Kantor Samsat Manyar dan untuk mengetahui dukungan dan hambatan yang dihadapi Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur. Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui cara observasi, wawancara, snowball sampling, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini yaitu menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Electronic Samsat* dengan berpedoman pada sepuluh dimensi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003. Hasil penelitian yang diperoleh adalah program *Electronic Samsat* ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), dikarenakan program ini memenuhi sepuluh unsur tentang pedoman kualitas penyelenggaraan publik yang baik seperti : adanya unsur kesederhanaan,

unsur keamanan, unsur kenyamanan, unsur kedisiplinan, akurasi, kemudahan akses, unsur kepastian dan kejelasan. Akan tetapi, dalam proses pelaksanaannya pasti ada dukungan dan hambatannya. Bentuk dukungan dalam hal ini adalah pemerintah selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat baik dengan menggunakan brosur atau dengan mengunjungi dengan memakai mobil. Sedangkan hambatannya adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui program ini dikarenakan minimnya sosialisasi dan juga sering terjadi trobel pada jaringan internet yang membuat masyarakat khawatir gagal.

Latif Abdulridha Atiyah (2017) mengkaji tentang *Impact of service on Customer Satisfaction*, Penelitian ini bertujuan untuk melepaskan dampak kualitas layanan pada kepuasan pelanggan. Untuk mencapai studi ini berusaha memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk ide paling penting yang dibahas oleh penulis dan peneliti tentang variabel penelitian dan telah dinyatakan tentang kualitas layanan sebagai variabel independen melalui berbagai dimensi (tangibility, reliability, safety, response and passion). Salah satu variabel berdasarkan adalah kepuasan pelanggan, yang akan terdiri dari tiga dimensi (kepuasan dengan tindakan, kepuasan karyawan dan kepuasan dengan layanan) telah mencoba untuk mempresentasikan penelitian untuk menjawab sejumlah pertanyaan yang terkandung dalam masalahnya, terutama tindakan rutin dan bahwa tindakan ini dapat memengaruhi atau menghilangkan diskriminasi dalam layanan yang disediakan di Yayasan, yang merupakan salah satu yang paling banyak fondasi penting dalam persaingan antar lembaga dan didorong menuju meningkatkan operasi layanannya.

Studi ini menemukan satu set kesimpulan dan sebagian besar Yang terpenting adalah kemampuan lembaga atau bank untuk fokus pada kualitas layanan memiliki peran penting dan berpengaruh dalam memperkuat kapasitas mereka untuk memasuki yang baru dan berwirausaha menciptakan bisnis yang mampu bertahan dalam perubahan yang cepat lingkungan dan penelitian ini juga mencirikan serangkaian rekomendasi yang paling penting yang merupakan minat pada kualitas layanan akan meningkatkan tingkat keberhasilan organisasi serta kebutuhan untuk mengembangkan filosofi arah kualitas layanan melalui konsolidasi Konsep dan mekanisme, metode dan area diperkuat di Lembaga-lembaga tersebut sehingga mereka menjadi bagian dari strateginya mencapai keunggulan kompetitif untuk berhasil dalam kinerja fungsinya.

Erawanto Tri Wahyudo (2010) Mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Gajah Mada Yogyakarta Mengkaji tentang Praktek percaloan dalam pelayanan Pajak kendaraan Bermotor di Samsat Batam Prov. Kepri, dalam penelitiannya menyatakan masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang responsif, responsibel dan akuntabel yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang serba mudah, cepat dan praktis. Keinginan tersebut merupakan *demand* dari masyarakat unruk mendapatkan pelayanan yang baik. Birokrasi sebagai instansi formal yang menyelenggarakan pelayanan dituntut menyediakan dan memenuhi harapan masyarakat tersebut untuk mengurangi gap pelayanan dengan masyarakat yang diwujudkan dalam sebuah mekanisme pelayanan. Ketika terjadi gap pelayanan dan masyarakat semakin susah mendapatkan akses pelayanan sesuai dengan keinginannya, masyarakat akan mencari pihak lain yang dianggap

mampu memenuhi harapannya, yaitu calo. Artinya peran calo disini sebagai solusi ketika harapan masyarakat tidak dapat dipenuhi birokrasi pelayanan.

Ishak Awaludin (2017) Mengkaji Tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Office One Roof di Kendari. Penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor di kantor sistem satu atap di kantor Kendari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Pernyataan ini didukung oleh hasil uji hipotesis pertama, yaitu ( $t_{hitung} = 4,294 > t_{tabel} = 1,661$ ) atau dengan tingkat signifikan  $0,000 < \alpha = 0,05$ , sehingga  $H_1$  diterima. dengan demikian, layanan Kualitas berpengaruh secara signifikan sebagian terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Itu karena layanan lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor cukup memenuhi syarat bersama dengan petugas satu atap sistem yang efisien dan ramah dalam melayani wajib pajak. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak di kantor sistem satu atap, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan wajib pajak mempengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil hipotesis kedua, yaitu ( $t_{hitung} = 1,788 < t_{tabel} = 1,661$ ) atau dengan nilai signifikan  $0,077 > \alpha = 0,05$ , yang berarti bahwa kepuasan wajib pajak mempengaruhi secara positif tetapi tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Ini berarti

bahwa, kepuasan wajib pajak telah memberikan kontribusi positif tetapi masih tidak berarti untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Itu karena wajib pajak berpikir bahwa kesederhanaan untuk mendapatkan penjelasan tentang hal-hal yang tidak jelas terkait dengan pajak kendaraan bermotor masih belum memuaskan.

Desy Prasantya (2018) Mengkaji Tentang Penentu Kepatuhan Kendaraan Bermotor Di Samsat di Pulau Lombok Indonesia (*Compliance Determinants of Motor Vehicles At Samsat in Lombok Island Indonesia*). Hasil Penelitian memberikan bukti bahwa model yang didirikan oleh Morris dan Lonsdale (2004) dan Kondelaji et al. (2016) juga dapat diterapkan untuk kepatuhan wajib pajak yang dibentuk di Lombok. Makna signifikansi parsial menunjukkan sedikit perbaikan kondisi ekonomi (X1), hubungan kepribadian (X2) dan kepercayaan wajib pajak (X3) akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pulau Lombok. Morris dan Lonsdale (2004) dan Kondelaji et al. (2016) mengidentifikasi banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini hanya teridentifikasi tiga variabel, yaitu kondisi ekonomi (X1), hubungan kepribadian (X2) dan kepercayaan wajib pajak (X3). Pengaruh *simultan* dari ketiga variabel 36,80 persen, relatif lemah. Kriteria yang lemah dalam konteks statistik, sementara dikaitkan dengan banyak faktor dalam dua model ini, ketiga faktor tersebut cukup baik dalam menjelaskan variasi perubahan kepatuhan pajak sebesar 36,80 persen. Manajemen faktor-faktor yang mempengaruhi dapat difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk dominan dari hubungan kepribadian. Pemerintah (otoritas pajak) harus melakukan

segala upaya menciptakan hubungan yang harmonis dengan wajib pajak, memposisikannya sebagai pihak yang memiliki peran penting dalam pembentukan kas daerah, menghormati wajib pajak, aktif dalam melayani dan melayani keluhan wajib pajak dengan baik.

Dari kelima *variabel* yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut memperlihatkan adanya gambaran bahwa pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas layanan di masing-masing lokus penititan dapat dilihat standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (Amanat UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7).

Untuk memperjelas persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan, maka dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:



Tabel 1.11  
**Penelitian Terdahulu**

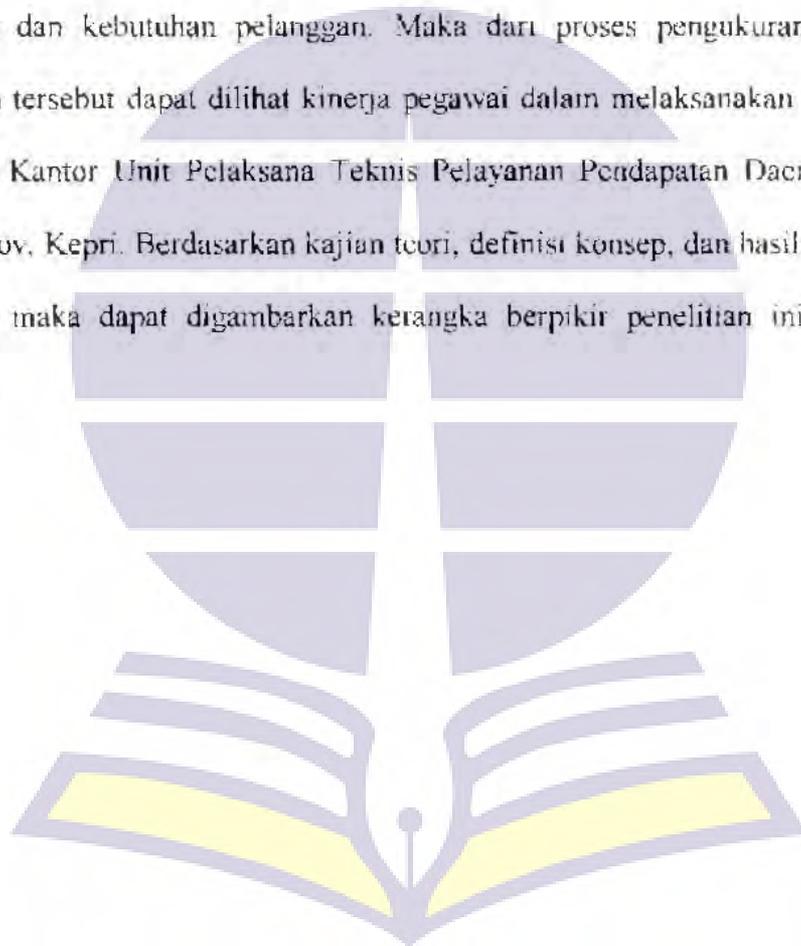
No	Peneliti/Judul	Dimensi	Teknik Analisis	Lokasi Penelitian	Persamaan dan perbedaan
1	Suharjono (2006) Kualitas layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Surakarta	1) Waktu 2) Biaya 3) Produk 4) Sarana 5) Kompetensi (Suharjono,2006)	Deskriptif Kuantitatif Menggunakan Metode Regresi logistik	Kantor Samsat Surakarta	Persamaan Fokus kajian Pelayanan Perbedaan: Dimensi, teknik analisis data dan lokasi penelitian
2	Prasetya Isbandono (2003) Kualitas Pelayanan Elektronik Samsat Pada Kantor Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur	1) Kesederhanaan 2) Keamanan 3) Kenyamanan 4) Disiplin 5) Akurasi 6) Akses 7) Kepastian dan Kejelasan (Prasetya Isbandono, 2003)	Deskriptif Kualitatif	Kantor Samsat Surabaya Timur	Persamaan: Fokus Kajian Kualitas Pelayanan, Teknik Analisis data Perbedaan: Dimensi, lokasi penelitian
3	Latif Abdulridha Atiyah (2017) <i>Impact of Service Quality on Customer Satisfaction dalam Australian Journal of Basic and Applied Sciences Vol. 11 No.5 April 2017</i>	1) Tangibility 2) Reliability 3) Response 4) Safety 5) Passion (Atiyah, 2017)	Deskriptif Kuantitatif	Kantor Bank Iraq	Persamaan Fokus kajian Kualitas Pelayanan Perbedaan Dimensi, Teknik analisis data dan lokasi penelitian
4	Ishak Awaludin (2017) <i>The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari Vol.6 No.11 2017</i>	Kualitas Layanan - Bukti Fisik - Keandalan - Ketanggapan - Jaminan - Empati Hesti (2013) dalam Komala (2014)	Analisis kuantitatif Menggunakan Regresi Linear Berganda	Kantor Samsat Kendari	Persamaan penelitian ini melakukan pengkajian tentang pelayanan dan Dimensi sedangkan perbedaannya pada teknik analisis data dan Tempat Penelitian
5	Erawanto Tri Wahyudo (2010) <i>Praktek Percaloan dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Batam Prov. Kepri</i>	Exit dan Voice Albert Hirschman dalam Djojosoekarto (2008:5)	Analisis Kualitatif	Kantor Samsat Batam	Persamaan Teknik analisis dan Lokasi Penelitian Sedangkan perbedaannya Pada teori
6	Dessy Prasantya (2018) <i>Taxpayer Compliance Determinants of Motor Vehicles At Samsat in Lombok Island Indonesia Vol. VI No. 3 Maret 2018</i>	Moris dan Lonsdale (2014). model Kondelaji et al. (2016) dan Teori atribusi oleh Fritz Heider	Analisis Kuantitatif Menggunakan Regresi Linear Berganda	Kantor samsat Lombok	Persamaan Fokus Kajian Tentang layanan Perbedaan: Teknik analisis dan tempat Penelitian

### C. Alur Pemikiran

Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dimana kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Prov. Kepri adalah salah UPT PPD yang melakukan pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dan membuat perencanaan untuk menyelesaikan Proses pelayanan PKB dan BBN-KB dengan kualitas pelayanan yang baik dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan –pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataanya pelayanan ini masih kurang dari yang di harapkan Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas layanan publik.

Permasalahan yang terjadi di instansi pemerintahan penyedia layanan publik tepatnya di Kantor UPT PPD Batam Centre tentu akan berdampak terhadap penerimaan PAD di Prov. Kepri karena kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan di Kota Batam centre. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kantor UPT PPD Batam Centre maka perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan. Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang

mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reulibility*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kemampuan fisik dan bukti langsung (*tangible*) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap (*responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empaty*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Maka dari proses pengukuran Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Batam Centre Prov. Kepri. Berdasarkan kajian teori, definisi konsep, dan hasil penelitian terdahulu maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut :





**Gambar 3.II Alur Pemikiran  
Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor  
Kantor UPT PPD Batam Center Provinsi Kepulauan Riau**

*Sumber : Data Peneliti Diolah oleh Nanang Kasim 2019*

#### **D. Operasionalisasi Konsep**

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

dasarnya adalah tergantung dari bagaimana mereka dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang di berikan.

Pelayanan tidak di tafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus di implementasikan secara substantive. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus di aktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan professional. Sehingga keberadaan pemberi layanan dengan berbagai macam cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat di integrasikan dalam rangka pemberian layanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administrative yang di atur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian layanan tersebut harus di penuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku dan penerimaan dari apartur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya tertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanan. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang di gunakan sebagi

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Dalam studi penelitian, penggunaan *metodologi* merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil-hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara *valid, reliabel* dan *obyektif*, dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi suatu masalah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis kualitatif. Pendekatan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variabel* yang mandiri, baik satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara *variable* satu dengan *variabel* lain. Selain itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta dengan jelas dan teliti (Sugiyono, 2009:13). Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta namun tidak melakukan pengujian hipotesis (Arikunto 2010:21).

Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk mengetahui lebih spesifik permasalahan yang sekarang terjadi di UPT PPD Batam Centre. Hal ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif sebagaimana diungkapkan Bogman and Biklen dalam (Sugiyono, 2009) :

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah kunci instrumen.

2. Penelitian lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

### B. Informan Penelitian

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yaitu informan yang betul-betul mengerti tentang pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre yaitu Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian 1 (satu) orang, Petugas pelayanan 1 (satu) orang dan 8 (delapan) orang masyarakat yang melakukan Pengurusan proses Perpanjangan Pajak Kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Adapun jumlah informan dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

1. Kepala Subbag Kepegawaian	:	1 Orang
2. Petugas Pelayanan	:	1 Orang
3. Masyarakat	:	8 Orang
Jumlah	:	10 Orang

Sebagaimana yang telah di jelaskan diatas, dalam penelitian ini untuk memilih informan maka digunakan *Tranggulasi*, dimana penelitian ini menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Teknik *Tranggulasi* berarti penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Penelitian menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai partisipasi aktif di lapangan mutlak diperlukan, karena itu peneliti di lokasi UPT PPD Batam Centre untuk melihat: (1) kegiatan awal, (2) pelaksanaan, (3) serta pengumpulan data. Selanjutnya data yang terkumpul, di analisis agar dapat membantu peneliti dalam memahami, menjelaskan kasus yang ada. Pada penelitian ini berfokus pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor UPT PPD Batam Center Provinsi Kepulauan Riau.

Oleh karena peneliti adalah instrument kunci, maka data-data yang dikumpulkan membutuhkan analisis lapangan sekaligus untuk mempermudah dalam penyajian laporan hasil penelitian. Sebagai instrumen kunci penelitian, peneliti harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi di lapangan. Hubungan baik antara peneliti dengan subyek penelitian (baik sebelum, ketika dan sesudah) sesungguhnya memiliki kebermaknaan untuk keberhasilan dalam proses pengumpulan data. Hubungan baik dalam hal ini, akan dapat menjamin dan menumbuhkan kepercayaan dan saling pengertian. Dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, maka akan dapat membantu bagi kelancaran proses penelitian, sehingga data yang diinginkan akan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap.

### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data langsung dengan mengadakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sebagai pengamat, peneliti berperan serta dalam kegiatan subjek pada setiap situasi yang diinginkan untuk dapat dipahami. Artinya, tidak keseluruhan peristiwa atau kegiatan penelitian berperan serta, namun ada seperangkat acuan tertentu yang membimbing peneliti

untuk berperan serta (Moleong, 2011:164). Dengan berperan sebagai pengamat partisipan, maka instrumen yang digunakan adalah: (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, digunakan dengan cara dokumentasi, wawancara dan observasi. Adapun jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui

#### 1. Data Primer

Sebagai data utama data primer merupakan data penelitian yang secara langsung diperoleh dari informan yang dianggap perlu. Data primer ini didapatkan melalui observasi langsung atau dengan wawancara langsung dengan narasumber informasi dilapangan tentang berbagai hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dengan :

##### 1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini di gunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov.Kepri, dalam penelitian ini di lakukan pengamatan langsung baik kepada pegawai layanan maupun masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses layanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, standar pelayanan, respon pegawai

kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan tepat waktu atau tidak, merespon pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan atau tidak, melayani dengan sikap ramah sopan santun atau tidak, bersikap diskriminatif atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak.

## 2) Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada informan untuk mendapatkan jawaban yang akan dipergunakan sebagai data dan informasi yang dipergunakan dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan dan tujuan tertentu (*purposive sampling*) (Singarimbun dan Effendi, 1989:155). Berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu, peneliti memilih subjek objek sebagai unit analisis. Diasumsikan bahwa informan yang terpilih dianggap dapat mewakili dan memberikan informasi yang relevan terhadap penelitian. Hal ini dimaksud untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk membangun teori. Dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor UPT PPD Batam Centre yang dilakukan oleh pegawai layanan dan masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor tersebut. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi

sejumlah pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan di teliti. Lincoln and Guba dalam Sanapiah Faisal, mengemukakan ada tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu: 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan. 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan. 3) Mengawali atau membuka alur wawancara. 4) Melangsungkan wawancara. 5) Menginformasikan ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya. 6) Menulis hasil wawancara ke dalam catatan lapangan. 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah di peroleh. Wawancara yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai indicator yaitu penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses layanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, standar pelayanan, respon pegawai kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan tepat waktu atau tidak, merespon pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan atau tidak, melayani dengan sikap ramah sopan santun atau tidak, bersikap diskriminatif atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak. Adapun yang akan dijadikan informan atau narasumber adalah :

1. Pegawai UPT PPD Batam Centre, baik dari pihak Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian maupun petugas Pelayanan Khususnya bagian front office yang berhubungan langsung dengan pengguna

jasa seperti bagian informasi, pendaftaran, penetapan, kasir, bagian cek fisik dan sebagainya.

2. Masyarakat pengguna jasa yang membayar pajak kendaraan bermotornya.

### 3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku standar pelayanan publik di kantor UPT PPD Batam Centre, Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri. Teknik ini di gunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan berdasarkan observasi situasi yang wajar sebagaimana adanya, tanpa mempengaruhi subjek yang diteliti. Adapun data yang dikumpulkan adalah berhubungan dengan fokus penelitian yaitu kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Center Provinsi Kepulauan Riau.

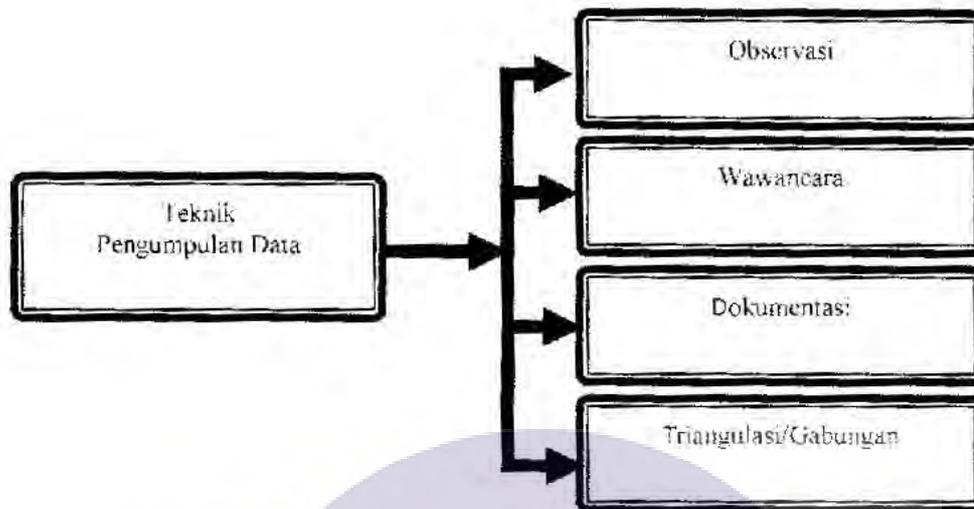
**Tabel 1.III**  
**Sumber Data Penelitian**

No	Fokus	Sub Fokus	Metode	Sasaran
	Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor UPI PPD Batam Center Provinsi Kepulauan Riau	Reliability Responsiveness Assurance Empati Tangible	Observasi Wawancara, dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Seksi/Unit UPT PPD Batam Centre</li> <li>• Staf/Pegawai Wakil kepala</li> <li>• Masyarakat/ pengguna layanan publik</li> </ul>

Mengingat besarnya subjek, maka penulis menggunakan sumber data (*informan*). sumber data (*informan*) dalam kualitatif dipilih secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009: 400) sumber data/informan pada tahap awal dipilih orang yang memiliki power dan otoritas pada obyek yang diteliti, sehingga mampu membukakan pintu kemana saja peneliti akan melakukan pengumpulan data.

f. Informan untuk memperoleh data awal dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kepala Seksi/Unit Pajak Kendaraan Bermotor sebagai penanggung jawab pelaksanaan program.
- b) Staf/pegawai di Unit Pajak Kendaraan bermotor
- c) Masyarakat pengguna jasa



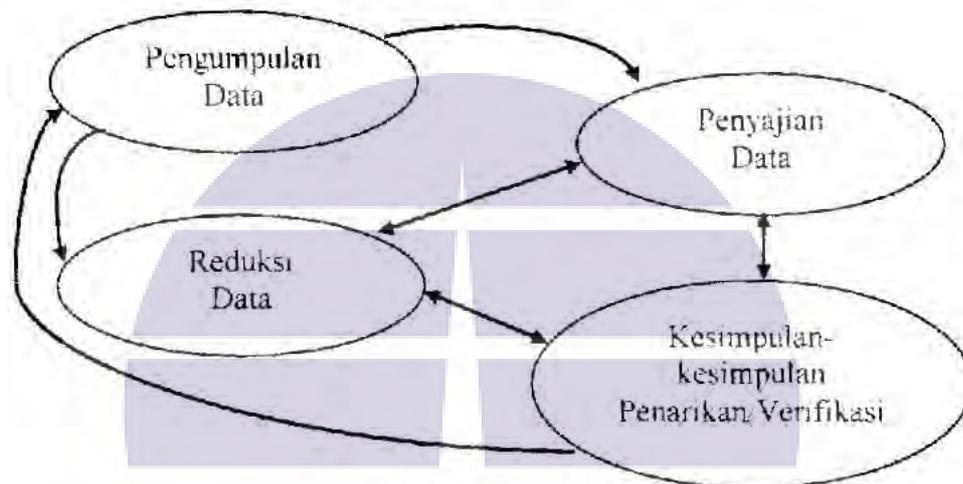
**Gambar 4.III**  
**Macam-macam Teknik Pengumpulan Data (Sugiyono, 2009:225)**

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang terdiri dari 4 (empat) unsur. Yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009:225). Proses analisis ini dimulai dengan pengambilan data lapangan kemudian dilakukan reduksi data dan penyederhanaan data dengan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan. Proses reduksi ini akan terus berlangsung sampai penulisan akhir hasil penelitian. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan Analisis telah mulai sejak di rumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Proses selanjutnya adalah penyajian data, yaitu penyajian hasil reduksi data tersebut di atas. Proses ini berupa pengumpulan data dan pendiskripsian data yang penting penting saja, sehingga dapat disajikan dasar penarikan kesimpulan.

Proses penarikan kesimpulan ini tidak saja didasarkan data, tetapi juga berdasar reduksi data dan data lapangan langsung. Oleh karena itu, proses analisa data ini tidak berbentuk linier, namun interaktif dan siklus secara terus menerus. Hasil analisis akan nampak dari hasil penarikan kesimpulan tersebut.



**Gambar 5.III**  
**Model Interaktif Analisis Data menurut Miles dan Huberman**  
 (Sugiyono, 2009:92)

Adapun Langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Pengumpulan Data, yaitu pengecekan data-data dengan cara memilah-milah dan memberi kode tertentu terhadap data yang di peroleh berkaitan dengan kelengkapan selama pengumpulan data berlangsung penyusunan suatu perlu dilakukan karena data yang di peroleh dalam pengumpulan data sangat banyak jumlah dan beragam jenisnya sehingga perlu di pilah-pilah untuk memudahkan pengelolaan data selanjutnya.
2. Reduksi data, Data yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu di perlu dilakukan

pemilihan data yang relevan untuk di sajikan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian di sederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang di teliti

3. Penyajian data adalah Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian di sajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang di sajikan merupakan data yang dapat di gunakan untuk menjawab permasalahan yang di teliti. Setelah data di sajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah di sajikan tersebut.
4. Penarikan kesimpulan dan setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan di gunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang di teliti.

#### **E. Teknik Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah maka perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, Teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data di lakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang di lakukan pegawai di kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri.

Dalam penelitian kualitatif ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan secara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yaitu dengan membandingkan data yang

diperoleh melalui wawancara antara subyek penelitian yang satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

Menurut Molcong (2011:327) menjelaskan bahwa untuk menentapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat) kriteria yang digunakan, yaitu *derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian*.

#### A. Kepercayaan (*credibility*)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci, oleh karena itu unsur-unsur subyektivitas cenderung melekat dalam diri peneliti. Setiap data baik dalam bentuk pengamatan, wawancara maupun analisis dokumen yang diperoleh agar tidak menimbulkan keragu-raguan dan penafsiran yang bias, maka pengecekan terhadap kepercayaan data mutlak perlu diperhatikan. Dalam upaya ini peneliti harus dapat memastikan bahwa data-data yang diperoleh telah sesuai dengan kenyataan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pengecekan ulang dan mengkonfirmasi data-data hasil observasi, wawancara dan analisis dokumen kepada sumber data atau pihak-pihak yang berkompeten di lapangan.

Menurut Sugiyono (2009) kepercayaan pemeriksaan data dapat dilakukan dengan: *Pertama*, perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. *kedua* melakukan ketekunan pengamatan dengan maksud untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. *Ketiga* triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan

sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Melalui triangulasi, peneliti berusaha mengkonfirmasi informasi-informasi yang telah dikumpulkan dengan sumber-sumber lain yang relevan untuk memperoleh tanggapan, melengkapinya dan menguranginya.

Macam-macam triangulasi: (a) triangulasi sumber, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, (b) triangulasi teknik, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. (c) triangulasi waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Teknik ini dilakukan selama penelitian berlangsung dan sifatnya sirkuler serta berkesinambungan atau berlanjut. setelah data diperoleh langsung dibuat transkrip kemudian dikonfirmasi kepada informan untuk diberikan kesesuaiannya, selanjutnya dilakukan modifikasi, perbaikan penyempurnaan sampai kebenarannya dapat dipercaya. *Keempat*, analisis kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negative akan dapat meningkatkan kredibilitas data, melakukan analisis kasus negative berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah di temukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang di temukan sudah dapat di percaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan

data yang bertentangan dengan data yang di temukan, maka peneliti akan merubah temuannya. Hal ini tergantung seberapa besar kasus negative yang muncul tersebut. *Kelima*, kecukupan referensial adalah merupakan alat untuk menampung dan menyesuaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. *Kenam*, pengecekan sejawat melalui diskusi yang dilakukan dengan cara mengekpos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan para pengambil kebijakan dan rekan-rekan sejawat. Pengecekan anggota yang terlibat dalam penelitian meliputi data, kategori analisis, penafsiran, dan kesimpulan.

#### B. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan adalah suatu langkah yang dilakukan oleh peneliti dimana setiap data dari hasil penelitian disajikan dalam bentuk laporan yang terinci, sehingga akan mempermudah pembaca untuk mengerti dan memahami suatu makna yang terkandung dalam suatu fenomena dan situasi sosial yang terjadi. Dengan menyajikan data secara terperinci setiap penafsiran terhadap makna yang diuraikan, maka peneliti telah bertanggung jawab atas apa yang ditemukan dalam penelitian. Dalam kaitan itu, Moleong (2011: 324) menjelaskan keteralihan dalam penelitian kualitatif dapat dicapai dengan cara uraian rinci.

Teknik ini menuntup peneliti agar melaporkan hasil penelitiannya sehingga uraiannya harus dilakukan seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Uraian dalam laporan harus dapat mengungkap secara khusus segala sesuatu yang diperlukan oleh pembaca, agar

pembaca dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh. Penemuan itu sendiri bukan bagian dari uraian rinci melainkan penafsiran diuraikan secara rinci dengan segala macam pertanggung jawaban berdasarkan kejadian-kejadian nyata.

### C. Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan diperlukan untuk mensiasati dan menanggulangi berbagai kesalahan baik dalam bentuk konseptualisasi rencana penelitian, pengumpulan data, interpretasi dan analisis temuan dan laporan hasil penelitian. Pemeriksaan terhadap berbagai proses baik substansial, teknis dan operasionalisasi penelitian dilakukan oleh auditor atau pembimbing. Untuk itu pembimbing yang memiliki otoritas untuk mengaudit seluruh proses dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2009:89) kebergantungan dilakukan dengan cara mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian kelapangan, tetapi dapat memberikan data. Untuk itu pengujian kebergantungan (*dependability*) dilakukan dengan cara mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor pembimbing untuk mengaudit terhadap keseluruhan aktifitas peneliti dalam melakukan proses penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data sampai kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

### D. Objektivitas/kepastian(*Confirmability*)

Kepastian dapat diartikan sebagai pengujian atas hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses

penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Oleh karena itu, untuk menentukan kepastian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkonfirmasi data kepada informan atau pada pihak-pihak yang berkompeten di lapangan.

Dalam penelitian yang mengacu pada Lincoln dan Guba (Sugiyono, 2009:220) dimana dalam mencari keabsahan data menggunakan prinsip *kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas*. Sehingga untuk mencari kebenaran data dilakukan kredibilitas sebagai berikut: (a) *Triangulasi* Berbicara dengan kolega tentang hasil observasi membahas dengan pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre dan masyarakat pengguna layanan yang berkepentingan dengan penelitian ini. (b) Penggunaan bahan referensi, memanfaatkan berbagai buku, jurnal, yang berfungsi untuk melandasi aspek penelitian. (c) Mengadakan *member check*, menyimpulkan secara utuh hasil wawancara untuk menghindari perbedaan persepsi. (d) Diskusi dengan teman sejawat, mendiskusikan dengan teman sejawat terhadap hasil observasi yang dilakukan untuk memperoleh data yang lebih valid.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

Keberadaan Kantor UPT PPD Batam Centre saat ini merupakan kelanjutan dari KPPD Batam sebelumnya saat masih berada dibawah Dispenda Provinsi Riau. Seiring terjadinya pemekaran daerah pada tahun 2004, secara otomatis keberadaan KPPD Batam saat ini bernama UPT PPD Batam berada di bawah naungan Dispenda Provinsi Kepulauan Riau (Kepri). Kantor UPT PPD Batam Centre terletak di Gedung Graha Kepri yang terdiri 7 lantai di Jalan Engku Puteri No. 8 Batam Centre. Gedung Graha Kepri ini merupakan gedung terpadu milik Pemprov Kepri dimana lantai 1 dan 2 adalah kantor Samsat Batam, lantai 3 dan 4 kantor BP2RD Provinsi Kepri dan lantai berikutnya adalah kantor penghubung dinas-dinas lain yang kantor pusatnya ada di kota Tanjung pinang yang merupakan pusat pemerintahan Provinsi Kepri. Jauh sebelum menempati gedung Graha Kepri, kantor UPT PPD Batam Centre dibawah pemerintahan Provinsi Kepri selama 2 (dua ) tahun dari menempati gedung Dispenda Kota Batam di Sekupang. Kemudian pada periode tahun 2006 - 2008, menyewa gedung Pertamina Tongkang di Batu Ampar. Selanjutnya pada tahun 2009 kantor KPPD yang saat ini bernama UPT PPD Batam berpindah lagi, dan secara resmi menempati kantor baru di Gedung Graha Kepri Batam Centre lantai 1, 2 dan 3 hingga saat ini.

Penelitian tentang Kualitas Pelayanan di difokuskan pada Kantor UPT PPD Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut :

1. Penulis berdomisili di Kota Batam, sehingga penulis sudah banyak mengenal kondisi dan keadaan di lokasi penelitian tersebut namun tetap mempertahankan objektivitas dan netralitas dalam penelitian.
2. Jumlah masyarakat pengguna jasa atau yang mengurus administrasi kendaraan di kantor UPT PPD Batam Centre adalah yang terbanyak dibanding kantor UPT PPD lain di Provinsi Kepulauan Riau.
3. Secara fisik, sarana prasarana di UPT PPD Batam Centre lebih memadai dan bisa dibilang paling modern dibanding Samsat lain di wilayah Kepulauan Riau.

#### **B. Hasil Penelitian**

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.

Karakteristik individu informan berjumlah 10 (sepuluh) orang dengan data sebagai berikut:

**Tabel 1.IV**  
**Karakteristik Subjek Penelitian**

No	Nama Subjek	Jenis Kelamin	usia (Th)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Informan	Perempuan	48	Sarjana/S1	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Informan	Laki-laki	36	Sarjana/S1	Staf UPT PPD Batam
3	Informan	Laki-laki	42	Diploma 3	Wiraswasta
4	Informan	Laki-laki	40	Pasca Sarjana	PNS
5	Informan	Laki-laki	39	SMA	Security
6	Informan	Laki-laki	43	Sarjana/S1	Wiraswasta
7	Informan	Laki-laki	37	SMA	Wiraswasta
8	Informan	Laki-laki	44	Sarjana/S1	Wiraswasta
9	Informan	Laki-laki	37	SMA	Wiraswasta
10	Informan	Laki-laki	41	SMA	Wiraswasta

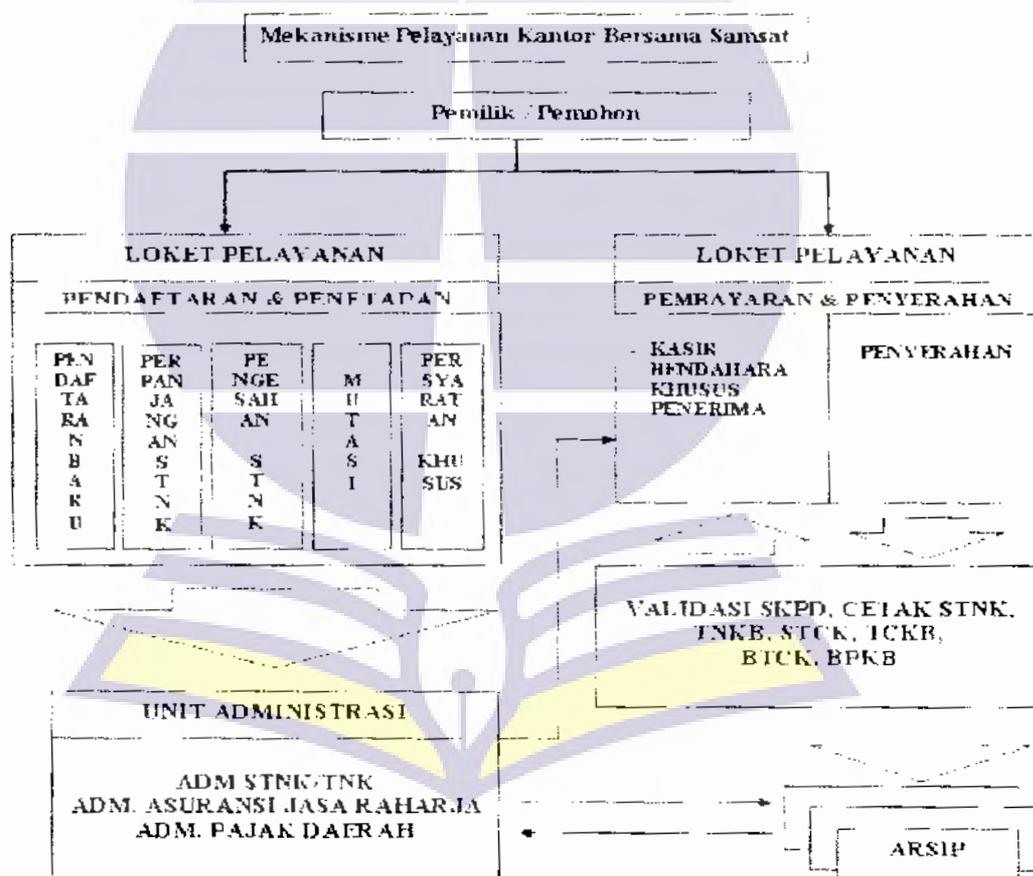
*Sumber: Data Penelitian diolah oleh Namung Kosim, 2019*

Tabel 1.IV memperlihatkan tentang karakteristik informan berdasarkan usia, status, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Dipilihnya usia sebagai salah satu karakteristik karena usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat perkembangan pengetahuan, sikap, perilaku, dan psikologi manusia. Karakteristik usia subjek penelitian ini adalah berada pada masa produktif yaitu usia 36 tahun hingga 48 tahun.

Karakteristik pendidikan dipilih karena tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan, sikap, perilaku, dan keterampilan yang dimiliki. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan informan didominasi oleh tingkat pendidikan tinggi (Sarjana dan Diploma 7 orang), sisanya adalah pada tingkat SLTA. Pekerjaan atau mata pencaharian dipilih sebagai salah satu karakteristik informan karena setiap orang yang sudah memasuki usia produktif tentu mempunyai kegiatan atau aktivitas yang setiap hari dilakukan.

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan utama selaku masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), staf pegawai di UPT PPD Batam Centre, dan Kasubbag kepegawaian yang bekerja di Kantor UPT PPD Batam Centre Kota Batam.

- a) Deskripsi data tentang pelaksanaan pelayanan publik di UPT PPD Batam Center terkait dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu mekanisme



Gambar 6.IV

“(Hasil wawancara peneliti dengan Informan pada hari Senin, 6 Mei 2019, pukul 11.10 – 11.30 WIB, wawancara di ruang kerja Kasubag Umum dan Kepegawaian).

“Untuk Pajak 1 tahun, Wajib Pajak cuma membawa STNK dan KTP asli. Setelah pendaftaran menunjukkan STNK asli dan KTP nya. Diproses di kasir sambil menunggu di loket pembayaran. Setelah membayar, langsung dicetak dan stempel. Jadi sekitar 5 menit. Agar diketahui bahwa pelayanan PKB di kantor UPT PPD Batam Centre ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, indikatornya tidak ada biaya administrasi lain selain dari apa yang sudah tertera di system komputer kami.” (Hasil wawancara peneliti dengan Informan selaku petugas pelayanan pada hari Jumat, 3 Mei 2019, pukul 09.30 – 10.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT PPD Batam Centre menurut saya pribadi belum berjalan sesuai dengan apa yang dituliskan dipapan pengumuman. Proses memperpanjang pajak 5 Tahunan kendaraan saya lama dikarenakan antrian yang panjang sehingga pengurusan masih memerlukan waktu yang lama. Disaat saya membayar pajak kendaraan saya memang situasi pada saat itu sedang ramai wajib pajak dikarenakan adanya pemberian kemudahan kepada masyarakat tentang Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor sehingga terjadi penumpukan berkas dan antrian yang panjang. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.15 – 09.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Sebenarnya mekanismenya tidak sulit hanya sedikit bingung bagi saya karena banyak loket yang harus di lalui. Ga praktis. Coba pengurusan pajak bisa seperti ngurus paspor yg on line kan enak tinggal datang ke kantor tinggal foto jadi. Memang UPT PPD Batam Centre sini sdh on line tapi tetap juga kita datang ke sini lg membawa berkas-berkas kita yg asli pak”. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Mekanisme pelayanannya sudah jelas pak hanya saja dulu pernah saya membayar pajak 5 tahun saat itu saya membayarnya di Kantor UPT Batam Centre sini setelah tahun berikutnya saya harus membayar pajak Tahunan, tetapi karna petugas yang membantu saya membayar pajak kendaraan sudah pindah maka saya diarahkan ke corner harbour bay dengan alasan pegawai yang menangani pajak saya orangnya pindah ke harbor bay. Saya pun jadi bingung tanpa berfikir panjang saya langsung ke Corner Samsat yang ada di Harbourbay. Setelah membayar diharbourbay saya selaku wajib pajak mencari cara agar

dapat dimudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarekan rumah saya lebih dekat dengan Kantor UPT PPD Batam Centre, petugas pelayanan di Corner Harbourbay memberi penjelasan mungkin disaat saya membayar pajak kendaraan bermotor kemarin saya hanya berpatokan membayar pajaknya hanya pada petugas yang saya kenal dulunya padahal yang namanya pajak kendaraan Tahunan bisa dibayar dimana saja apalagi di Kantor UPT PPD Batam Centre kama disinilah Kantor Pusat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotornya yang justru bisa membayar Pajak Tahunan dan Pajak 5 Tahunan. Kalau di Corner Harbourbay hanya bisa membayar Pajak Kendaraan Tahunan saja. Saya salah menanggapi jawaban petugas yang ada diloket Batam Centre saat itu pak.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 10.30 – 10.50 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh UPT PPD Batam Center terkait dimensi *Reliability* (kehandalan) belum optimal. Pada dasarnya mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) satu tahun tidak ada masalah, yang ada kendala di pajak 5 (lima) tahun karena membutuhkan waktu yang relatif lama. Sedangkan untuk e-Samsat tidak semuanya bisa dilakukan secara on-line, hanya pembayaran pajak kendaraannya saja yang bisa dilakukan on-line. Karena setelah membayar pajak kendaraan bermotor on-line pemilik pajak wajib datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre untuk melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Cara tersebut masih dilakukan secara manual karena terkait permasalahan cetak STNK dan cek fisik bagi yang mau perpanjangan pajak kendaraan bermotor 5 (lima) tahunan.

Deskripsi data tentang *Competence* pegawai di bagian pelayanan UPT PPD Batam Center khususnya di bagian pelayanan pajak kendaraan bermotor disajikan sebagai berikut:

“Rata-rata sudah sesuai kompetensi masing-masing. Sudah diadakan pelatihan. Pelatihan sudah ada dibidang masing-masing. Di pihak kepolisian ada juga pelatihan ESQ, dan lain-lain (wawancara dengan informan sebagai petugas pelayanan, yang diwawancarai pada hari Jumat, tanggal 03 Mei 2019, pukul 09.30 – 10.25 WIB, wawancara di ruang pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Kalau yang saya rasakan dari awal sampai akhir, pegawai sudah kompeten sudah terarah, professional, namun ada yang harus di perbaiki dari system pelayanan itu sendiri sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang cepat tidak memakan waktu lama” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 11.10 – 11.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Saya melihat dari mulai dari cek fisik, pendaftaran, dan petugas pelayannya sudah cukup berkompeten dalam melayani. Sudah ada peningkatan setiap tahunnya”. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 13.00 – 13.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Kalau menurut saya ada petugas yang masih kurang faham dalam bidangnya karena dia kurang mengerti alur pembayaran pajak kendaraan 5 (lima) tahun, mungkin dia masih baru ditugaskan disitu pak jadi kurang begitu faham. Tetapi dia mengarahkan saya kepada petugas lain yang lebih faham tentang alur pembayaran pajak kendaraan untuk perpanjangan 5 tahunan. Menurut saya petugas yang masih kurang faham tentang pelayanan di pajak kendaraan bermotor ini seharusnya diberi pelatihan terlebih dahulu pak. (Hasil wawancara dengan informan selaku masyarakat, yang diwawancarai pada hari Kamis, tanggal 16 Mei 2019, pukul 10.30 – 10.50 WIB, wawancara di ruang pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh UPT PPD Batam Center terkait dimensi *Competence* sudah cukup baik, kompetensi pegawai yang bekerja di Kantor UPT PPD Batam Center cukup baik, dalam arti pegawai sudah memenuhi atau sesuai dengan kompetensi yang disyaratkan. Adanya tiga pernyataan yang sama dan saling mendukung dari ketiga subjek penelitian

menunjukkan kompetensi pegawai Kantor UPT PPD Batam Center cukup baik. Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli Rivai (2010: 315), kompetensi dapat diukur melalui perilaku kerja pegawai yang dibutuhkan untuk mencapai tugas yang khusus dan memenuhi tanggung jawab kerja oleh pengunjuk kerja terbaik maupun rata-rata. Kompetensi yang dibutuhkan pegawai untuk menghadapi tantangan baru dan jenis organisasi baru tempat dimana pegawai bekerja dalam waktu dekat kita bisa memperoleh pemahaman tentang mutu pegawai yang di cari untuk organisasi tersebut. Penempatan pegawai berbasis kompetensi dan sistem perencanaan suksesi berfokus pada usaha mengidentifikasi para calon terbaik untuk pekerjaan yang bernilai tambah dan penting bagi Kantor UPT PPD Batam Centre.

Deskripsi data tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Batam Center terkait dengan kesesuaian Peraturan Gubernur No.24 Tahun 2012 disajikan sebagai berikut:

“Untuk pergub saya sebagai masyarakat awam kurang faham pak, tetapi disini saya share apa yang saya alami ketika saya mengurus Balik nama Kendaraan saya di Kantor Polda Kepri disitu saya diberitahukan petugas pelayanannya hanya membayar Rp. 225.000,- saja tidak ada biaya lain lagi selain biaya Balik Nama yang sudah saya bayarkan di Loket BRI. Tetapi setelah kita bayar pajak di samsat saya di kenakan biaya lagi sebesar 400 rb alasannya penyesuaian nama sama yang di polda jadi saya kaget seharusnya informasi itu harus sinkron jangan di polda bilang tidak ada biaya lagi tapi di samsat ada biaya tambahan.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 10.30 - 10.50 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Menurut saya, Pergub sudah disosialisasikan kepada masyarakat.” Indikatornya bahwa penerapan pajak sudah sesuai prosedur yang ada di pergub tersebut yaitu tidak adanya pungutan lain selain apa yang

terlampir di STNK. (Hasil wawancara peneliti dengan informan petugas pelayanan, yang diwawancarai pada hari Jumat, tanggal 03 Mei 2019, pukul 09.30 – 10.25 WIB, wawancara di ruang pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Saya tidak faham apa isi Pergubnya pak tetapi saya ketika membayar pajak kendaraan bermotornya tidak ada tambahan biaya-biaya lainnya. Kecuali memang ada denda keterlambatan karena saya telat membayar pajak kendaraan saya pak. Selain itu semua sudah sesuai dengan yang dicetak di STNK saya pak.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat 16 Mei 2019, pukul 09.15 – 09.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Saya pribadi selama ini setiap membayar pajak kendaraan saya tidak pernah pak diminta biaya-biaya lain kecuali bagi yang telat bayar pajaknya kali yah pak pasti kena denda. Selama ini sudah sesuai dengan angka yang tertulis di STNKnya, berapa pajaknya terus berapa dendanya dan biaya jasa raharja. Jadi sudah jelas dan menurut saya sudah sesuai Pergubnya pak.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, Kamis 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Batam Center sudah sesuai dengan Pergub no.24 Tahun 2012 yang ditunjukkan dengan tidak adanya biaya tambahan selain yang telah tertera dalam STNK kendaraan bermotor. Tetapi memang ada salah satu wajib pajak yang bernama Nur Hamid menurut beliau ada diminta tambahan biaya disaat proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 400.000,- oleh petugas pelayanannya. Disini saya sebagai peneliti mengecek kebenaran apakah memang ada tambahan-tambahan biaya lainnya seperti apa yang dikatakan oleh saudara Nur Hamid. Jadi setiap wajib pajak yang mau Balik nama Kendaraan Bermotornya mereka diarahkan untuk ke Kantor Polda Nongsa untuk cek fisik kendaraan dan membayar PNBK BPKB (PNBK

Mobil = Rp. 675.000,- dan kalau PNB Motor Rp. 425.000,-). Setelah dari Polda Nongsa Wajib Pajak diarahkan untuk kembali ke Kantor UPT PPD Batam Centre untuk kewajibannya membayar (1). Pajak Kendaraan (sesuai jenis kendaraan dan Tahun Kendaraan), (2). Membayar PNB STNK dan (3). Membayar Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor semua tagihan ada tertulis didalam Pengesahan STNK Kendaraan tersebut. Jadi semua biaya yang ditagihkan sudah berdasarkan Pergub No.24 Tahun 2012 tidak ada biaya tambahan lainnya. Jadi kembali kepada hasil wawancara informan, disini informan sebagai masyarakat awam yang tidak faham proses administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor salah menanggapi atau salah mengartikan penyampaian petugas pelayanannya, menurut pemikiran Saudara Nur Hamid ketika selesai membayar di Polda berarti sudah selesai membayar semua tagihan, padahal secara sistem tidak seperti itu ada kewajiban yang harus dibayar sebagai wajib pajak seperti yang saya sampaikan sebelumnya tetapi memang tidak ada tambahan biaya-biaya lain diluar kewajiban yang harus beliau bayar sebagai wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di UPT PPD Batam Center telah sesuai dengan Pergup. No. 24 Tahun 2012 tentang petunjuk pelaksanaan pajak kendaraan bermotor.

- b) Deskripsi data hasil wawancara tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di UPT PPD Batam Center terkait dimensi *Responsivines* (ketanggapan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

“Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai

tepat waktu Indikatornya yaitu banyak PKB yang dikeluarkan atau diterbitkan Kantor UPT PPD Batam Centre setiap harinya. Kemudian mengenai respons pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat sudah baik. Mengenai batas waktu penyelesaian Pembuatan STNK selama ini sudah diberitahukan pada masyarakat melalui running teks yang ada di lantai satu dan papan pengumuman. “(Hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari Senin, 6 Mei 2019, pukul 11.10 – 11.30 WIB, wawancara di ruang kerja Kasubag Umum dan Kepegawaian).

“Kualitas pelayanan PKB di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah berjalan dengan baik. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk perpanjangan 1 (satu) Tahun memang sudah cepat tidak butuh proses lama. Yang agak sedikit lama itu di proses pajak 5 (lima) tahun dikarenakan ada proses cek fisik terlebih dahulu. Sementara untuk proses BBN-KB (Bea balik nama kendaraan bermotor) membutuhkan waktu yang agak lama dikarenakan harus mondar mandir jarak dari Kantor Polda Kepri Nongsa menuju ke Kantor UPT PPD Batam Centre kurang lebih 20 km sehingga memakan waktu yang lama, kasihan masyarakat seperti kami ini habis waktu seharian hanya untuk melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Saya sih berharap untuk kedepannya kalau bisa cukup proses BBN-KB di kantor UPT PPD Batam Centre aja pak biar tidak buang waktu. Kemudian mengenai responsivitas pegawai dalam pelayanan PKB sudah sangat baik. Indikatornya saya katakan demikian karena kalau kami selaku masyarakat ingin mengurus PKB dokumen kami selalu diterima dengan baik dan dijelaskan dengan baik apabila masih persyaratan yang belum lengkap. Mengenai lama waktu pembuatan ini selama ini belum diberitahukan pada masyarakat. “(Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 16 Mei 2019, pukul 13.00 – 13.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Kualitas pelayanan PKB dan BBN-KB sudah baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur nomor 24 Tahun 2012 Tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak kendaraan Bermotor. Pelayanan PKB memang ada yang sesuai ada juga yang tidak sesuai dengan aturan namanya petugas banyak tapi kita sebagai petugas pelayanan sudah di berikan arahan oleh pimpinan tentang pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kemudian respons pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal ini terlihat bahwa dokumen-dokumen yang disampaikan melalui Pemberitahuan selalu diterima kemudian diproses sesuai dengan mekanisme. Mengenai lama waktu dalam pengurusan PKB sudah disosialisasikan atau diumumkan pada masyarakat melalui papan pengumuman dan running teks yang ada di lantai 1 (satu). “(Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku

petugas pelayanan pada hari Jumat, 3 Mei 2019, pukul 09.30 – 10.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Kualitas pelayanannya sudah cukup bagus pak, hanya yang saya masih merasa perlu ditambah lagi adalah petugas cetak plat kendaraan bermotornya karena masih agak menunggu lama antrian cetak plat kendaraan. Terus buku BPKB kendaraan sangat lama keluar bukunya hampir 1(satu) hingga 2 (dua) bulan baru bisa diambil. Apakah teknisnya memang yang mengharuskan proses yang panjang sehingga sangat lama buku BPKB baru keluar atau kekurangan petugas di pelayanan BPKB. Harapan saya agar kedepannya lebih baik lagi kualitas pelayanan di kantor UPT PPD Batam centre ini. Kemudian untuk respons pegawai dalam memberikan pelayanan PKB 1 (satu) tahun maupun PKB 5 (lima) tahun sudah sangat baik.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 09.45 – 10.00 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Iya pak, responnya cukup baik. Petugas pelayanan merespon dengan cepat. Kalau soal berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak kendaraan masih banyak masyarakat yang tidak tahu dikarenakan minimnya informasi atau ketidaktahuan dari masyarakatnya itu sendiri pak contohnya saya sendiri. Terlepas dari ketidaktahuan kami soal berapa lama sesungguhnya waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak selama ini menurut saya proses pembayaran pajak kendaraannya sudah sangat baik dan cepaf”. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 17 Mei 2019, pukul 10.10 – 10.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Menurut saya, banyak masyarakat yang tidak tahu Menurut saya prosesnya cepat. Sudah dijelaskan berapa lama yang harus ditempuh, berapa jumlah yang harus dibayar sudah jelas Utk perpanjangan BPKB dua bulanan waktu, tidak sesuai dengan janji, janjinya 1bulan. Utk pajak STNK 1 tahun, lebih cepat (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan terkait Dimensi Responsivines, respon pegawai dalam melayani adalah cukup baik. Mengenai keluhan wajib pajak perihal lamanya proses penerbitan Buku BPKB

Kendaraan, sebagai peneliti saya disini melakukan pengecekan kepada Petugas Pelayanan yang ada di Kantor UPT PPD Batam Centre, “apakah yang membuat lamanya proses keluarnya Buku BPKB. Proses tersebut dilakukan oleh pihak Kepolisian Samsat Kepulauan Riau. setiap kendaraan bermotor baik itu Kendaraan Baru yang baru keluar dari Dealer Kendaraan ataupun kendaraan lama yang mengganti Buku BPKB karena hilang atau kasus lainnya yang membutuhkan buku BPKB baru, disini mereka menerangkan yang membuat lama adalah proses Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor tersebut. Validasi data, Verifikasi Data Kendaraan sangatlah perlu dilakukan agar tahu tentang kebenaran Kendaraan Bermotor tersebut dan semua dilakukan membutuhkan waktu yang cukup lama. Pengecekan dilakukan dimulai dari Kebenaran asal muasal kendaraan tersebut terus Keabsahan Nomor Rangka Kendaraan dan Nomor Mesin Kendaraan apakah sesuai dengan Faktur yang dilampirkan oleh pihak Dealer Kendaraan. Proses ini yang membuat lamanya Buku BPKB keluar pada tiap-tiap Kendaraan Bermotor.

Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli, Rivai (2010: 289), mengatakan seiring dengan persaingan pekerjaan yang semakin tajam karena perubahan teknologi yang cepat dan lingkungan yang begitu drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, setiap organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mempunyai kompetensi agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan bernilai. Dengan kata lain Kantor UPT PPD Batam Centre tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan (*customer satisfaction*) tetapi juga berorientasi kepada nilai (*customer value*) sehingga UPT PPD Batam

Centre tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi, tetapi lebih pada proses pencapaian prestasi kerja atau kinerja pegawai. Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli (Thoha, 2010: 76), yang mengatakan ketepatan dalam melaksanakan tugas kerja atau lebih menekankan pada output kerja. Pegawai dituntut untuk dapat melakukan pelayanan dan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Artinya pelaksanaan suatu tugas atau pelayanan pada masyarakat dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan tepat waktu dan tidak menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakan dan biaya yang dikeluarkan.

- c) Deskripsi data hasil wawancara tentang pelaksanaan pelayanan publik di UPT PPD Batam Centre terkait dimensi *Assurance* (jaminan) dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan indikator aman dan nyaman, pegawai yang selalu sopan dalam melayani, dan rasa kenyamanan dalam membayar pajak disajikan sebagai berikut:

“Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang rasa aman dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor. Bukti masyarakat aman ketika melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi dan bebas dari system percaloan yang selama ini identik dengan pelayanan indikatornya bahwa UPT batam centre lebih tertib dalam pengurusan PKB mupun BBN-KB Masyarakat langsung dilayani dan prosesnya cepat dalam memperpanjang PKB ataupun Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Mengenai pegawai selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang membayar perpanjangan pajak kendaraan bermotor Kantor ini. Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah baik dan sangat memuaskan. Sesuai dengan survey internal yang kami lakukan. IKM kategori Baik selain itu Petugas pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sesuai Biaya tarif pelayanan samsat mengacu

pada Peraturan gubernur no. 24 tahun 2012 tentang juklak PKB dan BBN-KB dan jenis tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia mulai 26 Juni 2010 "(Hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari Senin, 6 Mei 2019, pukul 11.10 – 11.30 WIB, wawancara di ruang kerja Kasubag Umum dan Kepegawaian).

"UPT PPD Batam Centre memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotornya baik roda dua maupun roda empat, indikatornya bahwa UPT Batam Centre lebih tertib, jika ada yang mengeluh masih ada percaloan di UPT PPD Batam Centre sekarang di jelaskan masalahnya apa dulu. Kalau masyarakat komplain masalah pungli di bagian pajak pasti akan kami jawab dan kami beri penjelasan. Tapi kalau yang dipermasalahkan adalah pungli di bagian lain kami tak bisa menjawabnya karena kami samsat ini tiga instansi kepolisian, UPT PPD dan jasa raharja ya. Apalagi menegur pelakunya. Karena bagaimanapun itu bukan wewenang kami. Jadi tolong dipisahkan dulu mana yang harus komplain ke kami dan mana yang harus komplain ke yang lain. Biar tidak rancu, dan untuk kenyamanan berbagai fasilitas sudah tersedia sehingga masyarakat yg punya keperluan tidak jenuh atau bosan menunggu jika mengantri lebih lama. Mengenai pelayanan di UPT Batam Centre ini sudah sangat sopan dalam pelayanan karena kami menerapkan sistem pelayanan yang prima. UPT PPD Batam Centre sendiri telah melakukan survey dan hasil dari IKM tersebut Alhamdulillah Sangat Baik. "(Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku petugas pelayanan pada hari Jumat, 3 Mei 2019, pukul 09.30 – 10.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

"Saya merasa nyaman dan aman selama proses pembayaran pajak kendaraan di Kantor UPT PPD Batam Centre ini. Dalam proses pembayaran pajak kendaraan saya lihat ada masyarakat yang masih menggunakan bantuan jasa calo dikarenakan tidak mau repot mengurus pajak sendiri, sebenarnya menurut saya membayar pajak pakai calo atau tidak itu hanya masalah pilihan. Kalau berkas yang kita bawa lengkap buat apa menggunakan jasa calo, toh kita bisa langsung bayar ke loket. Sayang duitnya lah, daripada buat bayar calo bagus buat yang lainnya. Beda lagi kalau berkasnya tidak lengkap mungkin masyarakatnya ga mau ribet makanya mereka menggunakan jasa calo, tapi risikonya ya harus bayar lebih. Jadi praktek percaloan disini tergantung cara pandang masyarakatnya karena mereka juga membantu masyarakat membayarkan pajak kendaraan yang penting tidak mengganggu proses antrian masyarakat lainnya dalam membayar pajak kendaraan. Kenyamanan juga sudah bagus karena semua masyarakat yang akan membayar

pajak sudah disediakan tempat duduk yang memadai. Kalau kesulitan paling di fotocopy. Karena ada info masyarakat lain. Misalnya fotocopy lebih mahal dari harga umumnya misalnya satu lembar Rp 1000 per lembar, di tempat umum Rp 200. pegawai sudah menjalankan sesuai sopan, santun, dan ramah. Saya melihat di sini khususnya di pelayanan pertahun, sesuai dengan aturan yang diinfokan. Hanya di loket antrian mereka kurang ramah.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Petugas pelayanan selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, cepat, dan nyaman juga rasa aman dari percaloan tetapi kadang pak kami tidak mau repot karena malas mengantri dan ribetnya proses pengurusan pajak kendaraan. Akhirnya cari jalan lain gimana caranya bisa cepat dan ga repot-repot ngantri ya cari informasi siapa tau ada orang yang bisa membantu dalam mengurus PKB. Karena saya sendiri memang menggunakan jasa calo karena saya tidak sempat mengurus sendiri maklum pak saya kerja di PT susah izin keluar kantornya. Bapak juga tau kalo bayar pajak itu memakan waktu seharian pak, sementara kalau di PT tidak bisa izin lama-lama, sementara hari ini adalah tanggal jatuh tempo pajak kendaraan saya. Untuk tempatnya sendiri UPT Batam Centre sudah sangat nyaman tempatnya juga strategis. Pegawai agak cuek sama masyarakat Pak, terutama di bagian tempat pengambilan nomor antrian. Tanggapan saya pribadi mengenai kualitas pelayanan PKB dan BBNKB belum memuaskan karena masyarakat seperti saya ini butuh proses lebih cepat dalam setiap pengurusan.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.15 – 09.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Sejak UPT PPD pindah ke Batam Center saya lebih suka mengurus pajak sendiri dari pada lewat calo. Sekarang semuanya serba cepat, tak seperti dulu waktu di Sekupang. Rasanya sayang kalau persyaratannya lengkap tapi yang mengurus calo, bagus uangnya buat keperluan lain. Beda lagi kalau syaratnya tak lengkap, bagi yang mau bolehlah minta tolong jasa calo. Pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sopan dan ramah pak. perhatian petugas kepada masyarakat, kita diarahkan, dan dibimbing bagi yang tidak mengerti cara untuk melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 13.05 – 13.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Aman kok pak menurut saya, tapi memang ada yang menawarkan jasa calo kepada saya, menurut saya tidak ada yang salah dengan seorang calo disini mereka membantu membayarkan pajak kendaraan bermotor. Pernah dikarekan kesibukan saya pagi-pagi harus jemput tamu di Bandara, terus langsung diantar ke Pulau Galang, sementara hari itu pajak saya sudah jatuh tempo dan harus dibayarkan kalau tidak nanti kena denda malah lebih mahal. Makanya saya minta bantuan jasa calo untuk membayarkan pajak saya dikarenakan saya tidak sempat buat ngurus sendiri. Daripada harus antri dan kehilangan pelanggan bagus saya titip ke calo pak. Pelayanan pegawai pada bagian pelayanan untuk kesopanan mereka sudah cukup sopan sih pak tapi memang ada beberapa yang masih sedikit jutek wajahnya ketika kita bertanya. Kemudian tanggapan masyarakat mengenai proses pengurusan PKB selama ini di Kantor UPT PPD Batam Centre kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman dalam proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 10.10 – 10.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre)

“Setiap petugas dalam memberi pelayanan sangat baik dan sopan. Harus menanyakan perihal yang akan diurus dan memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 13.00 – 13.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre)

“Tanggapan saya sebagai masyarakat yang datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Ketika saya datang untuk dilayani sebagai wajib pajak mereka datang dengan senyum dan memberikan jawaban yang saya tanyakan sebelumnya dengan sopan dan ramah. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 09.45 – 10.00 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre)

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh UPT PPD Batam Center terkait dimensi *Assurance* (jaminan) sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya rasa aman dan nyaman dalam membayar pajak. Aman dalam artian masyarakat merasa

tenang dari adanya gangguan misalnya adanya calo (kecuali masyarakatnya sendiri yang tidak mau ribet pada proses pembayaran pajak kendaraan maka keinginan dari merkanya sendiri yang menggunakan jasa calo) dan tidak adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Rasa nyaman yang artinya perasaan nyaman yang dirasakan oleh masyarakat saat mereka membayar pajak di Kantor UPT PPD Batam Centre karena ruangnya full AC, ruangan sooking area yang dipisah, ada ruang pojok baca, tempat bermain anak-anak, dan ruang untuk ibu menyusui yang memungkinkan orang bisa membawa balitanya sambil menunggu dengan nyaman. Kantor UPT PPD Batam Centre juga telah menyediakan kotak saran untuk menerima segala masukan dari masyarakat sehingga dengan adanya informasi langsung saran dari masyarakat ini dapat memberikan feedback terhadap pelaksanaan pelayanan di Kantor layanan publik.

Pendapat informan di atas sesuai dengan pendapat ahli, Thoah (2010: 98), kebijakan strategis yang ditetapkan sebagai panduan untuk menentukan berapa banyak dan apa saja jenis pelayanan kepegawaian yang dibutuhkan untuk masing-masing unit organisasinya sehingga penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditetapkan. Artinya kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat akan tercapai dengan baik atau tepat waktu apabila mempunyai Standar Operasi Prosedural.

- d) Deskripsi data hasil wawancara tentang pelaksanaan pelayanan publik di UPT PPD Batam Center terkait *dimensi Empathy* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan indikator perhatian petugas, mengutamakan kepentingan masyarakat, dan rasa nyaman masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak disajikan sebagai berikut:

“Pastinya harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan sesuai dengan SOP tetapi tidak tertutup kemungkinan seorang pegawai juga ada saatnya ketika mereka harus menerima telepon seperti telpon dari atasannya maupun keluarganya terlebih itu tidak diperbolehkan menerima telpon berlama-lama disaat sedang melayani masyarakat/pengguna layanan. Jika memang telpon tersebut sangatlah penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu dengan sopan. Indikatornya bisa di lihat sendiri petugas sangat disiplin dalam hal pelayanan kepada masyarakat contoh petugas bisa meninggalkan tempat atau loket pelayanan memang jika sudah waktunya jam istirahat.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku Ka Subbag pada hari Senin, 18 Maret 2019, pukul 09.15 - 10.25 WIB, wawancara di ruang Kerja UPT PPD Batam Centre).

“Perhatian pegawai pada masyarakat yang melakukan pengurusan PKB di UPT PPD Batam Centre sudah cukup baik. Pegawai di Kantor ini melakukan pelayanan dengan prinsip SMART yaitu senyum, menarik, aman dan ramah kepada masyarakat. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Indikatornya bisa di lihat sendiri petugas sangat disiplin dalam hal pelayanan kepada masyarakat contoh petugas bisa meninggalkan tempat atau loket pelayanan memang jika sudah waktunya jam istirahat. Kemudian masyarakat selalu merasa nyaman dengan pelayanan kami, ini dibuktikan dengan semakin berkurangnya pengaduan masyarakat.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku petugas pelayanan pada hari Jumat, 3 Mei 2019, pukul 09.30 - 10.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Perhatian petugas terhadap kami wajib pajak sudah cukup baik perhatiannya. Disaat kami tidak faham alur pembayaran pajak 5 tahun petugas langsung mengarahkan kemana kami harus melakukan cek fisik dan lainnya. Indikatornya, Petugas sudah mengutamakan kepentingan masyarakat. Ketika terjadi penumpukan antrian wajib pajak petugas langsung mengambil langkah-langkah maupun tindakan agar tidak terjadi penumpukan wajib pajak”. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019 pukul 10.30 - 10.50 WIB, wawancara di ruang pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Perhatian petugas sudah baik mereka melayani sudah sesuai prosedur dan tidak mengada-ada misal ada berkas kita yang kurang dikasih tau agar di lengkapi biar cepat di proses. Pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat. Petugas yang melayani buka

jam 08.00 dan tutup jam 15.00 WIB hari senin sampai jumat kecuali hari sabtu baru setengah hari pukul 12.00 siang. Mereka selalu berada pada tempat pelayanannya bisa di lihat ga ada loket tutup di saat jam kerja. Sudah nyaman sekali pak tempatnya ada AC, Televisi, dan terutama tempat khusus merokok. Cuma banyak masyarakat mengeluhnya di bagian foto copy di sini lebih mahal dibandingkan di luar. Pernah saya tanya ke pegawai kalo foto copy itu bukan dr UPT PPD tapi pihak swasta". (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 09.45 – 10.00 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

"Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan PKB pada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Sebagai contoh mereka mau ambil peduli terhadap seorang ibu-ibu hamil yang kesulitan saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Petugas meminta izin kepada saya boleh tidak kalau ibu yang sedang hamil tersebut membayar duluan dari pada saya. Petugas lebih mengutamakan kepentingan wajib pajak. Indikatornya petugas mendahulukan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mendahulukan pegawai yang bekerja pada Kantor UPT PPD Batam, mereka meminta agar pegawai tersebut ikut antrian seperti wajib pajak lainnya. Sudah nyaman, tetapi saran saya hanya penambahan kipas angin pada ruangan cek fisik untuk perpanjangan pajak 5 tahun. Karena lokasinya di luar ruangan, jadi tidak ada-AC, jadi agak panas saja". (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 11.10 - 11.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

"Kalau perhatian petugas dalam melayani wajib pajak sudah cukup baik. Mereka berusaha mewujudkan pelayanan prima kepada semua wajib pajak baik itu pembayaran pajak tahunan, pajak 5 tahunan ataupun lainnya. Seperti halnya saya yang saat kebingungan membayar pajak kendaraan 5 tahunan petugas langsung memberikan tuntunan kepada saya kemana saya harus memberikan data-data kendaraan saya kama di Kantor UPT PPD Batam Centre tersebut ada 2 lantai dalam proses perpanjangan kendaraan bermotor. pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, indikatornya tidak ada loket tutup di saat antrian masih ramai. Loket ditutup di jam-jam yang sudah tertera di Papan pengumuman Jam Istirahat Sholat dan Makan dan sebetulnya ditutup petugas memberi pengumuman lewat TOA terlebih dahulu kepada masyarakat wajib pajak dan akan dibuka kembali pada jam yang sudah tertera di papan pengumuman. Yang saya rasakan sendiri sudah nyaman pak mulai dari tempat antrian dan pembayarannya. Seperti fasilitas sarana dan prasana yang disediakan di Kantor tersebut sudah sangat baik, kursi ruang tunggu sudah

banyak, ada Room Smoking area, ada ruangan ibu menyusui, ada ruangan pojok baca dan banyak fasilitas lainnya yang sudah baik menurut saya". (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.15 – 09.35 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

"Bagi saya sudah cukup baik. Petugas pelayanan sudah komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada kami yang masih sering bertanya soal alur pembayaran pajak kendaraan ini. pegawai disini sudah mengutamakan kepentingan masyarakat, indikatornya mereka di saat jam 08.00 wib masuk mereka sudah di tempat layanan masing-masing dan saya tidak pernah melihat ada petugas meninggalkan loket di saat jam layanan masih buka. Secara umum sudah cukup nyaman Pak, hanya saja tempat untuk cek fisiknya perlu di perluas lagi, sebagai contohnya yang pernah saya alami ketika saya mengurus perpanjangan Pajak 5 tahun tempat gosok mesinnya masih campur dengan parkir mobil lainnya". (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 13.00 – 13.25 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa terkait *dimensi Empathy*, rasa empati yang ditunjukkan dengan perhatian petugas secara umum sudah cukup baik. Indikatornya terlihat pada rasa kepedulian petugas pelayanan kepada masyarakat yang ingin membayar pajak ditunjukkan dengan kesiapan petugas pelayanan dalam membantu para wajib pajak yang kurang mengerti alur pembayaran maupun pemberitahuan kepada wajib pajak yang berkasnya tidak lengkap agar melengkapinya. Bila dinilai maka indikasi kesiapan petugas pelayanan maka dapat di nyatakan bahwa persepsi para wajib pajak terhadap kesiapan petugas pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre mulai sesuai dengan ekspektasi para wajib pajak. Artinya kepuasan penerima layanan sudah cukup terpenuhi dengan kata lain Kantor UPT PPD Batam Centre menurut indikasi kesiapan petugas pelayanan sudah cukup baik. Ditambah dengan

perhatian kepada masyarakat wajib pajak dengan penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang cukup baik. Sebagaimana dikemukakan Ekowati (2005: 25) bahwa “implementasi kebijakan tergantung pada implementasi program berkesinambungan, artinya jika dikaitkan dengan proses pelayanan kepada masyarakat maka kesinambungan dalam membangun proses komunikasi yang baik kepada masyarakat, selayaknya dapat berjalan secara efisien dan efektif.

e) Deskripsi data hasil wawancara tentang pelaksanaan pelayanan publik terkait dimensi *Tangibles* (bukti langsung) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor UPT PPD Batam Centre Provinsi Kepulauan Riau yang ditunjukkan dengan indikator adanya peralatan dan sarana, fasilitas yang digunakan, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disajikan sebagai berikut:

“Peralatan yang disediakan pada proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menurut saya sudah memadai. Tetapi berbeda dengan fasilitas umumnya pak belum bisa dikatakan memadai karena fasilitas yang kurang menurut saya di tempat cek fisik, toilet umum, dan foto copy berkas masih kurang pak. Seperti yang bapak lihat saat ini banyak antrian kendaraan yang mau cek fisik tetapi ruang tunggu sangat kecil dan panas karena diruangan terbuka. Terus Toilet umumnya masih kurang kebersihannya menurut saya, di tambah antrian fotocopy berkas yang panjang dan lama seharusnya ditambah lagi fasilitas fotocopynya pak. Mengenai penampilan dan profesional pegawai sudah cukup baik.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Peralatan yang digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Kemudian fasilitas yang digunakan juga sudah cukup memadai. Fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap. Penampilan petugas sudah berpakaian dengan rapi dan sopan, dan mereka mengenakan seragam sama semua.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari

Kamis, 17 Mei 2019, pukul 09.10 – 09.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Untuk kenyamanan sudah sangat nyaman mas, hanya ada sedikit saja tambahan yang perlu diperbaiki yaitu lokasi cek fisiknya tambahkan kipas angin agar lebih dingin lagi karena memang letaknya diluar ruangan jadi agak panas. Kalau panas ya kepanasan karna matahari, atau hujan sedikit basah karna tempias hujannya. Kalau penampilan dari petugasnya sih sudah sangat rapi dan bagus mas. Dan saya lihat semua petugas pelayanannya sudah menggunakan seragam”. (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 13.05 – 13.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Untuk sarana dan fasilitas sudah bagus, ada nomor antrian, ada petugas yang membantu memberikan arahan kepada masyarakat yang mau membayar pajak kendaraan bermotor sesuai kebutuhannya. Sarana prasarana sudah memadai di dukung dengan peralatan yang baik dan lengkap. Masyarakat sudah merasakan fasilitas seperti AC, ruang khusus merokok, tempat/taman baca, ibu menyusui sebagai upaya untuk membuat nyaman masyarakat. Petugas sangat rapi, menggunakan seragam kerja dinas dan professional dalam melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya masing-masing. Kemudian untuk kerapihan dan professional pegawai sudah cukup baik  
“(Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 10.10 – 10.30 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

Ya itu pak yang saya sebut tadi sarana dan prasarana sudah sangat memadai ini saran ya pak kalo bisa tempat parkir di perluas dan ruang tunggu cek fisik di kasih AC seperti ruang tunggu di lantai satu dan dua ini. Untuk fasilitas Wah sangat mendukung tentang fasilitas ini. Bagi masyarakat yang datang di UPT ini, bawa anak-anak sambil menunggu bias bawa bermain anak. Kalau ibu menyusui ada ruangannya tersendiri. Ruang sudah ber-AC, memuaskan lah pak, jadi anak-anak bisa bermain dan tidak bosan menunggu. Penampilan rapi, bersih, cakep-cakep, ganteng-ganteng yang laki-laki terutama yang polisi klimis, dan yang perempuan sama ramahlah pokoknya. Sudah memadai untuk pelayanan masyarakat Untuk pegawai sudah profesional pak mereka saya lihat sudah mahir di bidangnya masing-masing. “(Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Jumat, 17 Mei 2019, pukul 09.45 – 10.00 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Batam Centre).

“Penampilan rapi, bersih, dan sopan memadai untuk pelayanan. Sementara untuk petugas pelayanannya sendiri menurut saya pribadi sudah profesional dalam melaksanakan tugasnya, ini di buktikan saya mengurus PKB apa yang menjadi kekurangan pada berkas saya langsung di kasih tau dan setiap saya tanya mereka ngerti.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan selaku masyarakat pada hari Kamis, 16 Mei 2019, pukul 09.55 – 10.15 WIB, wawancara di ruang tunggu pelayanan UPT PPD Balam Centre).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menggambarkan terkait *dimensi Tangibel (bukti fisik)* sudah baik. Peralatan dan fasilitas yang digunakan sudah modern, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai atau cukup memenuhi harapan masyarakat. Keberadaan fasilitas baik sarana dan prasarana lengkap seperti mesin nomor antrian, ruangan tunggu antrian wajib pajak, tempat cetak Plat Kendaraan Bermotor yang identik dengan bau cat sudah terpisah dari ruang tunggu antrian, tempat cek fisik kendaraan yang terpisah kendaraan roda 2 (dua) khusus roda 2 (dua) saja, dan cek fisik roda 4 (empat) terpisah tidak gabung jadi satu. Juga untuk ruangan pengambilan BPKB terpisah dari ruang tunggu antrian pajak kendaraan bermotor agar masyarakat tidak bingung, dan yang paling penting tersedianya fasilitas umum lainnya seperti tersedianya musholla di lantai 3 Gedung penunjang yang bersih dan nyaman, ada juga kantin yang lengkap makanan dan minuman serta tersedianya toilet yang bersih di lantai 1 dan 2 untuk masyarakat. Seluruh pelayanan sudah memadai untuk memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang membayar pajak. Penampilan petugas dengan menggunakan seragam yang rapi, bersih, dan sopan sangat memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penjelasan tentang wujud nyata (*tangible*) dalam kualitas pelayanan di UPT PPD Batam Center ini juga didukung oleh pernyataan Ibu Raja Nazila selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawai UPT PPD Batam sebagai berikut:

“Untuk masalah kenyamanan kata-kata nyaman dan tidaknya hanya masyarakat yang merasakan. UPT PPD Batam Centre memberikan jasa sudah melakukan semaksimal yang kami bisa berikan. Semua kami siapkan fasilitas sesuai SOP yang ada. Sudah ada ruang tunggu masyarakat yang sangat nyaman dan dingin ber-AC, masyarakat bisa sambil menunggu sambil membaca buku untuk menambah pengetahuan di pojok baca, terus juga ada ruangan khusus ibu menyusui bagi yang membawa balita, dan juga ada tempat bermain anak-anak bagi orang tua yang membawa anak. Untuk cek fisik memang kondalanya panas karena di tempat terbuka. Namun kita usahakan layanan secepat mungkin. Kelengkapan alat dalam bekerja petugas sudah kami lengkapi semua fasilitas berupa Meja Kerja, Kursi Kerja, Komputer, printer dan lainnya. Penampilan petugas pelayanan harus sopan. Ketentuan dalam berpakaian sudah ada seragam yang diberikan kepada petugas pelayanan dari Kantor UPT PPD Batam Centre, Senin -selasa seragam putih, Rabu batik. Semua sudah disamakan seragamnya untuk petugas UPT, kepolisian, dan jasa raharja. Mengenai penampilan dan profesional pegawai sudah cukup baik. Mengenai penampilan dan profesional pegawai sudah cukup baik. Penampilan memang menjadi salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai khusus di bidang pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan aturan yang diberlakukan di kantor UPT PPD Batam Centre ini sehingga masyarakat melihat bahwa UPT PPD Batam Centre memang beda di banding UPT PPD lainnya karena siap tidak UPT PPD yang pertama bisa di lihat dari penampilan. Penampilan rapi tentu masyarakat yang melihatnya akan senang.” (Hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari Senin, 6 Mei 2019, pukul 11.10 – 11.30 WIB, wawancara di ruang kerja Kasubag Umum dan kepegawaian).

Berdasarkan kutipan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pernyataan dari beberapa wajib pajak (masyarakat) tentang aspek wujud nyata (*tangible*) tersebut didukung dibenarkan oleh narasi subjek penelitian sebagai nara sumber dari pihak UPT PPD Batam Center. Pendapat informan di atas sejalan dengan pendapat ahli, Winarno (2002:138) dalam membuat sebuah program dan

kebijakan pelayanan yang kelihatannya bagus di atas kertas namun lebih sulit untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang yang termasuk mereka anggap klien.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat diperoleh melalui wawancara dengan informan, baik itu dari masyarakat selaku wajib pajak kendaraan bermotor, maupun dari pihak pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre tentang aspek-aspek kualitas pelayanan yang meliputi keterandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), adanya jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud nyata (*tangible*). Parasurahman (1998) dalam penelitian ini kecenderungan jawaban informan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Untuk setiap dimensi pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre dalam pengurusan PKB menunjukkan bahwa sebagian besar kecenderungan jawaban informan pada persepsi masyarakat terhadap dimensi Keandalan (*reliability*) yang meliputi keandalan individu petugas layanan, kemampuan untuk menunjukkan janji pelayanan secara andal dan akurat belum optimal, untuk dimensi Resposifitas (*responsiveness*) yang meliputi respon petugas pelayanan pada keluhan, kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat sudah cukup baik, untuk dimensi jaminan (*assurance*) yang meliputi Pengetahuan dan kesopanan dari petugas layanan dan kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan sudah baik, untuk dimensi empati (*empathy*) yang meliputi kesiapan petugas, perhatian petugas dan kepedulian petugas pelayanan sudah cukup baik untuk memenuhi

harapan para penerima layanan. Kepuasan masyarakat tidak hanya tertumpu pada cepatnya pelayanan saja dan lain sebagainya tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanan. Semuanya kembali lagi terhadap penilaian masyarakatnya masing-masing, dan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan dari pegawai pelayanan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pemaparan, sebagai berikut:

**a. Keandalan (*Reliability*)**

Tanggapan informan yang sedang memperpanjang pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre dalam kategori *Reliability* belum optimal dikarenakan masih ada pelayanan yang harus diperbaiki dan diperbaharui agar pelayanan yang diberikan dalam Kualitas Pelayanan Publik pada UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri lebih maksimal. Petugasnya sudah cukup paham dengan pekerjaannya di bidangnya masing-masing, kecepatan pelayanan pegawai sudah dilakukan cepat jika berkas perpanjangan pajak tahunan sudah lengkap maka penyelesaiannya juga cepat biasanya tidak sampai setengah jam sudah selesai, yang agak lama adalah antrian perpanjangan pajak 5 (lima) tahunan. Alasan lamanya adalah adanya cek fisik kendaraan bermotor dan menumpuknya masyarakat yang mengurus pajak kendaraan 5 (lima) tahunan di UPT PPD Batam Centre membuat antrian masyarakat menjadi panjang yang pengurusan makan waktu sedikit lama tetapi tidak sampai sebulan. Untuk pegawai UPT PPD Batam Centre sendiri termasuk dalam kategori cepat dalam melayani masyarakat hanya saja ada pelayanan yang relative lama terdapat pada pelayanan di Pajak Kendaraan motor 5 tahun. Menurut Edwar (1980:10) menjelaskan bahwa faktor

sumber daya mempunyai peran penting dalam implementasi kebijakan, kaarena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para petugas yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif. Berkaitan dengan faktor SDM yang mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan, Mazmanian dan Sabatier (Subarsono, 2005) membuat kategorisasi bahwa implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda yaitu membuat kebijakan, pejabat pelaksana dilapangan dan aktor individu selaku kelompok target.

Sedangkan Masyarakat yang bingung dalam pengurusan karena banyaknya loket dan prosedur yang harus dilalui. Masyarakat menginginkan adanya system samsat on-line seperti yang sudah di terapkan di samsat Surabaya. Dengan menggunakan Sistem Online pembayaran dapat dilakukan dimana saja asalkan satu provinsi. Memang saat ini di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah ada pembayaran pajak kendaraan dengan system on-line. Jika pembayaran sudah dilakukan on-line di Bank yang ditunjuk seperti Bank Riau Kepri ataupun juga bisa di Bank BNI setelah itu wajib pajak harus datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre untuk cetak pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Hal ini yang masih dibilang belum optimal karena walaupun sudah on-line tetapi masyarakat harus kembali ke Kantor UPT PPD Batam Centre untuk cetak STNK. Untuk pengurusan perpanjangan PKB sendiri tidak adanya biaya administrasi

selain dari apa yang sudah tercantum di STNK hanya masyarakat masih belum mengerti tentang dari pedoman juklak dalam pengurusan PKB itu sendiri.

Kehandalan (*Reliability*) menjadi variable yang mempengaruhi dalam kepuasan konsumen di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Batam Centre Prov. Kepri. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dimensi reliability atau Kehandalan berupa kemampuan untuk menunjukkan janji pelayanan secara andal, akurat, dan memuaskan, keandalan pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumen, serta kesiapan pegawai dalam melayani apa yang menjadi kemauan konsumen.

**b. Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Pada kategori ini informan yang sedang memperpanjang kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre mengatakan bahwa petugas di Kualitas Pelayanan Publik pada UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri sudah melakukan daya tanggap yang cukup baik kepada masyarakat, hal ini dilihat disaat masyarakat datang untuk melakukan perpanjangan pajak maupun balik nama langsung diberi 3 S (senyum, salam, sapa) oleh petugas kantor UPT PPD Batam Centre yang menanyakan keperluan dan persyaratan sudah lengkap atau belum. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sasongko,dkk (2013) bahwa variabel *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Kesadaran dan keinginan membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat sangat amat berarti bagi para pelanggan.

Informan yang peneliti wawancara secara umum keluhan pada percetakan plat nomor kendaraan dan keluarnya buku BPKB. Setelah peneliti mengecek

kebenaran informan akan lamanya proses keluarnya BPKB kepada petugas pelayanan menerangkan bahwa setiap kendaraan yang baru keluar dari dealer kendaraan ataupun kendaraan lama yang mengganti buku BPKB disebabkan factor hilang atau kasus lainnya yang membutuhkan buku BPKB baru, disini mereka menerangkan yang membuat proses lama adalah pada proses Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Verifikasi data kendaraan sangatlah perlu dilakukan agar tahu tentang kebenaran Kendaraan Bermotor tersebut dan semua itu tidak bisa dilakukan secara singkat. Pengecekan di mulai dari kebenaran asal muasal kendaraan tersebut terus keabsahan nomor Rangka Kendaraan apakah sudah sesuai dengan Faktur yang dilampirkan oleh pihak Dealer Kendaraan. Proses inilah yang membuat lama mengapa Buku BPKB keluarnya lama.

Bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor maka perlunya perbaikan dan peningkatan dalam segala aspek kualitas. Terutama dalam aspek Koordinasi antar tiap bidang pelayanan. Agar tidak terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang terlalu lama. Karena koordinasi yang baik akan membuahkan hasil pekerjaan yang baik pula. Dalam hal ini kualitas pelayanan. (Satriadi, 2017).

Menurut Engel,Warshaw, and Kinneer (1995) Komunikasi dilakukan secara sadar dan memiliki tujuan melalui berbagai pertimbangan. Tujuan yang ingin dicapai misalnya mendapatkan tanggapan, respon tertentu dan perubahan sikap. Tujuan tercapai ketika sasaran komunikasi mau bertindak sesuai pesan yang terkandung. Komunikasi akan berlangsung secara efektif apabila pihak-

pihak yang terlibat didalamnya sama-sama berperan secara aktif dan mempunyai perhatian yang sama terhadap topik yang dikomunikasikan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) menjadi variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Kantor UPT PPD Batam Centre. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness* atau Daya Tanggap, dalam hal ini berkaitan dengan pegawai yang mempunyai kemauan untuk membantu apa yang menjadi keluhan konsumen dan memberikan solusi dengan pelayanan yang cepat, tanggap dalam menangani keluhan konsumen, pelayanan terhadap konsumen yang harus dilayani sesegera mungkin dan secepat mungkin sehingga tidak ada kesan pelayanan yang berbelit-belit. Definisi Responsiveness (ketanggapan) menurut Sunyoto dan Fatimah (2015:289) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

### c. Jaminan (*Assurance*)

Tanggapan informan pada kategori jaminan pelayanan sudah baik. Karena melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Dalam melayani para wajib pajak. Kualitas pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah bagus dan sudah cukup terampil dalam menangani tugas tugasnya, tetapi masih subyektif dalam memberikan pelayanan. Ketika memberikan pelayanan kepada wajib pajak, pegawai UPT PPD Batam Centre selalu berusaha menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa

membeda-bedakan status seseorang. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemandu simpatik dan menyediakan layanan pengaduan bagi wajib pajak yang merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak UPT PPD Batam Centre. Penjelasan tersebut juga sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela (2010:6) yang mengatakan bahwa kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Oleh karena itu, tujuan pelayanan publik pada intinya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk ketepatan waktu pelayanan relative sudah dianggap baik, karena antara waktu pelayanan yang dijanjikan oleh Kantor UPT PPD Batam Centre dengan waktu pelayanan yang ditepati tidak menunjukkan selisih waktu yang lama. Dengan demikian ketepatan waktu pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre dianggap sudah cukup optimal. Sedang faktor keamanan yang bebas dari percaloan belum didapati dari Kantor tersebut karena masih ada penjual jasa yang memanfaatkan situasi dan kondisi para wajib pajak. Disaat petugas menyakinkan kepada pengguna jasa layanan tentang adanya jaminan, keamanan dan kenyamanan di saat proses pelayanan pajak 1 tahun dan 5 tahun sampai proses menyerahkan surat penyerahan kepada masyarakat yang mengurus perpanjangan pajak maupun balik nama. Namun masih adanya penjual jasa selain dari pada yang pemerintah tetapkan, ini di disebabkan karena adanya permintaan masyarakat terhadap pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya yang selama ini tidak diterimanya dari birokrasi pelayanan UPT PPD Batam Centre. Secara umum munculnya calo dan praktek percaloan di Kantor UPT PPD Batam Centre tidak

meresahkan masyarakat yang sedang mengurus PKB. Munculnya biro jasa di UPT PPD Batam Centre disebabkan oleh tiga faktor yaitu, yang berasal dari perilaku aparat birokrasi, masyarakat wajib pajak dan dari individu-individu yang menerjuni dunia percaloan praktek percaloan. Apabila didalam sektor publik etika berperan dalam menjaga keharmonisan antara rakyat dengan institusi publik. Etika bekerja manakala institusi publik menjalankan tugas sesuai dengan mandat yang diberikan, dan tidak disalahgunakan. Pelaksanaan prinsip etika oleh institusi publik dapat menimbulkan efek yang sangat baik, yakni munculnya kepercayaan publik. Apabila publik trust telah muncul, maka kinerja organisasi publik akan didukung, dihormati dan ditaati oleh warga negara. Sebaliknya apabila institusi publik tidak bekerja berdasarkan prinsip etika, maka yang muncul adalah ketidakpercayaan publik. Menurut McCarthy (1999), ketiadaan etika dapat menyebabkan Pertama, lemahnya dukungan terhadap pemerintah, Kedua ketidakpercayaan terhadap pejabat publik, ketiga, menghilangkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pegawai di UPT PPD Batam Centre sudah bagus dan cukup terampil dalam memberikan pelayanan dalam melakukan pelayanan

Jaminan (*Assurance*) menjadi variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh dimensi *assurance*, ini membuktikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan kesopanan dari petugas pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap pengguna jasa layanan. sehingga

semakin besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam hal ini kualitas pelayanan yang berhubungan dengan *assurance* sehingga turut mempengaruhi kepuasan konsumen di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri.

#### **d. Empati (*Empathy*)**

Dalam kategori empati, dimensi ini menurut informan Pegawai UPT PPD Batam Centre sudah cukup baik, petugas senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin membayar pajak. Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre tidak akan pernah membeda-bedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa membantu memberikan pengarahannya yang baik. Pegawai sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak dan masyarakat yang belum tahu bagaimana langkah-langkah mengurus pajak. Adanya komunikasi yang baik antara wajib pajak dan petugas dapat mempercepat waktu penyelesaian. Misalnya ada wajib pajak yang persyaratannya kurang lengkap, dengan komunikasi yang baik maka petugas segera memberi tahu syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi.

Masyarakat menilai petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre bisa berkomunikasi dengan cukup baik, Apabila ada sesuatu yang kurang jelas mereka mau menjawab dengan sopan. Petugasnya memang kebanyakan komunikatif, walaupun ada beberapa yang tidak. Untuk mewujudkan pelayanan terbaik, pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemohon

atau wajib pajak yang memang sudah wajib dilayani sebaik baiknya. Hal ini dapat dilihat dari pemaparan, sebagai berikut:

Pertama, Kesiapan petugas pelayanan sudah cukup baik, karena ketepatan pelayanan dan kelancaran teknis pelayanan relative cukup memenuhi harapan masyarakat yang ingin mengurus pajak. Cukup baiknya kesiapan pegawai layanan karena waktu kerja dan pola kerja para petugas pelayanan memang sudah di atur sedemikian rupa sehingga petugas memahami tugas dan fungsinya masing-masing. Dampaknya, pelayanan yang di terima masyarakat yaitu para wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotornya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan petugas layanan.

Kedua, Perhatian petugas pelayanan sudah cukup baik di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan pelayanan sangat jelas tergambar dari sistem maupun teknis pelayanan yang relatif memenuhi harapan para penerima layanan yang mengurus pajak di kantor UPT PPD Batam Centre. Cukup baiknya perhatian petugas pelayanan karena pemahaman masing-masing pegawai layanan yang sudah terpolo sedemikian rupa sehingga setiap petugas memahami apa saja yang perlu di perhatikan dan di kerjakan menurut pekerjaannya masing-masing. Dengan demikian bila dinilai indikasi perhatian petugas pelayanan maka dapat dikatakan bahwa persepsi masyarakat yang sedang mengurus pajak Kendaraan Bermotornya sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari masyarakat. Dengan pandangan lain, kualitas pelayanan yang di adakan oleh UPT PPD Batam Centre sudah cukup optimal.

Ketiga, Masyarakat merasakan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. ini tidak lepas dari kepedulian petugas pelayanan yang sudah cukup baik. Cukup baiknya kepedulian petugas layanan terhadap masyarakat di imbanggi dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sehingga muncul persepsi para wajib pajak terhadap kepedulian petugas pelayanan sesuai dengan ekspektasi para wajib pajak.

*Empathy* menjadi variabel yang sangat mempengaruhi dalam kepuasan konsumen di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri. walaupun para pegawai tidak mempunyai kedekatan secara emosional kepada para konsumennya namun *emphaty* sendiri mempunyai kontribusi yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen, alasannya *emphaty* mampu memberikan kesan yang baik kepada pelayanan yang diberikan sehingga akan muncul dorongan konsumen untuk patuh dan taat membayar pajak. Karena bagaimanapun kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik (Tjiptono, 2006). Kualitas pelayanan yaitu *emphaty* dalam hal ini sangat berkaitan dengan rasa pengertian, kepedulian petugas layanan, mampu memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada konsumennya, dan perhatian yang tinggi dari petugas terhadap para konsumennya. Pada umumnya konsumen ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pihak pengelola UPT PPD Batam Centre. Tentu hal ini akan menambah kepuasan mereka terhadap UPT PPD Batam Centre. Perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau

pribadi yang di berikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

**e. Bukti fisik (*Tangible*)**

Pada kategori ini bukti fisik yang dimiliki oleh Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri dalam proses perpanjangan pajak dan bea balik nama dalam kategori Secara keseluruhan sudah baik. ini di buktikan dengan fasilitas baik sarana dan prasarana lengkap seperti mesin nomor antrian, ruangan tunggu antrian wajib pajak, tempat cetak Plat Kendaraan Bermotor yang identik dengan bau cat sudah terpisah dari ruang tunggu antrian, tempat cek fisik kendaraan yang terpisah kendaraan roda 2 (dua) khusus roda 2 (dua) saja, dan cek fisik roda 4 (empat) terpisah tidak gabung jadi satu. Juga untuk ruangan pengambilan BPKB terpisah dari ruang tunggu antrian pajak kendaraan bermotor agar masyarakat tidak bingung, dan yang paling penting tersedianya fasilitas umum lainnya seperti tersedianya musholla di lantai 3 Gedung penunjang yang bersih dan nyaman, ada juga kantin yang lengkap makanan dan minuman serta tersedianya toilet yang bersih di lantai 1 dan 2 untuk masyarakat. Seluruh pelayanan sudah memadai untuk memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang membayar pajak. Penampilan petugas dengan menggunakan seragam yang rapi, bersih, dan sopan sangat memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya beberapa fasilitas penunjang yang sangat memadai dan sarana prasarana di yang lengkap seperti berserta fasilitas elektronik lainnya seperti TV dan pengumuman running text, sehingga masyarakat saat melakukan perpanjangan pajak 1 tahun

dan 5 tahun serta balik nama nyaman dengan fasilitas yang telah tersedia dan didukung oleh petugas yang profesional. Menurut Frank Jenkins, dalam bukunya *hubungan masyarakat* (Intermasa,1992) ada beberapa jenis citra yang dikenal di dunia aktivitas hubungan masyarakat, salah satunya adalah citra penampilan (*performance image*). Citra penampilan ini ditujukan kepada subyeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri para profesional pada perusahaan-perusahaan bersangkutan. Misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanannya, menyambut tamu dan pelanggan dan serta publiknya, harus serba menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik.

Adnyanan (2016) Tangible (bukti fisik) menyatakan bukti langsung berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen benar-benar diperhatikan oleh perusahaan atau konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan terbaiknya terhadap konsumen.

Bukti Fisik (*Tangibles*) menjadi variabel yang sangat mempengaruhi dalam kepuasan konsumen di Kantor UPT PPD Batam Centre. Kualitas pelayanan tangible berkaitan dengan adanya ketersediaan fasilitas-fasilitas fisik yang memadai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan penampilan petugas yang rapi, serta ruangan tunggu yang nyaman. Bahwa tangible (bukti fisik) seperti peralatan dan perlengkapan pada UPT PPD Batam Centre sangat mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Adnyanan (2016).

Lima aspek kualitas pelayanan Kantor UPT PPD Batam Center berdasarkan hasil penelitian ini secara umum diperoleh kategori cukup baik yang

mendukung hasil survey kepuasan masyarakat terhadap layanan UPT PPD Batam tahun 2018 yang dilakukan oleh UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri. Apabila jasa yang di terima sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang di terima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan ideal. Akan tetapi sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Ijijiono, 2006). Mengacu pada pengertian dari kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang di berikan oleh Penyelenggara pelayanan publik kepada Konsumennya atau pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini juga didukung hasil dari penelitian dari Menpan RB bahwa UPT PPD Batam Centre sebagai row model penyelenggaraan layanan publik kategori baik 2019. Ada beberapa indikator pelayanan yang dinilai. Pertama terkait dengan kebijakan pelayanan, Kedua proposionalisme SDM, Ketiga sarana dan prasarana, Keempat sistem informasi pelayanan publik (SIP), Kelima mengenai konsultasi dan Keenam motifasi. Dalam teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Sumarwan, 2014:461) bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui SERVQUAL meliputi 5 dimensi (*tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*). Pengukuran SERVQUAL ditawarkan karena dapat digunakan untuk menjelaskan kualitas layanan dari setiap perusahaan jasa dan ini menyebabkan luasnya pemakaian (Kumar, 2017:160).

Hasil penelitian ini didukung banyak penelitian sebelumnya yang menggunakan dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy*, dan

*responsiveness* dari teori Parasuraman yang masih relevan digunakan sampai dengan saat sekarang ini yang juga mendukung penelitian Ishak Awaludin (2017) yang mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Office One Roof di Kendari ( *The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari*) Vol. 6 No.11 2017 Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak Kendaraan Bermotor. Itu Karena layanan lokasi kendaraan bermotor cukup memenuhi syarat bersama dengan petugas satu atap system yang efisien dan ramah dalam melayani wajib pajak. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang di berikan kepada wajib pajak di kantor system satu atap, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini juga didukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Moh. Rifqi Aziz (2017) tentang Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan Program Pojok SAMSAT berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Kumar (2017) tentang *Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customersatisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry* di New Delhi India yang menyimpulkan bahwa tidak semua

dimensi mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hanya empathy dan reability yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dimana assurance, responsiveness dan tangibility berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi layanan. Luasnya layanan yang disediakan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan mungkin akan menentukan apakah pelanggan itu mungkin puas. Menurut model ini yang telah dikembangkan untuk membuat konsep kualitas layanan, ia memperkirakan harapan pra-konsumsi pelanggan untuk layanan tertentu serta pasca-konsumsi dari layanan yang sebenarnya diterima. Skala mengukur lima dimensi kualitas layanan, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti nyata.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian Desy Prasantya (2018) *Taxpayer Compliance Determinants of Motor Vehicles At Samsat in Lombok Island Indonesia* Vol.VI No.3 Maret 2018 yang menunjukkan bahwa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kondisi ekonomi, hubungan kepribadian dan kepercayaan wajib pajak. Pemerintah harus melakukan hubungan harmonis dengan wajib pajak, memosisikannya sebagai pihak yang memiliki peran penting dalam pembentukan kas daerah, menghormati wajib pajak, aktif dalam melayani keluhan wajib pajak dengan baik.

Hasil penelitian ini juga didukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atiyah (2017) *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction dalam Australian Journal of Basic and Applied Sciences* Vol. 11 No.5 April 2017

yang menunjukkan kualitas pelayanan yang diukur dengan aspek *Tangibility*, *Reliability*, *Response*, *Safety*, dan *Passion*.

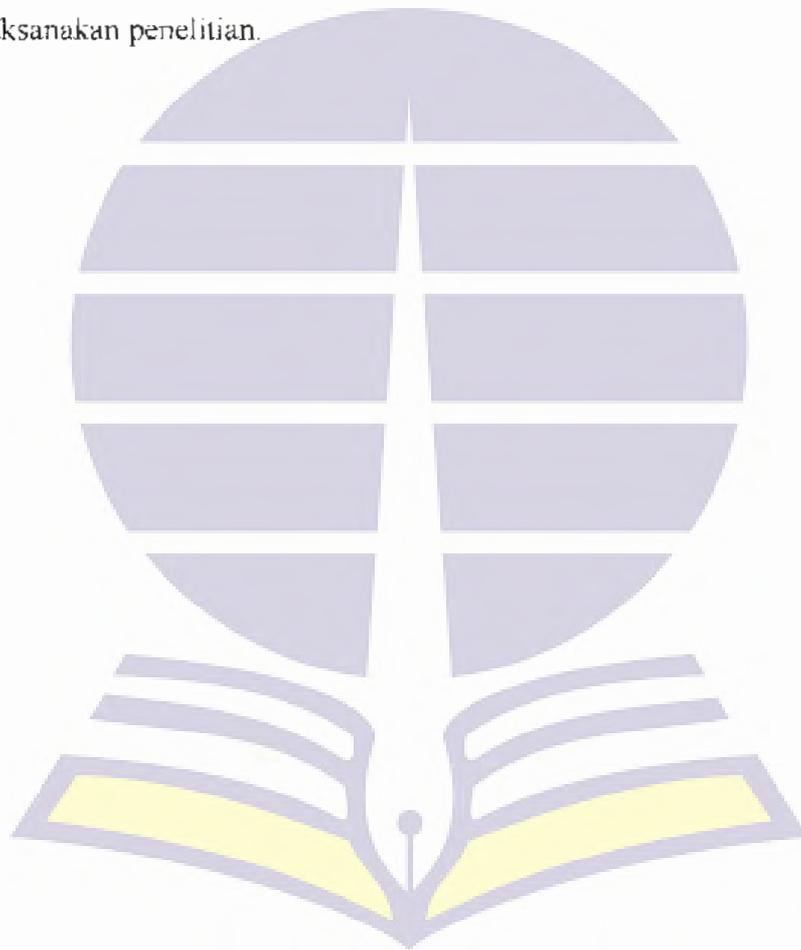
Hasil penelitian ini juga didukung hasil penelitian Nurcahyo dkk (2017) tentang Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Borobudur Jakarta yang menunjukkan bahwa variable fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara signifikan akan memberikan pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan yang merupakan kelemahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini melibatkan banyak orang dengan karakteristik individu yang unik dan berbeda-beda terdiri dari 10 (sepuluh) orang informan yang terdiri dari 8 (delapan) orang dari pihak responden wajib pajak (masyarakat) yang sedang membayar pajak, 1 (satu) orang staf petugas pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre dan 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di kantor UPT PPD Batam Center. Salah satu karakteristik individu yang dapat menyebabkan bias hasil penelitian adalah tingkat pendidikan subjek penelitian. Sebagaimana diketahui bahwa tingkat Pendidikan akan membawa pengaruh pada pengetahuan, persepsi, sikap, dan keahlian serta pengalaman subjek penelitian. Hal ini merupakan keterbatasan subjek penelitian yang tidak dapat ditolak oleh peneliti.

Penelitian ini membutuhkan waktu sekitar hampir 1 bulan, dimana peneliti harus dapat memilih dengan tepat subjek penelitian yang akan diwawancarai, dan memohon ijin melakukan wawancara kepada Kepala UPT PPD Batam untuk pelaksanaan penelitian. Disamping itu juga karena waktu yang bertumbukan dengan tugas pekerjaan peneliti sehingga hal ini menjadi keterbatasan peneliti dalam melaksanakan penelitian.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Batam Centre Prov. Kepri maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri secara keseluruhan dapat dikatakan cukup baik. Dapat dikatakan demikian karena sudah mulai terciptanya efektivitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk setiap dimensi Kualitas Pelayanan pada UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri dapat dilihat dan pemaparan, sebagai berikut:
  - a. Keandalan (Reliability) Tanggapan masyarakat dalam hal ini masih belum memuaskan di karenakan proses balik nama dan proses pajak 5 tahun membutuhkan waktu yang relatif lama, sehingga pembuatan tidak berjalan dengan SOP. Walaupun di dukung oleh petugas yang berkompeten tetapi tetap saja keluarnya buku BPKB lambat.
  - b. Daya tanggap (Responsivitas) Pada kategori ini masyarakat mengatakan bahwa petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri melakukan daya tanggap yang baik kepada masyarakat, hal ini disaat masyarakat datang untuk melakukan perpanjangan baik pajak 1 tahun

dan 5 tahun di sapa oleh petugas kantor UPT PPD Batam Centre, akan tetapi pengurusan BBN-KB membutuhkan waktu yang lama karena selain proses yang begitu panjang juga untuk cek fisik dan kantor UPT PPD nya sendiri terpisah/ tidak satu atap. selain apa yang sudah ada pada petugas pelayanan juga baik terhadap aspirasi wajib pajak. Hal ini dilihat dari disediakannya media pengaduan bagi wajib pajak bila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan segera diberi tanggapan serta tindak lanjut dari pihak UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri.

- e. Jaminan (Assurance) Tanggapan masyarakat pada kategori jaminan, sudah Baik, disaat menyakinkan kepada masyarakat wajib pajak bahwa tidak ada pungutan administrasi lain selain pajak, dan petugas dalam melayani tidak membeda-bedakan antara wajib pajak satu dengan yang lain. Pelayanan dilakukan cukup transparan dan munculnya calo di kantor UPT PPD Batam Centre karena di sebabkan masyarakat wajib pajak dan individu yang menerjuni dunia percaloan serta perilaku aparat birokrasi.
- d. Empati (Empaty) Dalam kategori empati, dimensi ini menurut informan masyarakat berjalan cukup baik, dalam melaksanakan tugasnya petugas lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan sudah cukup sopan.
- e. Bukti fisik (Tangible) Pada kategori ini bukti fisik yang dimiliki oleh kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik dan memuaskan. Untuk menunjang pelayanan di kantor UPT PPD Batam Centre didukung dengan

fasilitas ruang tunggu bagi wajib pajak, loket pelayanan, peralatan kantor, ruang rapat, tempat cek fisik kendaraan bermotor, kantin, mushola, tempat *fotocopy*, toilet, ruangan ibu menyusui, pojok baca dan fasilitas penunjang lain. Dan di dukung dengan petugas yang profesional.

f.

2. Faktor-faktor yang mendukung penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri antara lain adanya bimbingan teknis secara berkala bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki sebagai upaya pemberian pelayanan yang profesional kepada wajib pajak, penggunaan fasilitas teknologi komputer yang berbasis *real time online* sehingga mempercepat pemberian pelayanan kepada wajib pajak, tersedianya jumlah anggaran serta dana alokasi yang berasal dari kas daerah yang mencukupi untuk meningkatkan dan memelihara sumber daya pelayanan yaitu sumber daya manusia dan infrastruktur, serta struktur birokrasi yang menjabatkan tugas, kewenangan dan kedudukan masing-masing instansi yaitu Kantor UPT PPD Batam Centre, DITLANTAS, dan PT. Jasa Raharja dengan jelas. Serta adanya standar pelayanan yang harus diberikan kepada wajib pajak yaitu panduan manual mutu yang berdasarkan pada ISO 9001:2015. Keuntungan dari ISO 9001 tahun 2015 ini, semua petugas samsat dilatih pelayanan lebih cepat
3. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri juga ditemui beberapa hambatan antara lain sering tidak tersampainya informasi kepada masyarakat sehingga banyak

wajib pajak yang kurang jelas saat melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor, partisipasi masyarakat yang masih kurang dalam menciptakan pelayanan yang baik sehingga masih banyak masyarakat/wajib pajak yang menggunakan jasa calo. Hal tersebut menyebabkan calo yang bukannya semakin berkurang tapi semakin tumbuh subur di lingkungan UPT PPD Batam Centre. Serta terbatas tempat parkir terutama bagi kendaraan roda empat yang akan parkir di Kantor UPT PPD Batam Centre Dan khusus Pelayanan Balik Nama Kendaraan bermotor tidak di lakukan satu atap atau terpisah. Dan kendala masyarakat yang tinggal di pulau-pulau harus mengeluarkan biaya lebih transportasi darat dan laut untuk ke UPT PPD Batam Centre.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan rekomendasi untuk UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri sehubungan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan wajib pajak di knator UPT PPD Batm Centre sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek realibility dengan mempercepat mekanisme proses pelayanan pajak 5 sehingga tidak ada timbul kesan pengurusan pajak BBN-KB rumit dan berbelit. Dan perlunya inovasi dan motivasi di berikan UPT PPD Batam Centre kepada masyarakat yang

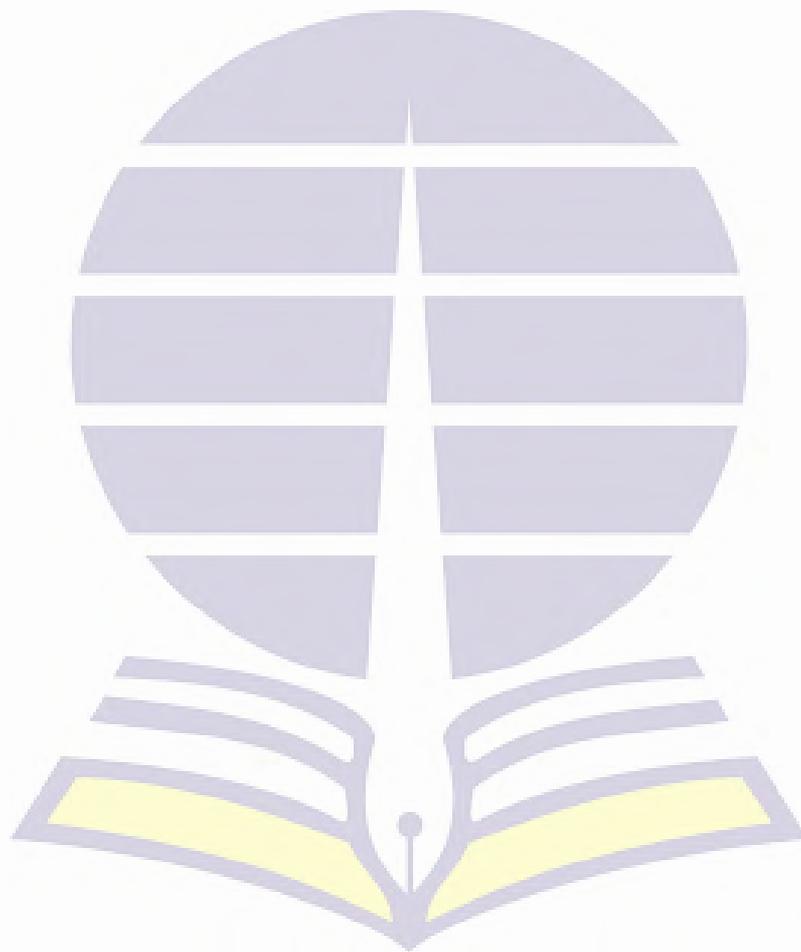
membayar pajak yaitu dengan membuat terobosan seperti E-Samsat Online seperti yang sudah diterapkan di kantor UPT PPD Surabaya.

2. UPT PPD Batam Centre Prov. Kepri perlu memberikan edukasi kepada wajib pajak seperti aktif mensosialisasikan Pergub tentang juklak PKB dan BBN-KB serta lebih aktif memberi sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar PKB tepat waktunya. Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor masih banyak masyarakat/wajib pajak yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak UPT PPD Batam Centre diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website UPT Samsat sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas lahan parkir, baik itu tempat parkir Roda 2 (dua) maupun Roda 4 (empat). Dengan peningkatan sarana dan prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Terutama untuk cek fisik Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor lebih baik lagi jika dilakukan satu atap di Kantor UPT PPD Batam Centre tidak harus ke Kantor Polda Nongsa karena sangat memakan waktu yang cukup jauh

bagi masyarakat yang ingin mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

4. UPT PPD Batam Centre lebih baik lagi memperhatikan sikap empati dari para petugas/pegawai yang bekerja dengan cara Diklat ataupun pelatihan-pelatihan, dan juga workshop yang berkelanjutan untuk meningkatkan sikap empati petugas/pegawai pelayanan terhadap wajib pajak. Dan pada aspek *responsiveness*, pihak manajemen (pimpinan) UPT PPD Batam Center sebaiknya lebih memperhatikan sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan meningkatkan kedisiplinan pegawai, keramahan, penilaian yang akuntabel terhadap pegawai, dalam proses pelayanan maka petugas harus bisa mengambil keputusan yang cepat dan tepat. Perlu melakukan rapat koordinasi secara rutin/ berkala kepada seluruh petugas pelayanan guna perubahan demi kebaikan pelayanan kedepannya agar dapat memenuhi keinginan wajib pajak.
5. Untuk meminimalisir jumlah calo, yang perlu pemerintah lakukan adalah : *pertama*, dengan terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan diupayakannya peningkatan pelayanan dan perubahan mekanisme pelayanan PKB, harapannya masyarakat akan lebih memilih mengurus sendiri dibanding menggunakan jasa calo. *Kedua*, menutup berbagai celah yang memungkinkan terjalinnya hubungan kerjasama antara calo dengan aparat birokrasi. Hal ini perlu dilakukan untuk mencegah munculnya penyelewengan dalam pelayanan PKB karena *rent seeking behavior*

aparatus birokrasi. Dan yang *ketiga*, pemerintah harus menindak tegas *orang dalam* yang terlibat dalam praktek percaloan dan para calo yang melakukan kegiatannya dengan cara-cara yang tidak benar. Dengan menindak secara tegas harapannya oknum yang terlibat dalam praktek percaloan dan pungli akan mendapat efek jera.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atiyah, L. A. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* Vol. 11 No.5 April 2017. pp. 20-28.
- Awaludin, I. dan Tamburaka, S. (2017). The Efficacy Of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System In Kendari Vol.6 No. 11 2017,pp. 25-34.
- Aneta, A., Aneta, Y. dan Haisdama. (2018). Institutional Problem In Regional Public Service Vol. 8 No. 2. Desember 2018.
- Adnyana, K. (2016). Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata Bali: *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol.13, No.3.
- Aprilia, E. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Publik di Puskesmas. *Tesis (tidak diterbitkan)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi X*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyawarnasih, R., Lestari, dan Syahputra. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Outlet Terhadap Kepuasan Konsumen Bogor Trade Mall Vol. 2 No. 3 Desember 2015.
- Dwiyanto dan Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Management Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Hikkerova, I. (2014) Loyalty programs : A study case inthe hospitality industry. In *IPAG Business School Working Paper*.
- Holjevac, I. A., Markovic, S. and Raspor, S. (2009). Customer satisfaction measurement in hotel industry: content analysis study. In *4th International Scientific Conference "Planning for the future learning from the past: Contemporary Developments in Tourism, Travel & Hospitality"* Januari 2009.

<https://www.batamxinwen.com/razia-tertib-pajak-bp2rd-kepri-di-seraya-kumpulkan-rp-33-juta-pajak-kendaraan/bermotor> (diakses 2 Mei 2019).

Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta. Erlangga.

Indri, dan Hayat. (2015). Peranan Perawat dalam kerangka Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Keperawatan. *Jurnal Transformasi Administrasi* Vol. 4 No. 1 Tahun 2015. Hal. 828-845

Ike, W. I. (2015). Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda Vol. 3 No.1 2015.

Kotler dan Amstrong. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis, October-December, 2017;4(4):159-166*.

Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.

Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Munir, K. and Lodhi, S. (2015). How customer relationship marketing affect on customer loyalty and customer satisfaction: A case of Banking Sector Karachi, Pakistan. *The International Journal of Business & Management*, 3(10), 586.

Nurchayyo, R., Annisa, F. and Irma, N. H. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review* Vol.8 No.1 May 2017. pp. 23-29.

Prasantiya, D., Herwanti, T. and Piturinasih E. (2018). Taxpayer Compliance Determinants Of Motor Vehicles At Samsat In Lombok Islands Indonesia Vol. VI No. 3 Maret 2018

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1998*

Putra and Fadhillah. (2012). *New Public Governance*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Poku, K., Zakari, and Soali, M. A. (2013). Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: an Empirical Study from Ghana. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 600-609.

Ratnah dan Mulyadi. (2018). Pengaruh Tangible dan Responsiviness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan Samsat Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten Vol. 6 No. 1 Februari 2018.

Ruslan, R. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta CV

Gassing, S. S. dan Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Setiono, B. (2014). *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).

Sunyoto, Danang dan Susanti, E. F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

Satriadi. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang Vol. 03 No. 02 April 2017.

Sanjaya, T., Hardiyanto, I. dan Rengu, S. P. (n.d). (2015). Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Administrasi Publik*, 2015, hlm. 587

Syafie, Inu. K. dan Welasari. (2013). *Ilmu Adminitrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sakhaei, F., Afshari, A. and Esmaili, E. (2014). The impact of service quality on customer satisfaction in Internet banking. *Journal of Mathematics and Computer Science*, 9, 33-40.

Sinambela, L. P. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.

Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta cv.

Tjiptono. dan Anastasia. (2014). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta :Andi.

Tjiptono, F. (2009), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi.

#### **Peraturan – peraturan**

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M. PAN/7/2003. Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Kepri No.24 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

## KISI – KISI WAWANCARA

VARIABEL	SUMBER	SUB VARIABEL	INDIKATOR	NO.ITEM
Pelayanan Publik	Pegawai UPT PPD Batam Centre dan Masyarakat Pengguna Layanan	1) <i>Realibity</i>	- Mekanisme Pelayanan - Kompetensi petugas pelayanan - Pergub no.24 Tahun 2012 tentang Juklak Pungutan PKB dan BBN-KB	1,2,3
		2) <i>Responsiviness</i>	- Melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat waktu - Merespon setiap keluhan pengguna layanan - Memastikan pengguna layanan mengerti proses pengurusan	4,5,6
		3) <i>Assurance</i>	- Jaminan keamanan dan kenyamanan saat proses pelayanan - Melayani dengan sopan Santun - Tanggapan masyarakat mengenai pelayanan	7,8,9
		4) <i>Emphaty</i>	- Perhatian Petugas kepada pengguna layanan - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan - Memastikan pengguna layanan merasakan nyaman	10,11,12
		5) <i>Tangibel</i>	- Sarana dan	13,14,15



### DAFTAR NAMA INFORMAN

No	Nama Subjek	Jenis Kelamin	Usia (Th)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Informan	Perempuan	48	Sarjana/S1	Kasubag Umum dan Kepegawaian
2	Informan	Laki-laki	36	Sarjana/S1	Staf UPT PPD Batan
3	Informan	Laki-laki	42	Diploma 3	Wiraswasta
4	Informan	Laki-laki	40	Pasca Sarjana	PNS
5	Informan	Laki-laki	39	SMA	Security
6	Informan	Laki-laki	43	Sarjana/S1	Wiraswasta
7	Informan	Laki-laki	37	SMA	Wiraswasta
8	Informan	Laki-laki	44	Sarjana/S1	Wiraswasta
9	Informan	Laki-laki	37	SMA	Wiraswasta
10	Informan	Laki-laki	41	SMA	Wiraswasta



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### 1. Keandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?
2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian?

### 2. Responsivitas.

4. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?
5. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?
6. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini?

### 3. Jaminan.

7. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?
8. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?
9. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

### 4. Empati.

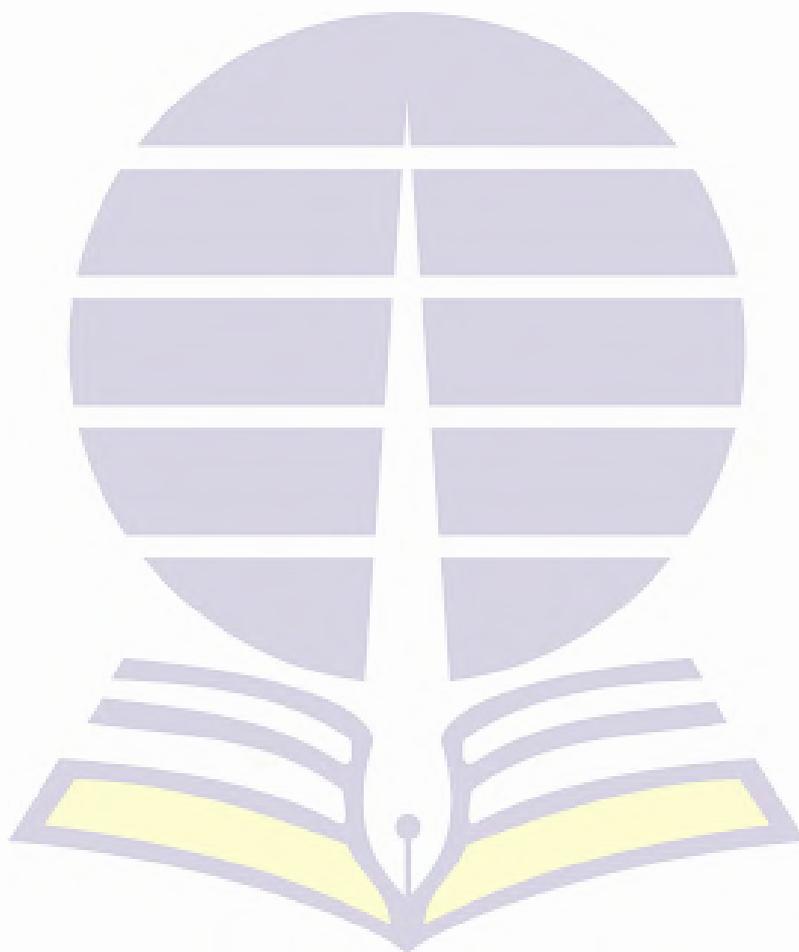
10. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!
11. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya?
12. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan!

### 5. Bukti Langsung.

13. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?
14. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

15. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

***Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.***



## PEDOMAN OBSERVASI

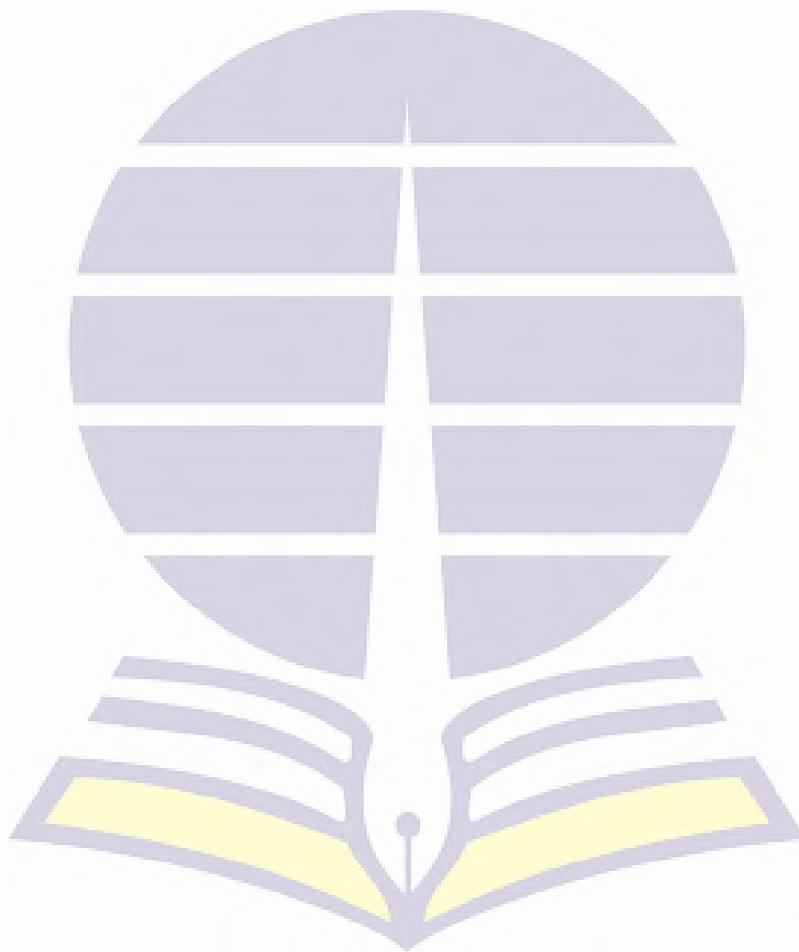
No	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	Dimensi Realibility (Kehandalan)	
1	Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre ?	
2	Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?	
3	Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan	

	demikian ?	
<b>B.</b>	<b>Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan)</b>	
4	Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya ?	
5	Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian ?	
6	Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini ?	
<b>C.</b>	<b>Dimensi Assurasi (Jaminan)</b>	
7	Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang	

	<p>rasa aman dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?</p>
8	<p>Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?</p>
9	<p>Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini ?</p>
<b>D.</b>	<p>Dimensi Empaty (cintati)</p>
10	<p>Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!</p>
11	<p>Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi ? apa indikatornya ?</p>
12	<p>Apakah masyarakat merasa</p>

	nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre ? mohon penjelasan !
D.	Dimensi Tangible (Bukti Langsung)
13	Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai ?
14	Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre ?
15	Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD

Batam Centre ?

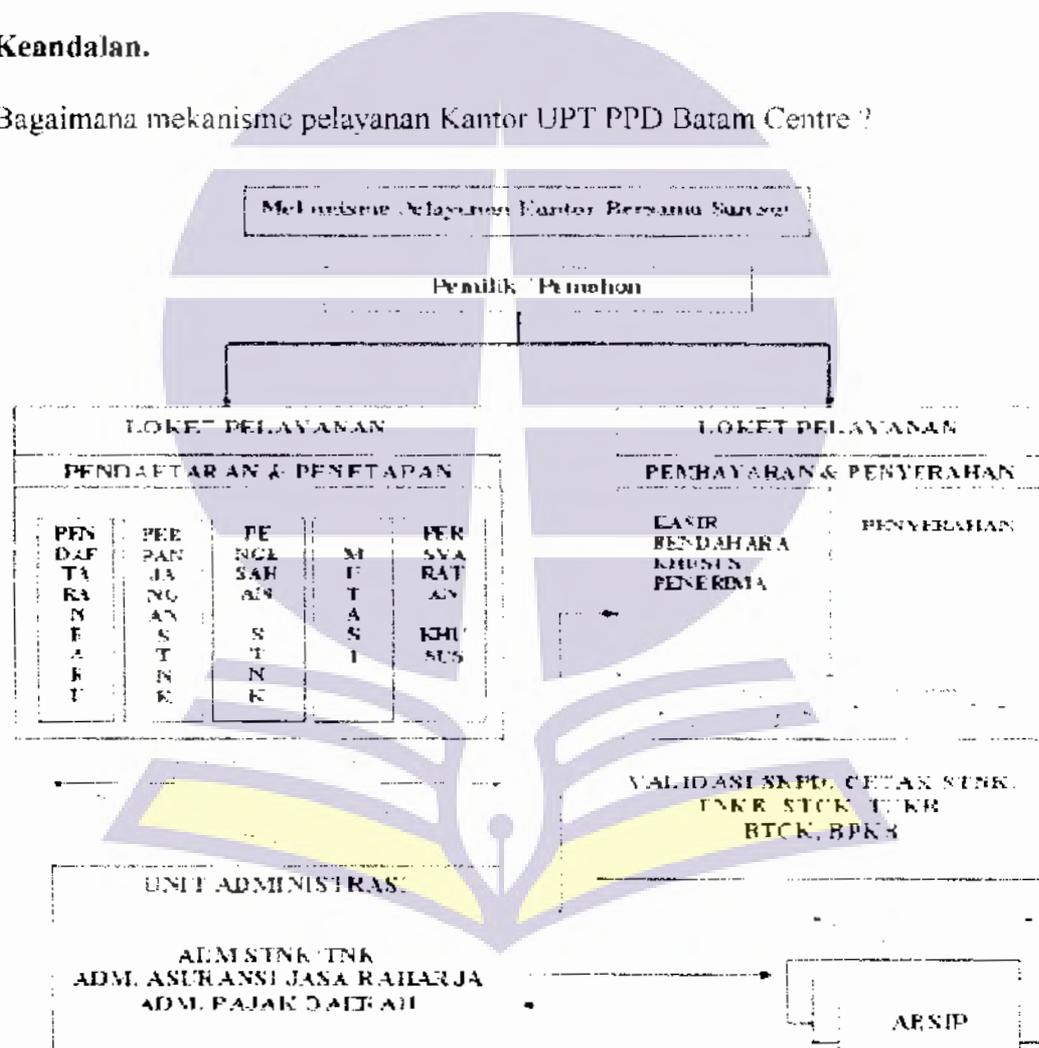


## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre ?



### B. Responsivitas.

2. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai tepat waktu. Indikatornya yaitu banyak PKB yang dikeluarkan atau diterbitkan Kantor UPT PPD Batam Centre setiap harinya.

3. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Mengenai responsivitas pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat menurut saya sudah baik.

4. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini?

Mengenai batas waktu penyelesaian Pembuatan STNK selama ini sudah diberitahukan pada masyarakat melalui Running teks yang ada di lantai satu dan papan pengumuman.

### C. Jaminan.

5. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang rasa aman dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor. Bukti masyarakat aman ketika melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi dan bebas dari system percaloan yang selama ini identik dengan pelayanan indikatornya bahwa UPT batam centre lebih tertib dalam pengurusan PKB mupun BBNKB Masyarakat langsung dilayani dan prosesnya cepat dalam memperpanjang PKB ataupun Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Mengenai pegawai selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang membayar perpanjangan pajak kendaraan bermotor kantor ini. Tunggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah baik dan sangat memuaskan. Sesuai dengan survey internal yang kami lakukan. IKM kategori Baik selain itu

Petugas pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sesuai Biaya tarif pelayanan samsat mengacu pada Peraturan gubernur no. 24 tahun 2012 tentang juklak PKB dan BBN-KB dan jenis tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia mulai 26 Juni 2010

6. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Mengenai pegawai selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang membayar perpanjangan pajak kendaraan bermotor kantor ini.

7. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah cukup baik dan sangat memuaskan.

#### **D. Empati.**

8. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya ?

Pastinya harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan sesuai dengan SOP tetapi tidak tertutup kemungkinan seorang pegawai juga ada saatnya ketika mereka harus menerima telepon seperti telpon dari atasannya maupun keluarganya terlebih itu tidak diperbolehkan menerima telpon berlama-lama disaat sedang melayani masyarakat/pengguna layanan. Jika memang telpon tersebut sangatlah penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu dengan sopan. Indikatornya bisa di lihat sendiri petugas sangat disiplin dalam hal pelayanan kepada masyarakat contoh petugas bisa meninggalkan tempat atau loket pelayanan memang jika sudah waktunya jam istirahat.

#### **E. Bukti Langsung.**

9. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Untuk masalah kenyamanan kata-kata nyaman dan tidaknya hanya masyarakat yang merasakan. UPT PPD Batam Centre memberikan jasa sudah melakukan semaksimal yang kami bisa berikan. Semua kami siapkan fasilitas sesuai SOP yang ada. Sudah ada ruang tunggu masyarakat yang sangat nyaman dan dingin ber-AC, masyarakat bisa sambil menunggu sambil membaca buku untuk menambah pengetahuan di pojok baca, terus juga ada ruangan khusus ibu menyusui bagi yang membawa balita, dan juga ada tempat bermain anak-anak bagi orang tua yang membawa anak. Untuk cek fisik memang kendalanya panas karena di tempat terbuka. Namun kita usahakan layanan secepat mungkin. Kelengkapan alat dalam bekerja petugas sudah kami lengkapi semua fasilitas berupa Meja Kerja, Kursi Kerja, Komputer, printer dan lainnya. Penampilan petugas pelayanan harus sopan. Ketentuan dalam berpakaian sudah ada seragam yang diberikan kepada petugas pelayanan dari Kantor UPT PPD Batam Centre, Senin -selasa seragam putih, Rabu batik. Semua sudah disamakan seragamnya untuk petugas UPT, kepolisian, dan jasa raharja.

10. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Fasilitas sudah sangat cukup memadai, UPT PPD Batam Centre Pelan-pelan berbenah melengkapi apa yang menjadi kekurangan sehingga masyarakat yang ingin membayar PKB merasa nyaman, karena kalo menunggu lama-lama saat antri kalo tidak di dukung fasilitas pasti pinggirnya masyarakat cepat pulang ya pak.

11. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Mengenai penampilan dan profesional pegawai sudah cukup baik, Penampilan memang menjadi salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai khusus di bidang pelayanan sudah mencoba herpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan aturan yang diberlakukan di kantor UPT PPD Batam Centre ini sehingga masyarakat melihat bahwa UPT PPD Batam Centre memang beda di banding UPT PPD lainya karena siap tidak UPT PPD yang pertama bisa di lihat dari penampilan. Penampilan rapi tentu masyarakat yang melihatnya akan senang.

Batam, 06 Mei 2019

Informan,

(KASSUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia

### A. Keandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Untuk Pajak 1 tahun, Wajib Pajak cuma membawa SNTK dan KTP asli. Setelah pendaftaran menunjukkan STNK asli dan KTP nya. Diproses di kasir sambil menunggu di loket pembayaran. Setelah membayar, langsung dicetak dan stempel. Jadi sekitar 5 menit.

2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Rata-rata sudah sesuai kompetensi masing-masing. Sudah diadakan pelatihan. Pelatihan sudah ada di dinas masing-masing. Di pihak kepolisian ada juga pelatihan ESQ, dan lain-lain

3. Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian?

Agar diketahui bahwa pelayanan PKB di kantor UPT PPD Batam Centre ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. indikatornya tidak ada biaya administrasi lain selain dari apa yang sudah tertera di system komputer kami.

## B. Responsivitas.

4. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Kualitas pelayanan PKB dan BBNKB sudah baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur nomor 24 Tahun 2012 Tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak kendaraan Bermotor. Pelayanan PKB memang ada yang sesuai ada juga yang tidak sesuai dengan aturan namanya petugas banyak tapi kita sebagai petugas pelayanan sudah di berikan arahan oleh pimpinan tentang pelayanan yang prima kepada masyarakat.

5. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Kemudian responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal ini terlihat bahwa dokumen-dokumen yang disampaikan melalui Pemberitahuan selalu diterima kemudian diproses sesuai dengan mekanisme.

6. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini ?

Mengenai lama waktu dalam pengurusan PKB sudah disosialisasikan atau diumumkan pada masyarakat melalui papan pengumuman dan running teks yang ada di lantai bawah.

## C. Jaminan.

7. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

UPT PPD Batam Centre memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotornya baik roda dua maupun roda empat, indikatornya bahwa UPT Batam Centre lebih tertib, jika ada yang mengeluh masih ada percaloan di UPT PPD Batam Centre sekarang di jelaskan masalahnya apa dulu. Kalau masyarakat komplain masalah pungli di bagian pajak pasti akan kami jawab dan kami beri penjelasan. Tapi kalau yang dipermasalahkan adalah pungli di bagian lain kami tak bisa menjawabnya karena kami samsat ini tiga instansi kepolisian, BP2RD dan jasa raharja ya. Apalagi menegur pelakunya. Karena bagaimanapun itu bukan wewenang kami. Jadi tolong dipisahkan dulu mana yang harus komplain ke kami dan mana yang harus komplain ke yang lain. Biar tidak rancu

8. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Pegawai pelayanan di UPT Batam Centre ini sudah sangat sopan dalam pelayanan karena kami menerapkan sistem pelayanan yang prima.

9. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

UPT PPD Batam Centre sendiri telah melakukan survey dan hasil dari IKM tersebut Alhamdulillah Sangat Baik ini membuktikan bahwa masyarakat sudah cukup puas terhadap pelayanan yang kami berikan.

**D. Empati.**

10. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Perhatian pegawai pada masyarakat yang melakukan pengurusan PKB di UPT PPD Batam Centre sudah cukup baik. Pegawai di kantor ini melakukan pelayanan dengan prinsip SMART yaitu senyum, menarik, aman dan ramah kepada masyarakat. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Kemudian masyarakat selalu merasa nyaman dengan pelayanan kami, ini dibuktikan dengan semakin berkurangnya pengaduan masyarakat.

**E. Bukti Langsung.**

11. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Kita selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat yang ingin mengurus segala keperluannya di UPT PPD Batam Centre ini pak. mulai dari sarana dan prasarana bisa bapak lihat sendiri sudah lengkap, peralatan dari pegawai sudah sangat-sangat mendukung di banding UPT yang lain dan sarana bagi pengunjung juga sudah tersedia mulai dari AC, Ruang Baca, tempat merokok dan bahkan kita siapkan ruang menyusui bagi ibu-ibu yang ingin menyusui anaknya.

Batam, 03 Mei 2019

Informan,



(PETUGAS PELAYANAN)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebalkan Bapak Dan Ibu, Amin.*

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT PPD Batam Centre berjalan baik pak. Paling yang agak makan waktu hanya di perpanjangan pajak 5 Tahunan saja lamanya di proses cek fisiknya dan cetak plat kendaraannya karena harus antri.

2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Yang saya rasakan dan saya lihat bahwa kompetensi pegawai belum sepenuhnya baik dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikatornya yaitu kita lihat sendiri antrian panjang menyebabkan pengurusan pajak jadi lama seharusnya pegawai bisa menambah loket antrian untuk mengurangi antrian. padahal persyaratan dalam pengurusan dan lain-lain sudah dipenuhi. Mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan dalam SOP pengurusan PKB seperti kami ini tidak mengetahui brapa lama proses pengurusan pajak

3. Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian?

Saya tidak faham apa isi Pergubnya pak tetapi saya ketika membayar pajak kendaraan bermotornya tidak ada tambahan biaya-biaya lainnya. Kecuali memang ada denda keterlambatan karena saya telat

membayar pajak kendaraan saya pak. Selain itu semua sudah sesuai dengan yang dicetak di STNK saya pak.

## **B. Responsivitas.**

4. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Kalau menurut saya pembayaran pajaknya tepat waktu tidak ada masalah, yang selama ini dikeluhkan masyarakat kalau untuk pengurusan BPKB agak lama mungkin 1 bulan atau 2 bulan baru jadi.

## **C. Jaminan.**

5. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Petugas pelayanan selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, cepat, dan nyaman juga rasa aman dari percaloan tetapi kadang pak kami tidak mau repot karena malas mengantri dan ribetnya proses pengurusan pajak kendaraan. Akhirnya cari jalan lain gimana caranya bisa cepat dan ga repot-repot ngantri ya cari informasi siapa tau ada orang yang bisa membantu dalam mengurus PKB. Karena saya sendiri sebelumnya memang menggunakan jasa calo karena saya ga sempat mengurus sendiri maklum pak saya kerja di PT susah izin keluar kantornya. Bapak juga tau kalo bayar pajak itu memakan waktu seharian pak, sementara kalau di PT tidak bisa izin lama-lama, sementara hari itu adalah tanggal jatuh tempo pajak kendaraan saya. Untuk tempatnya sendiri UPT Batam Centre sudah sangat nyaman tempatnya juga strategis. Selama saya dalam mengurus pembuatan STNK melihat pegawai selalu sopan dalam melayani masyarakat. Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan PKB dan BBNKB belum memuaskan karena masyarakat seperti saya ini butuh proses lebih cepat dalam setiap pengurusan.

#### D. Empati.

6. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan

Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Kalau perhatian petugas dalam melayani wajib pajak sudah cukup baik. Mereka berusaha mewujudkan pelayanan prima kepada semua wajib pajak baik itu pembayaran pajak tahunan, pajak 5 tahunan ataupun lainnya. Seperti halnya saya yang saat kebingungan membayar pajak kendaraan 5 tahunan petugas langsung memberikan tuntunan kepada saya kemana saya harus memberikan data-data kendaraan saya karna di Kantor UPT PPD Batam Centre tersebut ada 2 lantai dalam proses perpanjangan kendaraan bermotor.

7. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya?

Menurut saya pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, indikatornya tidak ada loket tutup di saat antrian masih ramai. Loket ditutup di jam-jam yang sudah tertera di Papan pengumuman Jam Istirahat Sholat dan Makan dan sebelumnya ditutup petugas memberi pengumuman lewat TOA terlebih dahulu kepada masyarakat wajib pajak dan akan dibuka kembali pada jam yang sudah tertera di papan pengumuman.

8. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan!

Yang saya rasakan sendiri sudah nyaman pak mulai dari tempat antrian dan pembayarannya. Seperti fasilitas sarana dan prasana yang disediakan di Kantor tersebut sudah sangat baik, kursi ruang tunggu sudah banyak, ada Room Smoking area, ada ruangan ibu menyusui, ada ruangan pojok baca dan banyak fasilitas lainnya yang sudah baik menurut saya.

Batam, 16 Mei 2019  
Informan,



(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Sebenarnya mekanismenya tidak sulit hanya sedikit bingung bagi saya karena banyak loket yang harus di lalui. Ga praktis. Coba pengurusan pajak bisa seperti ngurus paspor yg on line kan enak tinggal datang ke kantor tinggal foto jadi. Memang UPT PPD Batam Centre sini sdh on line tapi tetap juga kita datang ke sini lg membawa berkas-berkas kita yg asli pak.

2. Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian?

Saya pribadi selama ini setiap membayar pajak kendaraan saya tidak pernah pak diminta biaya-biaya lain kecuali bagi yang telat bayar pajaknya kali yah pak pasti kena denda. Selama ini sudah sesuai dengn angka yang tertulis di STNKnya, berapa pajaknya terus berapa dendanya dan biaya jasa rahanja. Jadi sudah jelas dan menurut saya sudah sesuai Pergubnya pak.

### B. Responsivitas.

3. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Sudah tepat waktu pak menurut saya, perpanjangan pajak 1 (satu) tahun sangat mudah dan cepat yang agak lama pembayaran perpanjangan pajak 5 (lima) tahun karena harus cek fisik terlebih dahulu dan ngantri di tempat bagian bikin plat nomor KB.

4. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini?

Menurut saya, banyak masyarakat yang tidak tahu. Menurut saya prosesnya cepat. Sudah dijelaskan berapa lama yang harus ditempuh, berapa jumlah yang harus dibayar sudah jelas. Utk perpanjangan BPKB dua bulanan waktu, tidak sesuai dengan janji, janjinya 1 bulan. Utk pajak STNK 1 tahun, lebih cepat.

### C. Jaminan.

5. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Saya merasa nyaman dan aman selama proses pembayaran pajak kendaraan di Kantor UPT PPD Batam Centre ini. Dalam proses pembayaran pajak kendaraan saya lihat ada masyarakat yang masih menggunakan bantuan jasa calo dikarenakan tidak mau repot mengurus pajak sendiri, sebenarnya menurut saya membayar pajak pakai calo atau tidak itu hanya masalah pilihan. Kalau berkas yang kita bawa lengkap buat apa pakai calo, toh kita bisa langsung bayar ke loket. Sayang duitnya lah, daripada buat bayar calo bagus buat yang lainnya. Beda lagi kalau berkasnya tidak lengkap mungkin masyarakatnya ga mau ribet makanya mereka pakai calo, tapi risikonya ya harus bayar lebih. Jadi praktek percaloan disini tergantung cara pandang masyarakatnya karena mereka juga membantu masyarakat membayarkan pajak kendaraan yang penting tidak mengganggu proses antrian masyarakat lainnya dalam membayar pajak kendaraan. Kenyamanan juga sudah bagus karena semua masyarakat yang akan membayar pajak sudah disediakan tempat duduk yang memadai. Kalau kesulitan ada di foto copy lbh mahal drpd diluar ,perlembar diluar 200 sedang di dalam 1000.

6. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Iya, pegawai sudah menjalankan sesuai sopan, santun, dan ramah. Saya melihat di sini khususnya di pelayanan pertahun, sesuai dengan aturan yang diinfokan. Hanya di loket antrian mereka kurang ramah.

### D. Empati.

7. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan!

Tempat sudah nyaman Pak, hanya sedikit masukan saja parkirannya sepertinya perlu ditambah lagi karena sudah sempit apalagi kalo ramai binggung kita cari tempat parkiran.

**E. Bukti Langsung.**

8. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Peralatan yang disediakan pada proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menurut saya sudah memadai. Tetapi beda dengan fasilitas umumnya belum bisa dikatakan memadai selain fasilitas fisik kurang di bagian cek fisik, toilet umum dan foto copy berkas masih kurang. Seperti bapak lihat sendiri byk kendaraan yg ngantri di cek fisik sdg ruangnya sempit dan panas di tambah antrian di foto copy seharusnya di tambah lagi tempat foto copynya. Untuk penampilan pegawai sudah rapi dan profesional.

9. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Penampilan rapi, bersih, dan sopan memadai untuk pelayanan. Sementara untuk petugas pelayanannya sendiri menurut saya pribadi sudah profesional dalam melaksanakan tugasnya, ini di buktikan saya mengurus PKB apa yang menjadi kekurangan pada berkas saya langsung di kasih tau dan setiap saya tanya mereka ngerti.

Batam, 16 Mei 2019  
Informan,



(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu. Amin.*

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

#### 1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Mekanisme pelayanannya sudah jelas pak hanya saja dulu pernah saya membayar pajak 5 tahun saat itu saya membayarnya di Kantor UPT Batam Centre sini setelah tahun berikutnya saya harus membayar pajak Tahunan, tetapi karna petugas yang membantu saya membayar pajak kendaraan sudah pindah maka saya diarahkan ke corner harbour bay dengan alasan pegawai yang menanggapi pajak saya orangnya pindah ke harbor bay. Saya pun jadi bingung tanpa berfikir panjang saya langsung ke Corner Samsat yang ada di Harbourbay. Setelah membayar diharbourbay saya selaku wajib pajak mencari cara agar dapat dimudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarekan rumah saya lebih dekat dengan Kantor UPT PPD Batam Centre, petugas pelayanan di Corner Harbourbay memberi penjelasan mungkin disaat saya membayar pajak kendaraan bermotor kemarin saya hanya berpatokan membayar pajaknya hanya pada petugas yang saya kenal dulunya padahal yang namanya pajak kendaraan Tahunan bisa dibayar dimana saja apalagi di Kantor UPT PPD Batam Centre karna disinilah Kantor Pusat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotornya yang justru bisa membayar Pajak Tahunan dan Pajak 5 Tahunan. Kalau di Corner Harbourbay hanya bisa membayar Pajak Kendaraan Tahunan saja. Saya salah menanggapi jawaban petugas yang ada di loket Batam Centre saat itu pak.

#### 2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Kalau menurut saya ada petugas yang masih kurang faham dalam bidangnya karena dia kurang mengerti alur pembayaran pajak kendaraan 5 (lima) tahun, mungkin dia masih baru ditugaskan disitu

pak jadi kurang begitu faham. Tetapi dia mengarahkan saya kepada petugas lain yang lebih faham tentang alur pembayaran pajak kendaraan untuk perpanjangan 5 tahunan. Menurut saya petugas yang masih kurang faham tentang pelayanan di pajak kendaraan bermotor ini seharusnya diberi pelatihan terlebih dahulu pak.

3. Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian?

Untuk pergub saya sebagai masyarakat awam kurang faham pak, tetapi disini saya share apa yang saya alami ketika saya mengurus Balik nama Kendaraan saya di Kantor Polda Kepri disitu saya diberitahukan petugas pelayanannya hanya membayar Rp. 225 000,- saja tidak ada biaya lain lagi selain biaya Balik Nama yang sudah saya bayarkan di Loker BRI. Tetapi setelah kita bayar pajak di samsat saya di kenakan biaya lagi sebesar 400 rb alasannya penyesuaian nama sama yang di polda jadi saya kaget seharusnya informasi itu harus sinkron jangan di polda bilang tidak ada biaya lagi tapi di samsat ada biaya tambahan.

#### **B. Empati.**

4. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Perhatian petugas terhadap kami wajib pajak sudah cukup baik perhatiannya. Disaat kami tidak faham alur pembayaran pajak 5 tahun petugas langsung mengarahkan kemana kami harus melakukan cek fisik dan lainnya.

5. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya?

Petugas sudah mengutamakan kepentingan masyarakat. Ketika terjadi penumpukan antrian wajib pajak petugas langsung mengambil langkah-langkah maupun tindakan agar tidak terjadi penumpukan wajib pajak.

**C. Bukti Langsung.**

6. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Fasilitas kurang lebih sudah cukup baik pak hanya perlu ditambah saja tempat parkirnya agar ketika ramai kendaraan wajib pajak tidak bingung mau parkir dimana.

Batam, 16 Mei 2019  
Informan



(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Kalau yang saya rasakan dari awal sampai akhir, pegawai sudah kompeten sudah terarah, professional, namun ada yang harus di perbaiki dari system pelayanan itu sendiri sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang cepat tidak memakan waktu lama.

### B. Empati.

2. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan PKB pada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Sebagai contoh mereka mau ambil peduli terhadap seorang ibu-ibu hamil yang kesulitan saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Petugas meminta izin kepada saya boleh tidak kalau ibu yang sedang hamil tersebut membayar duluan dari pada saya.

3. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya ?

Petugas lebih mengutamakan kepentingan wajib pajak. Indikatornya petugas mendahulukan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mendahulukan pegawai yang bekerja pada Kantor UPT PPD Batam, mereka meminta agar pegawai tersebut ikut antrian seperti wajib pajak lainnya.

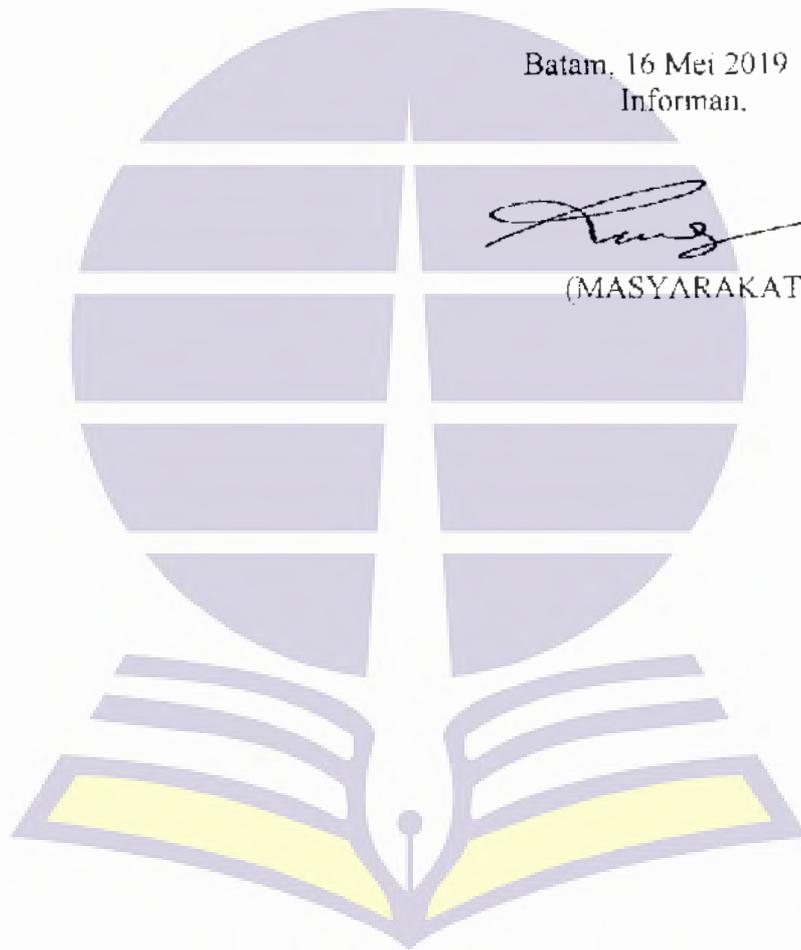
4. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPI PPD Batam Centre? mohon penjelasan!

Sudah nyaman, tetapi saran saya hanya penambahan kipas angin pada ruangan cek fisik untuk perpanjangan pajak 5 tahun. Karena lokasinya di luar ruangan, jadi tidak ada-AC, jadi agak panas saja.

Batam, 16 Mei 2019  
Informan.



(MASYARAKAT)



## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Keandalan.

1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Saya melihat dari mulai dari cek fisik, pendaftaran, dan petugas pelayannya sudah cukup berkompeten dalam melayani. Sudah ada peningkatan setiap tahunnya.

### B. Responsivitas.

2. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Kualitas pelayanan PKB di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah berjalan dengan baik. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk perpanjangan 1 (satu) Tahun memang sudah cepat tidak butuh proses lama. Yang agak sedikit lama itu di proses pajak 5 (lima) tahun dikarenakan ada proses cek fisik terlebih dahulu. Sementara untuk proses BBN-KB (Bea balik nama kendaraan bermotor) membutuhkan waktu yang agak lama dikarenakan harus mondar mandir jarak dari Kantor Polda Kepri Nongsa menuju ke Kantor UPT PPD Batam Centre kurang lebih 20 km sehingga memakan waktu yang lama, kasihan masyarakat seperti kami ini habis waktu seharian hanya untuk melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Saya sih berharap untuk kedepannya kalau bisa cukup proses BBN-KB di kantor UPT PPD Batam Centre aja pak biar tidak buang waktu.

3. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Kemudian mengenai responsivitas pegawai dalam pelayanan PKB sudah sangat baik. Indikatornya saya katakan demikian karena kalau saya selaku masyarakat ingin mengurus PKB dokumen kami selalu diterima dengan baik dan dijelaskan dengan baik apabila masih persyaratan yang belum lengkap.

4. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini?

Mengenai lama waktu pembuatan ini selama ini belum diberitahukan pada masyarakat.

**C. Jaminan.**

5. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Sejak UPT PPD pindah ke Batam Center saya lebih suka mengurus pajak sendiri dari pada lewat calo. Sekarang semuanya serba cepat, tak seperti dulu waktu di Sekupang. Rasanya sayang kalau persyaratannya lengkap tapi yang mengurus calo, bagus uangnya buat keperluan lain. Beda lagi kalau syaratnya tak lengkap, bagi yang mau bolehlah minta tolong calo biar lancar.

6. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sopan dan ramah pak.

7. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

Sudah baik perhatian petugas kepada masyarakat, kita diarahkan, dan dibimbing bagi yang tidak mengerti cara untuk melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor.

**D. Empati.**

10. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Bagi saya sudah cukup baik. Petugas pelayanan sudah komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada kami yang masih sering bertanya soal alur pembayaran pajak kendaraan ini.

11. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya?

Ya Pak, pegawai disini sudah mengutamakan kepentingan masyarakat, indikatornya mereka di saat jam 08.00 wib masuk mereka sudah di tempat layanan masing-masing dan saya tidak pernah melihat ada petugas meninggalkan loket di saat jam layanan masih buka.

12. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan !

Secara umum sudah cukup nyaman Pak, hanya saja tempat untuk cek fisiknya perlu di perluas lagi, sebagai contohnya yang pernah saya alami ketika saya mengurus perpanjangan Pajak 5 tahun tempat gosok mesinnya masih campur dengan parkir mobil lainnya.

Batam, 16 Mei 2019  
Informan



(MASYARAKAT)

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Kecandalan.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Mekanismenya untuk pembayaran perpanjangan pajak kendaraan 1 (tahun) ataupun 5 (lima) tahunan mudah pak hanya yang agak ribet ketika saya mau mutasi kendaraan saya dari Batam ke Jakarta agak sulit pak banyak berkas-berkas yang harus disiapkan dan prosesnya makan waktu lama.

2. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

Tanggapan saya sebagai masyarakat yang datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Ketika saya datang untuk dilayani sebagai wajib pajak mereka datang dengan senyum dan memberikan jawaban yang saya tanyakan sebelumnya dengan sopan dan ramah.

### B. Bukti Langsung.

3. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Peralatan yang digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Kemudian fasilitas yang digunakan juga sudah cukup memadai. Fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap. Mengenai penampilan pegawai baik itu cara berpakaian, profesionalisme bisa dikatakan sudah baik.”

4. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Fasilitas yang diberikankan juga sudah cukup memadai. Contohnya fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap.

5. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Penampilan petugas sudah berpakaian dengan rapi dan sopan, dan mereka mengenakan seragam sama semua pak dan pegawai sdh professional lah pak, indikatornya mereka mengerti tugasnya masing-masing.

Batam, 17 Mei 2019  
Informan



(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Responsivitas.

1. Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?

Kualitas pelayanannya sudah cukup bagus pak, hanya yang saya masih merasa perlu ditambah lagi adalah petugas cetak plat kendaraan bermotornya karena masih agak menunggu lama antrian cetak plat kendaraan. Terus buku BPKB kendaraan sangat lama keluar bukunya hampir 1(satu) hingga 2 (dua) bulan baru bisa diambil. Apakah teknisnya memang yang mengharuskan proses yang panjang sehingga sangat lama buku BPKB baru keluar atau kekurangan petugas di pelayanan BPKB. Harapan saya agar kedepannya lebih baik lagi kualitas pelayanan di kantor UPT PPD Batam centre ini.

2. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Kemudian untuk responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan PKB 1 (satu) tahun maupun PKB 5 (lima) tahun sudah sangat baik.

3. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Setiap petugas dalam memberi pelayanan sangat baik dan sopan. Harus menanyakan perihal yang akan diurus dan memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan.

## B. Empati.

4. Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Perhatian petugas sudah baik mereka melayani sudah sesuai prosedur dan tidak mengada-ada misal ada berkas kita yang kurang dikasih tau agar di lengkapi biar cepat di proses.

5. Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi? apa indikatornya ?

Pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat. Petugas yang melayani buka jam 08.00 dan tutup jam 15.00 WIB hari senin sampai jumat kecuali hari sabtu baru setengah hari pukul 12.00 siang. Mereka selalu berada pada tempat pelayanannya bisa di lihat ga ada loket tuup di saat jam kerja.

6. Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan!

Sudah nyaman sekali pak tempatnya ada AC, Televisi, dan terutama tempat khusus merokok.

## C. Bukti Langsung.

7. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Ya itu pak yang saya sebut tadi sarana dan prasarana sudah sangat memadai ini saran ya pak kalo bisa tempat parkir di perluas dan ruang tunggu cek fisik di kasih AC seperti ruang tunggu di lantai satu dan dua ini.

8. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Wah.sangat mendukung tentang fasilitas ini. Bagi masyarakat yang datang di UPT ini. bawa anak-anak sambil menunggu bias bawa bermain anak. Kalau ibu menyusui ada ruangnya tersendiri. Ruang sudah ber-AC, memuaskan lah pak. jadi anak-anak bisa bermain dan tidak bosan menunggu.

9. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Kalau itu menurut saya sudah bagus. Penampilan rapi, bersih, cakep-cakep, ganteng-ganteng yang laki-laki terutama yang polisi klimis, dan yang perempuan sama ramahlah pokoknya. Sudah memadai untuk pelayanan masyarakat. Untuk pegawai sudah profesional pak mereka saya lihat sudah mahir di bidangnya masing-masing.

Batam, 17 Mei 2019

Informan,

(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Mohon pertanyaan ini dijawab sesuai dengan yang bapak/ibu alami, bapak ketahui, dan yang bapak yakini kebenarannya. Instrumen ini semata-mata untuk tujuan penelitian, sehingga bapak/ibu tidak perlu menyebutkan hal-hal yang sifatnya rahasia.

### A. Responsivitas.

1. Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Iya pak, responnya cukup baik. Petugas pelayanan merespon dengan cepat. Buktinya disaat saya bertanya kepada petugas yang di loket I bagian penetapan pajak mengenai berapa pajak yang harus saya bayarkan, berapakah denda yang harus saya bayarkan dan berapa tagihan pajak kendaraan saya, mereka menjawab pertanyaan saya satu persatu dengan sabar dan senyum ramah kepada saya pak.

2. Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini ?

Kalau soal berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak kendaraan masih banyak masyarakat yang tidak tahu dikarenakan minimnya informasi atau ketidaktahuan dari masyarakatnya itu sendiri pak contohnya saya sendiri.

### B. Jaminan.

3. Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Aman kok pak menurut saya, tapi memang ada yang menawarkan jasa calo kepada saya, menurut saya tidak ada yang salah dengan seorang calo disini mereka membantu membayarkan pajak

kendaraan bermotor. Pernah dikarekan kesibukan saya pagi-pagi harus jemput tamu di bandara, terus langsung diantar ke Pulau Galang, sementara hari itu pajak saya sudah jatuh tempo dan harus dibayarkan kalau tidak nanti kena denda malah lebih mahal. Makanya saya minta bantuan calo untuk membayarkan pajak saya dikarenakan saya tidak sempat buat mengurus sendiri. Daripada harus antri dan kehilangan pelanggan bagus saya titip ke calo pak.

4. Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Pelayanan pegawai pada bagian pelayanan untuk kesopanan mereka sudah cukup sopan pak, dan cepat tanggap dalam menanggapi setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak.

5. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini?

Tanggapan masyarakat seperti saya ini mengenai proses pengurusan PKB selama ini di Kantor UPT PPD Batam Centre kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman dalam proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor.

### C. Bukti Langsung.

6. Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

Untuk sarana dan fasilitas sudah bagus, ada nomor antrian, ada petugas yang membantu memberikan arahan kepada masyarakat yang mau membayar pajak kendaraan bermotor sesuai kebutuhannya. Sarana prasarana sudah memadai ditunjang dengan peralatan yang baik dan lengkap.

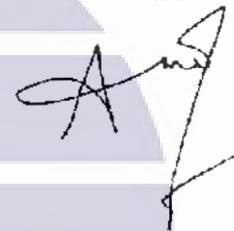
7. Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Masyarakat sudah merasakan fasilitas seperti AC, ruang khusus merokok, tempat/taman baca, ibu menyusui sebagai upaya untuk membuat nyaman masyarakat.

8. Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Petugas sangat rapi, menggunakan seragam kerja dinas dan profesional dalam melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya masing-masing. Kemudian untuk kerapihan dan profesional pegawai sudah cukup baik.

Batam, 17 Mei 2019  
Informan



(MASYARAKAT)

*Terima kasih Semoga Allah S.W.T Meridhoi Kebaikan Bapak Dan Ibu, Amin.*



## HASIL OBSERVASI

No	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.	Dimensi Realibility (Kehandalan)	
1	Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre ?	Untuk Mekanisme pelayanan di kantor UPT PPD Batam Centre sudah mudah di pahami oleh masyarakat tapi perlu ada sosialisasi yang berkelanjutan agar masyarakat yang awam atau yang baru pertama kali mengurus pajak tidak bingung karena banyaknya loket yang harus di lalui.
2	Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?	Sebagian besar pegawai sudah berkopetensi di bidangnya masing-masing ini di buktikan dengan ketrampilan mereka menggunakan alat bantu berupa komputer atau alat pendukung yang lain yang mendukung kerja mereka selain itu mereka juga paham tugasnya masing-masing, apa dan harus berbuat apa, jika ada petugas yang belum mengerti itu sebagian kecil dari petugas yang kemungkinan baru di tempatkan di UPT PPD Batam Centre. Selain dari penggunaan alat bantu berkopetensi ya petugas juga bisa di lihat dari Petugas pelayanan itu sendiri bagaimana kecermatan petugas dan Kantor UPT Batam Centre sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan. Hal ini terlihat ketika petugas pelayanan mengecek syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan/ masyarakat
3	Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24	Banyak masyarakat yang tidak mengerti akan isi dari pergub no.24 tahun 2012, tetapi secara umum pergub sudah di terapkan di lingkungan Kantor UPT PPD Batam Centre ini di buktikan ketika masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor tidak ada tambahan biaya-biaya lainnya

	<p>ahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian ?</p>	<p>atau biaya administrasi lain. Kecuali memang ada denda keterlambatan karena telat membayar pajak kendaraan.</p>
<b>B.</b>	<b>Dimensi Responsiviness (Respon/ Kctanggapan)</b>	
4	<p>Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?</p>	<p>Dalam proses pelayanan petugas belum sepenuhnya dapat memberikan waktu yang tepat. Sebagai contoh dalam proses pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor petugas belum bisa memberikan kepastian berapa lama selesainya proses Balik Nama tersebut. Kualitas pelayanan di UPT Batam Centre ini sudah bisa di katakan cukup cepat jika di bandingkan tahun-tahun sebelumnya, jika ada antrian yang panjang dan lamanya pemanggilan petugas pelayanan diloket di sebabkan banyaknya berkas yang masuk baik ke loket pelayanan cek fisik maupun loket pendaftaran dan penetapan.</p>
5	<p>Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian ?</p>	<p>Petugas merespon dengan baik dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. UPT PPD Batam Centre memiliki Kotak Saran, Website, dan Call Centre khusus untuk pelanggan yang mengadukan keluhan terkait dengan proses pelayanan yang ada di UPT PPD Batam Centre.</p>

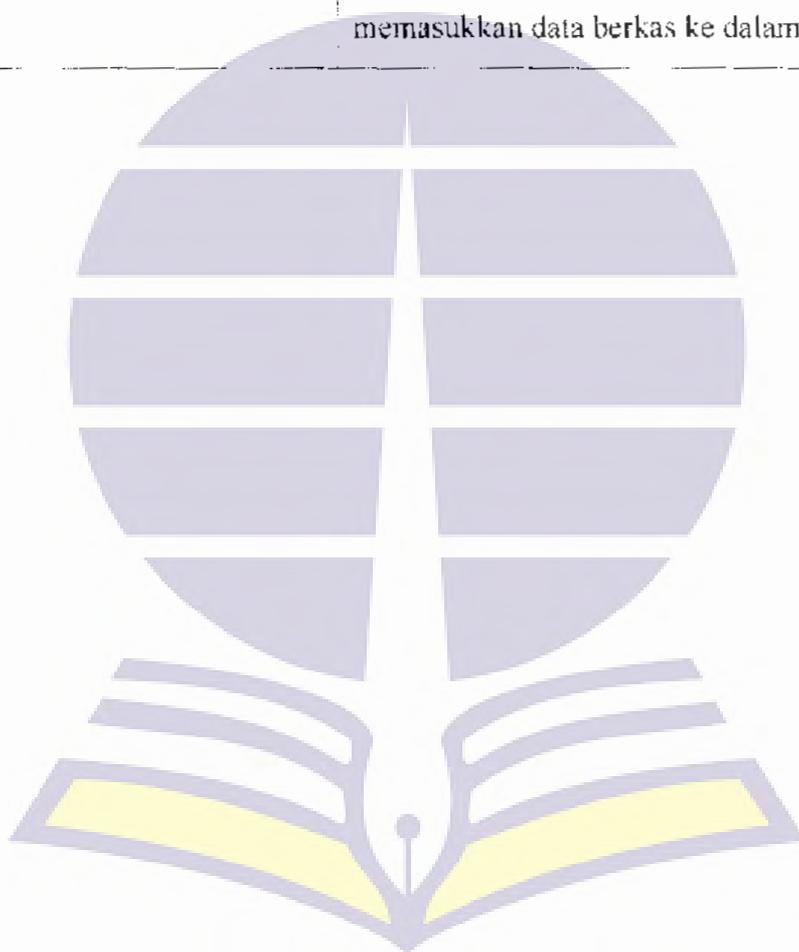
		<p>Seperti biasanya ketika ada keluhan masuk secara langsung petugas menanggapi dan merespon apa yang menjadi keluhan pengguna layanan/ masyarakat.</p>
6	<p>Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini?</p>	<p>Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui berapa lama pengurusan pajak kendaraan bermotor baik pengurusan pajak 1 tahun atau 5 tahun ataupun Balik Nama Kendaraan Bermotor. Sedangkan dari Pihak UPT PPD Batam Centre sudah menyediakan papan informasi baik berupa running text atau papan informasi yang di pasang di dekat tempat pengaduan di lantai 1 dekat pintu masuk agar masyarakat mudah melihatnya dan memahami berapa lama proses pengurusan PKB dan BBN-KB mulai dari awal sampai penyerahan STNK dan BPKB.</p>
<p><b>C. Dimensi Assurasi (Jaminan)</b></p>		
7	<p>Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?</p>	<p>Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu berusaha meyakinkan kepada masyarakat tentang rasa aman dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor. Bukti masyarakat aman ketika melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi dan bebas dari system percaloan yang selama ini identik dengan pelayanan Publik dengan memakai system antrian. Indikatornya bahwa UPT PPD batam centre lebih tertib dalam pengurusan PKB maupun BBN-KB Masyarakat langsung dilayani dan prosesnya cepat dalam memperpanjang PKB ataupun Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Mengenai pegawai secara umum sudah bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang membayar perpanjangan pajak kendaraan</p>

		bermotor kantor ini. Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah baik dan sangat memuaskan. Sesuai dengan survey internal UPT PPD Batam Centre yang dilakukan pada tahun 2018. IKM kategori Baik selain itu Petugas pelayanan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sesuai Biaya tarif pelayanan samsat mengacu pada Peraturan gubernur no. 24 tahun 2012 tentang juklak PKB dan BBN-KB dan jenis tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia mulai 26 Juni 2010.
8	Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?	Petugas pelayanan sudah memberikan sikap sopan dan santun kepada pengguna layanan/ masyarakat. Tetapi ada beberapa petugas pelayanan yang belum sepenuhnya bersikap ramah kepada pengguna layanan/ masyarakat karena terkadang ada beberapa petugas yang ngobrol sesama petugas lainnya disaat sedang melayani masyarakat dan mereka sibuk dengan handphone masing-masing.
9	Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini ?	Pelayanan di UPT PPD Batam Centre sudah ada kemajuan di banding tahun lalu.
<b>D.</b>	Dimensi Empaty (empati)	
10	Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan	Perhatian pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre kepada masyarakat sudah ada peningkatan di banding

	<p>pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan !</p>	<p>dengan tahun lalu. Mulai dari tertibnya administrasi dan tidak adanya diskriminasi terhadap para pengguna jasa layanan. Selain itu sangat jelas perhatian pegawai nampak dari setiap pengguna layanan yang belum jelas tentang alur pengurusan pajak maka pegawai menjelaskan alur dan mekanisme.</p>
11	<p>Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi ? apa indikatornya ?</p>	<p>Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan PKB pada masyarakat belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat bahwa masih ada pegawai yang lebih mengutamakan kepentingan yang lain dari pada melayani masyarakat sehingga masyarakat menunggu hingga pegawai selesai melakukan urusan mereka baru melayani masyarakat. Contohnya pada saat pengurusan pajak masih ada pegawai menerima telepon padahal ngantri di belakang panjang, Mengenai kenyamanan tempat sudah bisa dikatakan nyaman tapi untuk nyaman dalam hal pelayanan terhadap masyarakat masih di rasakan kurang, karena pengguna layanan maunya cepat dan praktis ga pakai lama.</p>
12	<p>Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre ? mohon penjelasan !</p>	<p>Kondisi ruang tunggu pelayanan sudah sangat nyaman, sebagai ibu rumah tangga membawa anak kecil yang masih menyusui saat ini merasa nyaman karena ada ruangan khusus ibu menyusui dan fasilitas bermain anak-anak di lantai 1 (satu) terus ada juga disana ruangan khusus bagi yang merokok terpisah dengan ruang antrian umum jadi kami kaum ibu merasa nyaman karena tidak terganggu dengan asap rokok. Yang perlu dibenahi menurut saya adalah tempat antrian khusus cek fisik kendaraan pak karena disitu tempatnya diruangan terbuka dan agak sempit</p>

		disitu saya melihat petugas yang bertugas menggosok mesin sangat sedikit sekali jadi antrian menumpuk panjang. Dan pada antrian cetak plat nomor KB di memakan waktu lama, cetak plat nomor bisa memakan waktu 30 menit.
D.	Dimensi Tangible (Bukti Langsung)	
13	Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai ?	Untuk sarana dan fasilitas sudah sangat bagus, ada nomor antrian, ada petugas yang membantu memberikan arahan kepada masyarakat yang mau membayar pajak kendaraan bermotor sesuai kebutuhannya. Sarana prasarana sudah memadai di dukung dengan peralatan yang baik dan lengkap. Masyarakat sudah merasakan fasilitas seperti AC, ruang khusus merokok, tempat/taman baca, ibu menyusui sebagai upaya untuk membuat nyaman masyarakat. Sarana dan prasarana sudah lengkap. Hal ini dapat terlihat dari mulai lemari arsip kendaraan bermotor, printer kasir, printer pencetak STNK Kendaraan bermotor, dan semua meubelir diruangan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada proses pelayanan.
14	Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre ?	Fasilitas yang digunakan juga sudah cukup memadai. Fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap dan di dukung fasilitas penunjang yang lain.

15	Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre ?	Penampilan pegawai UPT PPD Batam Centre secara umum sudah rapi sesuai dengan peraturan dan pegawai sudah profesional dalam melakukan proses pelayanan PKB dan BBN-KB, indikatornya pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat tidak pernah ada di temukan kesalahan baik dalam melakukan pengecekan berkas dan memasukkan data berkas ke dalam sistem komputer.
----	---	--



### Triangulasi Sumber

Pertanyaan 1: Bagaimana mekanisme pelayanan Kantor UPT PPD Batam Centre?

Informan	Jawaban
<p>Kasubbag Umum dan Kepegawaian</p>	<p>Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Saritas</p>
<p>Petugas Pelayanan</p>	<p>Untuk Pajak 1 tahun, Wajib Pajak cuma membawa STNK dan KTP asli. Setelah pendaftaran menunjukkan STNK asli dan KTP nya. Diproses di kasir sambil menunggu di loket pembayaran. Setelah membayar, langsung dicetak dan stempel. Jadi sekitar 5 menit.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT PPD Batam Centre belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, masak ngurus pajak lama betul, terutama di bagian pengurusan pajak 5 tahun. Lamanya pengurusan pajak menunjukkan bahwa penempatan para pegawai di kantor ini belum sesuai dengan keahliannya, sehingga dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Sebenarnya mekanismenya tidak sulit. Sebenarnya</p>

	<p>mekanismenya tidak sulit hanya sedikit bingungun bagi saya karena banyak loket yang harus di lalui. Mungkin karena saya masyarakat awam jadi suka bingung kalau diarahkan ke beberapa loket.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Mekanisme pelayanannya sudah jelas pak hanya saja dulu pernah saya membayar pajak 5 tahun saat itu saya membayarnya di Kantor UPT Batam Centre sini setelah tahun berikutnya saya harus membayar pajak Tahunan, tetapi karna petugas yang membantu saya membayar pajak kendaraan sudah pindah maka saya diarahkan ke corner harbour bay dengan alasan pegawai yang menanggapi pajak saya orangnya pindah ke harbor bay. Saya pun jadi bingung tanpa berfikir panjang saya langsung ke Corner Samsat yang ada di Harbourbay. Setelah membayar diharbourbay saya selaku wajib pajak mencari cara agar dapat dimudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarekan rumah saya lebih dekat dengan Kantor UPT PPD Batam Centre, petugas pelayanan di Corner Harbourbay memberi penjelasan mungkin disaat saya membayar pajak kendaraan bermotor kemarin saya hanya berpatokan membayar pajaknya hanya pada petugas yang saya kenal dulunya padahal yang namanya pajak kendaraan Tahunan bisa dibayar dimana saja apalagi di Kantor UPT PPD Batam Centre karna disinilah Kantor Pusat</p>

	<p>Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotornya yang justru bisa membayar Pajak Tahunan dan Pajak 5 Tahunan. Kalau di Corner Harbourbay hanya bisa membayar Pajak Kendaraan Tahunan saja. Saya salah menanggapi jawaban petugas yang ada di loket Batam Centre saat itu pak.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Mekanismenya untuk pembayaran perpanjangan pajak kendaraan 1 (tahun) ataupun 5 (lima) tahunan mudah pak hanya yang agak ribet ketika saya mau mutasi kendaraan saya dari Batam ke Jakarta agak sulit pak banyak berkas-berkas yang harus disiapkan dan prosesnya makan waktu lama.</p>
<p><b>Pertanyaan 2:</b> Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang ditugaskan di bagian Pelayanan UPT PPD Batam Centre ini memiliki kompetensi di bagian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?</p>	
<p>Kasubbag Umum dan Kepegawaian</p>	<p>Rata-rata pegawai disini berkompetensi di bidangnya masing-masing sehingga pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT PPD Batam Centre dapat berjalan dengan lancar dan tertib.</p>
<p>Petugas Pelayanan</p>	<p>Rata-rata sudah sesuai kompetensi masing-masing. Sudah diadakan pelatihan. Pelatihan sudah ada di dinas masing-masing. Di pihak kepolisian ada juga pelatihan ESQ, dan lain-lain</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Yang saya rasakan dan saya lihat bahwa kompetensi pegawai belum sepenuhnya baik dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikatornya yaitu kita lihat sendiri antrian panjang menyebabkan pengurusan pajak jadi lama seharusnya</p>

	<p>pegawai bisa menambah loket antrian untuk mengurangi antrian. padahal persyaratan dalam pengurusan dan lain-lain sudah dipenuhi. Mengenai lamanya waktu yang dibutuhkan dalam SOP pengurusan PKB seperti kami ini tidak mengetahui brapa lama proses pengurusan pajak</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Kalau menurut saya ada petugas yang masih kurang faham dalam bidangnya karena dia kurang mengerti alur pembayaran pajak kendaraan 5 (lima) tahun, mungkin dia masih baru ditugaskan disitu pak jadi kurang begitu faham. Tetapi dia mengarahkan saya kepada petugas lain yang lebih faham tentang alur pembayaran pajak kendaraan untuk perpanjangan 5 tahunan. Menurut saya petugas yang masih kurang faham tentang pelayanan di pajak kendaraan bermotor ini seharusnya diberi pelatihan terlebih dahulu pak.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Kalau yang saya rasakan dari awal sampai akhir, pegawai sudah kompeten sudah terarah. professional, namun ada yang harus di perbaiki dari system pelayanan itu sendiri sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang cepat tidak memakan waktu lama</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Saya liha sih mulai dari cek fisik, pendaftaran pertama, untuk pelayannya alhamdulillah saya lihat biasa-biasa sajalah. Engga seperti dulu waktu di Sekupang dulu, setelah di Batam Centre sudah lumayan enak.</p>

Pertanyaan 3: Apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan

Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor? apa indikatornya sehingga bapak katakan demikian ?

Petugas Pelayanan	Agar diketahui bahwa pelayanan PKB di kantor UPT PPD Batam Centre ini sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. indikatornya tidak ada biaya administrasi lain selain dari apa yang sudah tertera di system komputer kami.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Saya tidak faham apa isi Pergubnya pak tetapi saya ketika membayar pajak kendaraan bermotornya tidak ada tambahan biaya-biaya lainnya. Kecuali memang ada denda keterlambatan karena saya telat membayar pajak kendaraan saya pak. Selain itu semua sudah sesuai dengan yang dicetak di STNK saya pak.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Saya pribadi selama ini setiap membayar pajak kendaraan saya tidak pernah pak diminta biaya-biaya lain kecuali bagi yang telat bayar pajaknya kali yah pak pasti kena denda. Selama ini sudah sesuai dengan angka yang tertulis di STNKnya, berapa pajaknya terus berapa dendanya dan biaya jasa raharja. Jadi sudah jelas dan menurut saya sudah sesuai Pergubnya pak.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Untuk pergub saya ga ngerti pak yang saya pas saya ganti nama di polda kan sudah selesai dibayar dan keterangan dari polda tidak biaya lagi baleknama selain yang sudah saya bayar di BRI Polda 225 rb tapi setelah kita bayar pajak di samsat saya di kenakan biaya lagi sebesar 400 rb alasannya penyesuaian nama sam yang di polda jadi saya kaget

	<p>seharusnya informasi itu harus sinkron jangan di polda bilang tidak ada biaya lagi tapi di samsat ada biaya tambahan. Untung saya bawa duit lebih kalo apa ga BPKB dan STNK saya di tahan padahal tinggal ngambil.</p>
Masyarakat wajib pajak. pengguna layanan	<p>Untuk pergub saya sebagai masyarakat awam kurang faham pak. tetapi disini saya share apa yang saya alami ketika saya mengurus Balik nama Kendaraan saya di Kantor Polda Kepri disitu saya diberitahukan petugas pelayanannya hanya membayar Rp. 225.000,- saja tidak ada biaya lain lagi selain biaya Balik Nama yang sudah saya bayarkan di Loker BRI. Tetapi setelah kita bayar pajak di samsat saya di kenakan biaya lagi sebesar 400 rb alasannya penyesuaian nama sama yang di polda jadi saya kaget seharusnya informasi itu harus sinkron jangan di polda bilang tidak ada biaya lagi tapi di samsat ada biaya tambahan.</p>

**Pertanyaan 4: Apakah pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre selesai tepat pada waktunya?**

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	<p>Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai tepat waktu. Indikatornya yaitu banyak PKB yang dikeluarkan atau diterbitkan Kantor UPT PPD Batam Centre setiap harinya.</p>
Petugas Pelayanan	<p>Kualitas pelayanan PKB dan BBNKB sudah baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur nomor 24 Tahun 2012 Tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak kendaraan Bermotor. Pelayanan PKB memang ada yang sesuai ada juga</p>

	<p>yang tidak sesuai dengan aturan namanya petugas banyak tapi kita sebagai petugas pelayanan sudah di berikan arahan oleh pimpinan tentang pelayanan yang prima kepada masyarakat.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Kalau menurut saya pembayaran pajaknya tepat waktu tidak ada masalah, yang selama ini dikeluhkan masyarakat kalau untuk pengurusan BPKB agak lama mungkin 1 bulan atau 2 bulan baru jadi.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Sudah tepat waktu pak menurut saya , perpanjangan pajak 1 (satu) tahun sangat mudah dan cepat yang agak lama pembayaran perpanjangan pajak 5 (lima) tahun karena harus cek fisik terlebih dahulu . trs ngantri di tempat bagian nomor plat nomor KB.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Kualitas pelayanan PKB di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah berjalan dengan baik. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk perpanjangan 1 (satu) Tahun memang sudah cepat tidak butuh proses lama. Yang agak sedikit lama itu di proses pajak 5 (lima) tahun dikarenakan ada proses cek fisik terlebih dahulu. Sementara untuk proses BBN-KB (Bea balik nama kendaraan bermotor) membutuhkan waktu yang agak lama dikarenakan harus mondar mandir jarak dari Kantor Polda Kepri Nongsa menuju ke Kantor UPT PPD Batam Centre kurang lebih 20 km sehingga memakan waktu yang lama, kasihan masyarakat seperti kami ini habis waktu seharian hanya untuk melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Saya sih berharap untuk kedepannya kalau bisa cukup proses BBN-KB di kantor UPT PPD Batam Centre aja pak biar tidak buang waktu.</p>

Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Kualitas pelayanannya sudah cukup bagus pak, hanya yang saya masih merasa perlu ditambah lagi adalah petugas cetak plat kendaraan bermotornya karena masih agak menunggu lama antrian cetak plat kendaraan. Terus buku BPKB kendaraan sangat lama keluar bukunya hampir 1(satu) hingga 2 (dua) bulan baru bisa diambil. Apakah teknisnya memang yang mengharuskan proses yang panjang sehingga sangat lama buku BPKB baru keluar atau kekurangan petugas di pelayanan BPKB. Harapan saya agar kedepannya lebih baik lagi kualitas pelayanan di kantor UPT PPD Batam centre ini.
--	---

Pertanyaan 5: Apakah petugas Kantor UPT PPD Batam Centre ini selalu merespon dengan baik? Apa buktinya sampai dikatakan demikian?

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Mengenai responsivitas pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat menurut saya sudah baik.
Petugas Pelayanan	Kemudian responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal ini terlihat bahwa dokumen-dokumen yang disampaikan melalui Pemberitahuan selalu diterima kemudian diproses sesuai dengan mekanisme.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Kemudian mengenai responsivitas pegawai dalam pelayanan PKB sudah sangat baik. Indikatornya saya katakan demikian karena kalau kami selaku masyarakat ingin mengurus PKB dokumen kami selalu diterima dengan baik dan dijelaskan dengan baik apabila masih persyaratan yang belum lengkap.
Masyarakat wajib pajak, pengguna	Kemudian untuk responsivitas pegawai dalam memberikan

layanan	pelayanan PKB 1 (satu) tahun maupun PKB 5 (lima) tahun sudah sangat baik.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Iya pak, responnya cukup baik. Petugas pelayanan merespon dengan cepat. Buktinya disaat saya bertanya kepada petugas yang di loket 1 bagian penetapan pajak mengenai berapa pajak yang harus saya bayarkan, berapakah denda yang harus saya bayarkan dan berapa tagihan pajak kendaraan saya, mereka menjawab pertanyaan saya satu persatu dengan sabar dan senyum ramah kepada saya pak.
<p>Pertanyaan 6: Apakah masyarakat yang mengurus Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor ini mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor ini ?</p>	
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Mengenai batas waktu penyelesaian Pembuatan STNK selama ini sudah diberitahukan pada masyarakat melalui Running teks yang ada di lantai satu dan papan pengumuman.
Petugas Pelayanan	Mengenai lama waktu dalam pengurusan PKB sudah disosialisasikan atau diumumkan pada masyarakat melalui papan pengumuman dan running teks yang ada di lantai bawah.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Menurut saya, banyak masyarakat yang tidak tahu. Menurut saya prosesnya cepat. Sudah dijelaskan berapa lama yang harus ditempuh, berapa jumlah yang harus dibayar sudah jelas Utk perpanjangan BPKB dua bulanan waktu, tidak sesuai dengan janji, janjinya 1bulan. Utk pajak STNK 1

	tahun, lebih cepat.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Mengenai lama waktu pembuatan ini selama ini belum diberitahukan pada masyarakat.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Kalau soal berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran pajak kendaraan masih banyak masyarakat yang tidak tahu dikarenakan minimnya informasi atau ketidaktahuan dari masyarakatnya itu sendiri pak contohnya saya sendiri

Pertanyaan 7: Bagaimana pegawai Kantor UPT PPD Batam Centre meyakinkan masyarakat tentang rasa aman dari percaloan dan nyaman pada saat proses pelayanan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor?

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pegawai di Kantor UPT PPD Batam Centre selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang rasa aman dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor. Bukti masyarakat aman ketika melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi dan bebas dari system percaloan yang selama ini identik dengan pelayanan indikatornya bahwa UPT batam centre lebih tertib dalam pengurusan PKB mupun BBNKB Masyarakat langsung dilayani dan prosesnya cepat dalam memperpanjang PKB ataupun Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
Petugas Pelayanan	UPT PPD Batam Centre memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang ingin mengurus perpanjangan pajak kendaraan bermotornya baik roda dua maupun roda empat, indikatornya bahwa UPT batam centre

	<p>lebih tertib, jika ada yang mengeluh masih ada percaloan di UPT PPD Batam Centre sekarang di jelaskan masalahnya apa dulu. Kalau masyarakat komplain masalah pungli di bagian pajak pasti akan kami jawab dan kami beri penjelasan. Tapi kalau yang dipermasalahkan adalah pungli di bagian lain kami tak bisa menjawabnya karena kami samsat ini tiga instansi kepolisian, BP2RD dan jasa raharja ya. Apalagi menegur pelakunya. Karena bagaimanapun itu bukan wewenang kami. Jadi tolong dipisahkan dulu mana yang harus komplain ke kami dan mana yang harus komplain ke yang lain. Biar tidak rancu</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Petugas pelayanan selalu meyakinkan kepada masyarakat tentang proses pembayaran pajak yang mudah, cepat, dan nyaman juga rasa aman dari percaloan tetapi kadang pak kami tidak mau repot karena malas mengantri dan ribetnya proses pengurusan pajak kendaraan. Akhirnya cari jalan lain gimana caranya bisa cepat dan ga repot-repot ngantri ya cari informasi siapa tau ada orang yang bisa membantu dalam mengurus PKB. Karena saya sendiri sebelumnya memang menggunakan jasa calo karena saya ga sempat mengurus sendiri maklum pak saya kerja di PT susah izin keluar kantornya. Bapak juga tau kalo bayar pajak itu memakan waktu seharian pak. sementara kalau di PT tidak bisa izin lama-lama, sementara hari itu adalah tanggal jatuh tempo pajak kendaraan saya. Untuk tempatnya sendiri UPT Batam Centre sudah sangat nyaman tempatnya juga strategis. Selama saya dalam mengurus pembuatan STNK melihat pegawai selalu sopan dalam melayani masyarakat.</p>

	<p>Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan PKB dan BBNKB belum memuaskan karena masyarakat seperti saya ini butuh proses lebih cepat dalam setiap pengurusan.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Saya merasa nyaman dan aman selama proses pembayaran pajak kendaraan di Kantor UPT PPD Batam Centre ini. Dalam proses pembayaran pajak kendaraan saya lihat ada masyarakat yang masih menggunakan bantuan jasa calo dikarenakan tidak mau repot mengurus pajak sendiri, sebenarnya menurut saya membayar pajak pakai calo atau tidak itu hanya masalah pilihan. Kalau berkas yang kita bawa lengkap buat apa pakai calo, toh kita bisa langsung bayar ke loket. Sayang duitnya lah, daripada buat bayar calo bagus buat yang lainnya. Beda lagi kalau berkasnya tidak lengkap mungkin masyarakatnya ga mau ribet makanya mereka pakai calo, tapi risikonya ya harus bayar lebih. Jadi praktek percaloan disini tergantung cara pandang masyarakatnya karena mereka juga membantu masyarakat membayarkan pajak kendaraan yang penting tidak mengganggu proses antrian masyarakat lainnya dalam membayar pajak kendaraan. Kenyamanan juga sudah bagus karena semua masyarakat yang akan membayar pajak sudah disediakan tempat duduk yang memadai. Kalau kesulitan paling di fotocopy. Karena ada info masyarakat lain Misalnya fotocopy lebih mahal dari harga umumnya misalnya satu lembar Rp 1000 per lembar, di tempat umum Rp 200.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Aman kok pak menurut saya, tapi memang ada yang menawarkan jasa calo kepada saya, menurut saya tidak ada</p>

yang salah dengan seorang calo disini mereka membantu membayarkan pajak kendaraan bermotor. Pernah dikarekan kesibukan saya pagi-pagi harus jemput tamu di bandara, terus langsung diantar ke Pulau Galang, sementara hari itu pajak saya sudah jatuh tempo dan harus dibayarkan kalau tidak nanti kena denda malah lebih mahal. Makanya saya minta bantuan calo untuk membayarkan pajak saya dikarenakan saya tidak sempat buat mengurus sendiri. Daripada harus antri dan kehilangan pelanggan bagus saya titip ke calo pak.

Pertanyaan 8: Apakah pegawai selalu sopan dalam melayani?

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Mengenai pegawai selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat yang membayar perpanjangan pajak kendaraan bermotor kantor ini.
Petugas Pelayanan	Pegawai pelayanan di UPT Batam centre ini sudah sangat sopan dalam pelayanan karena kami menerapkan sistem pelayanan yang prima.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Iya, pegawai sudah menjalankan sesuai sopan, santun, dan ramah. Saya melihat di sini khususnya di pelayanan pertahun, sesuai dengan aturan yang diinfokan. Hanya di loket antrian mereka kurang ramah
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sopan dan ramah pak

Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Setiap petugas dalam memberi pelayanan sangat baik dan sopan. Harus menanyakan perihal yang akan diurus dan memberikan arahan kepada masyarakat pengguna layanan.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Pelayanan pegawai pada bagian pelayanan untuk kesopanan mereka sudah cukup sopan pak, dan cepat tanggap dalam menanggapi setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak
<p>Pertanyaan 9. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor UPT PPD Batam Centre selama ini ?</p>	
Kasubbag Umum dan Kepegawain	Tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah cukup baik dan sangat memuaskan.
Petugas Pelayanan	UPT PPD Batam Centre sendiri telah melakukan survey dan hasil dari IKM tersebut Alhamdulillah Sangat Baik ini membuktikan bahwa masyarakat sudah cukup puas terhadap pelayanan yang kami berikan.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Sudah baik perhatian petugas kepada masyarakat, kita diarahkan, dan dibimbing bagi yang tidak mengerti cara untuk melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Tanggapan saya sebagai masyarakat yang datang ke Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Ketika saya datang untuk dilayani sebagai wajib pajak mereka datang dengan senyum dan memberikan jawaban yang saya tanyakan

	sebelumnya dengan sopan dan ramah.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Sudah lumanya bagus lah pak, karena banyaknya masyarakat yang ngurus jadi lama di loketnya berkas kita nunggu panggilan tapi kalo saya lihat prosesnya sendiri cepat di bandingkan sebelumnya.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Tanggapan masyarakat seperti saya ini mengenai proses pengurusan PKB selama ini di Kantor UPT PPD Batam Centre kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga masyarakat akan merasa aman dan nyaman dalam proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor

Pertanyaan 10: Bagaimana perhatian seorang petugas dalam memberikan pelayanan Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor? Mohon dijelaskan!

Petugas Pelayanan	Perhatian pegawai pada masyarakat yang melakukan pengurusan PKB di UPT PPD Batam Centre sudah cukup baik. Pegawai di kantor ini melakukan pelayanan dengan prinsip SMART yaitu senyum, menarik, aman dan ramah kepada masyarakat. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Kemudian masyarakat selalu merasa nyaman dengan pelayanan kami, ini dibuktikan dengan semakin berkurangnya pengaduan masyarakat.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Kalau perhatian petugas dalam melayani wajib pajak sudah cukup baik. Mereka berusaha mewujudkan pelayanan prima kepada semua wajib pajak baik itu pembayaran pajak tahunan, pajak 5 tahunan ataupun lainnya. Seperti halnya

	<p>saya yang saat kebingungan membayar pajak kendaraan 5 tahunan petugas langsung memberikan tuntunan kepada saya kemana saya harus memberikan data-data kendaraan saya karna di Kantor UPT PPD Batam Centre tersebut ada 2 lantai dalam proses perpanjangan kendaraan bermotor.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Perhatian petugas terhadap kami wajib pajak sudah cukup baik perhatiannya. Disaat kami tidak faham alur pembayaran pajak 5 tahun petugas langsung mengarahkan kemana kami harus melakukan cek fisik dan lainnya.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan PKB pada masyarakat sudah berjalan dengan baik. Sebagai contoh mereka mau ambil peduli terhadap seorang ibu-ibu hamil yang kesulitan saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Petugas meminta izin kepada saya boleh tidak kalau ibu yang sedang hamil tersebut membayar duluan dari pada saya.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Perhatian petugas pada masyarakat dalam pengurusan PKB di Kantor UPT PPD Batam Centre berjalan dengan baik. kemudian masyarakat sudah merasa nyaman dalam pengurusan PKB.</p>

Pertanyaan 11: Apakah pegawai lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi ? apa indikatornya ?

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	<p>Pastinya harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan sesuai dengan SOP tetapi tidak tertutup kemungkinan seorang pegawai juga ada saatnya ketika mereka harus menerima telepon seperti telpon dari atasannya maupun keluarganya terlebih itu tidak diperbolehkan</p>
-------------------------------	---

	<p>menerima telpon berlama-lama disaat sedang melayani masyarakat/pengguna layanan. Jika memang telpon tersebut sangatlah penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu dengan sopan. Indikatornya bisa di lihat sendiri petugas sangat disiplin dalam hal pelayanan kepada masyarakat contoh petugas bisa meninggalkan tempat atau loket pelayanan memang jika sudah waktunya jam istirahat.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Menurut saya pegawai sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, indikatornya tidak ada loket tutup di saat antrian masih ramai. Loket ditutup di jam-jam yang sudah tertera di Papan pengumuman Jam Istirahat Sholat dan Makan dan sebelumnya ditutup petugas memberi pengumuman lewat TOA terlebih dahulu kepada masyarakat wajib pajak dan akan dibuka kembali pada jam yang sudah tertera di papan pengumuman.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>lya sudah sesuai pak, indikatornya pegawai sangat di siplin kalo tidak mementingkan masyarakat tentunya pegawai banyak alasan pak pada saat jam kerja tapi Alhamdulillah pegawai di sini sudah sangat melayani kami-kami ini yang punya keperluan ngurus pajak.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Petugas sudah mengutamakan kepentingan masyarakat. Ketika terjadi penumpukan antrian wajib pajak petugas langsung mengambil langkah-langkah maupun tindakan agar tidak terjadi penumpukan wajib pajak.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Petugas lebih mengutamakan kepentingan wajib pajak. Indikatornya petugas mendahulukan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mendahulukan pegawai yang</p>

	bekerja pada Kantor UPT PPD Batam, mereka meminta agar pegawai tersebut ikut antrian seperti wajib pajak lainnya.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Yang saya lihat sendiri mereka sudah berusaha sebaik baiknya dalam melayani kami masyarakat pak, contohnya ketika saya antri diloket PNBPN agak lama karena saya melihat petugasnya sedang menerima telpon terus saya langsung bertanya ke petugas yang melayani saya pak maaf kok dari tadi saya belum dipanggil-panggil namanya, petugasnya pun menjawab dengan permohonan maaf sebelumnya "saya barusan ada terima telpon dari orang rumah pak, maaf yah pak akan saya panggil nama bapak nanti sesuai antrian, mohon bersabar yah pak.
<p>Pertanyaan 12: Apakah masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre? mohon penjelasan!</p>	
Petugas Pelayanan	masyarakat selalu merasa nyaman dengan pelayanan kami, ini dibuktikan dengan semakin berkurangnya pengaduan masyarakat.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Yang saya rasakan sendiri sudah nyaman pak mulai dari tempat antrian dan pembayarannya Cuma kalo pas ramai tempat duduknya sempit.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Tempat sudah nyaman Pak Cuma parkirannya sempit apalagi kalo rame bingung kita cari tempat parkir.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Untuk kenyamanan, yaitu hanya pada pembayaran perpanjangan pajak 5 tahun Karena lokasinya di luar

	<p>ruangan, jadi tidak ada-AC, jadi kenyamanan kurang. Kalau panas ya kepanasan terik matahari, atau hujan ya basah. Sering terjadi, saat kita menyerahkan berkas petugas belum siap, kita tarus2 di situ, tidak ada petugasnyanya sehingga kita khawatir sampai engga kita nanti. Sehingga disitulah terjadi antrian panjang karena tidak ditanggapi. Fasilitas kurang memadai.</p>
<p>Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan</p>	<p>Sudah nyaman sekali pak tempatnya ada Acnya,TV, tempat khusus merokok. Tp msh byk masyarakat mengeluh di bagian foto copy disini lbh mahal di bandingkan di luar,prnh saya tanya ke pegawai kalao foto copy itu bkn dari UPT PPD tp pihak swasta.</p>

Pertanyaan 13: Apakah peralatan dan sarana yang disediakan dalam pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah memadai?

<p>Kasubbag Umum dan Kepegawaian</p>	<p>Untuk masalah kenyamanan kata-kata nyaman dan tidaknya hanya masyarakat yang merasakan. UPT PPD Batam Centre memberikan jasa sudah melakukan semaksimal yang kami bisa berikan. Semua kami siapkan fasilitas sesuai SOP yang ada. Sudah ada ruang tunggu masyarakat yang sangat nyaman dan dingin ber-AC, masyarakat bisa sambil menunggu sambil membaca buku untuk menambah pengetahuan di pojok baca, terus juga ada ruangan khusus ibu menyusui bagi yang membawa balita, dan juga ada tempat bermain anak-anak bagi orang tua yang membawa anak. Untuk cek fisik memang kendalanya panas karena di</p>
--------------------------------------	---

	<p>tempat terbuka. Namun kita usahakan layanan secepat mungkin. Kelengkapan alat dalam bekerja petugas sudah kami lengkapi semua fasilitas berupa Meja Kerja, Kursi Kerja, Komputer, printer dan lainnya. Penampilan petugas pelayanan harus sopan. Ketentuan dalam berpakaian sudah ada seragam yang diberikan kepada petugas pelayanan dari Kantor UPT PPD Batam Centre. Senin -selasa seragam putih, Rabu batik. Semua sudah disamakan seragamnya untuk petugas UPT, kepolisian, dan jasa raharja.</p>
Petugas Pelayanan	<p>Kita selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat yang ingin mengurus segala keperluannya di UPT PPD Batam Centre ini pak, mulai dari sarana dan prasarana bisa bapak lihat sendiri sudah lengkap, peralatan dari pegawai sudah sangat-sangat mendukung di banding UPT yang lain dan sarana bagi pengunjung juga sudah tersedia mulai dari AC, Ruang Baca, tempat merokok dan bahkan kita siapkan ruang menyusui bagi ibu-ibu yang ingin menyusui anaknya.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Bagi saya sarpras sudah memadai dibandingkan UPT yang lain. UPT Batam Center ini pas banget lokasinya di pusat pemerintahan. Layanan cukup baik sudah memenuhi standar. Keamanan sudah cukup bagus. Sudah nyaman karena ruang bebas merokok, ada pojok, ruang bermain anak, ada disediakan air putih.</p>
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	<p>Peralatan yang digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre sudah baik. Kemudian fasilitas yang digunakan juga sudah cukup memadai. Fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap.</p>

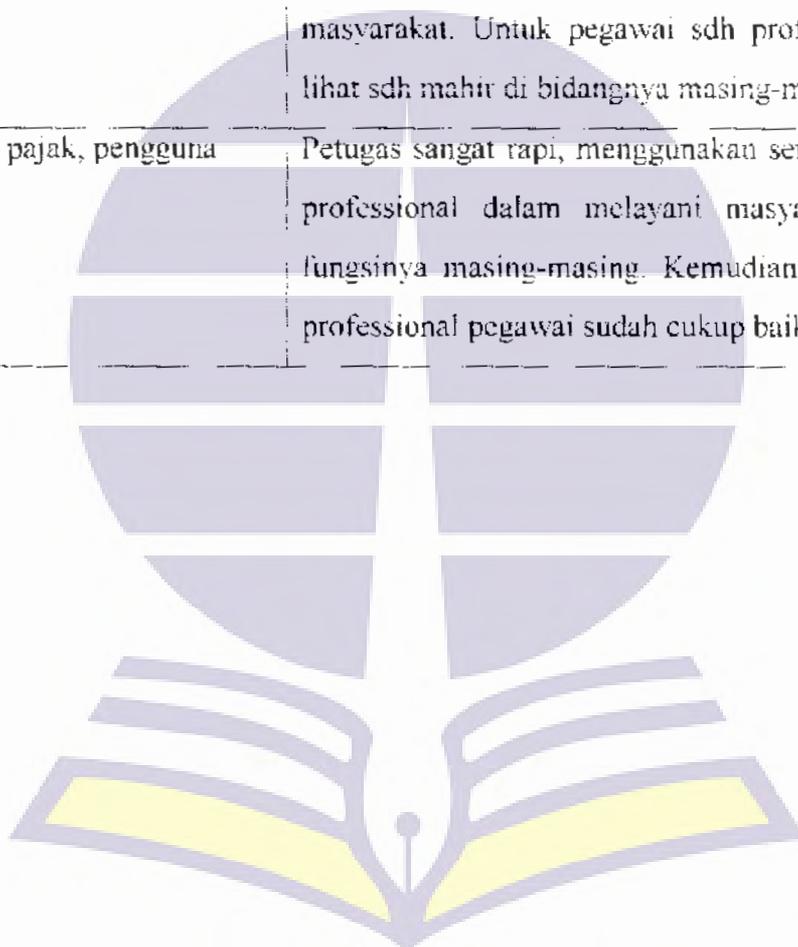
	Mengenai penampilan pegawai baik itu cara berpakaian, profesionalisme bisa dikatakan sudah baik”
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Ya itu pak yang saya sebut tadi sarana dan prasarana sudah sangat memadai ini saran ya pak kalo bisa tempat parkir di perluas dan ruang tunggu cek fisik di kasih AC seperti ruang tunggu di lantai satu dan dua ini.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Untuk sarana dan fasilitas sudah bagus, ada nomor antrian, ada petugas yang membantu memberikan arahan kepada masyarakat yang mau membayar pajak kendaraan bermotor sesuai kebutuhannya. Sarana prasarana sudah memadai ditunjang dengan peralatan yang baik dan lengkap
<p>Pertanyaan 14: Apakah fasilitas yang ada saat ini sudah memadai dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT PPD Batam Centre ?</p>	
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Fasilitas sudah sangat cukup memadai. UPT PPD Batam Centre Pelan-pelan berbenah melengkapi apa yang menjadi kekurangan sehingga masyarakat yang ingin membayar PKB merasa nyaman, karena kalo menunggu lama-lama saat antri kalo tidak di dukung fasilitas pasti pingginnya masyarakat cepat pulang ya pak.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Fasilitas sudah cukup lah pak,
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Fasilitas yang diberikankan juga sudah cukup memadai. Contohnya fasilitas yang disediakan seperti, televisi, komputer, AC, bangku dan meja sudah cukup lengkap.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Wah sangat mendukung tentang fasilitas ini. Bagi masyarakat yang datang di UPT ini, bawa anak-anak sambil

	menunggu bias bawa bermain anak. Kalau ibu menyusui ada ruangnya tersendiri. Ruang sudah ber-AC, memuaskan lah pak.. jadi anak-anak bisa bermain dan tidak bosan menunggu.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Masyarakat sudah merasakan fasilitas seperti AC, ruang khusus merokok, tempat/taman baca. ibu menyusui sebagai upaya untuk membuat nyaman masyarakat

Pertanyaan 15: Apakah pegawai memiliki penampilan yang rapi dan profesional dalam melakukan pelayanan di Kantor UPT PPD Batam Centre?

Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Mengenai penampilan dan profesional pegawai sudah cukup baik. Penampilan memang menjadi salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai khusus di bidang pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan aturan yang diberlakukan di kantor UPT PPD Batam Centre ini sehingga masyarakat melihat bahwa UPT PPD Batam Centre memang beda di banding UPT PPD lainnya karena siap tidak UPT PPD yang pertama bisa di lihat dari penampilan. Penampilan rapi tentu masyarakat yang melihatnya akan senang
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Penampilan rapi, bersih, dan sopan memadai untuk pelayanan. sementara untuk petugas layanannya sendiri menurut saya pribadi sudah profesional dalam menjalankan tugasnya dalam ini dibuktikan saya mengurus PKB apa yang menjadi kekurangan pada berkas saya di kasih tau dan setiap saya tanya mereka ngerti.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Penampilan petugas sudah berpakaian dengan rapi dan

	sopan, dan mereka mengenakan seragam sama semua pak mereka mengerti tugasnya masing-masing.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Kalau itu menurut saya sudah bagus. Penampilan rapi, bersih, cakep-cakep, ganteng-ganteng yang laki-laki terutama yang polisi klimis, dan yang perempuan sama ramahlah pokoknya. Sudah memadai untuk pelayanan masyarakat. Untuk pegawai sdh profesional. Mereka saya lihat sdh mahir di bidangnya masing-masing.
Masyarakat wajib pajak, pengguna layanan	Petugas sangat rapi, menggunakan seragam kerja dinas dan professional dalam melayani masyarakat sesuai dengan fungsinya masing-masing. Kemudian untuk kerapihan dan professional pegawai sudah cukup baik

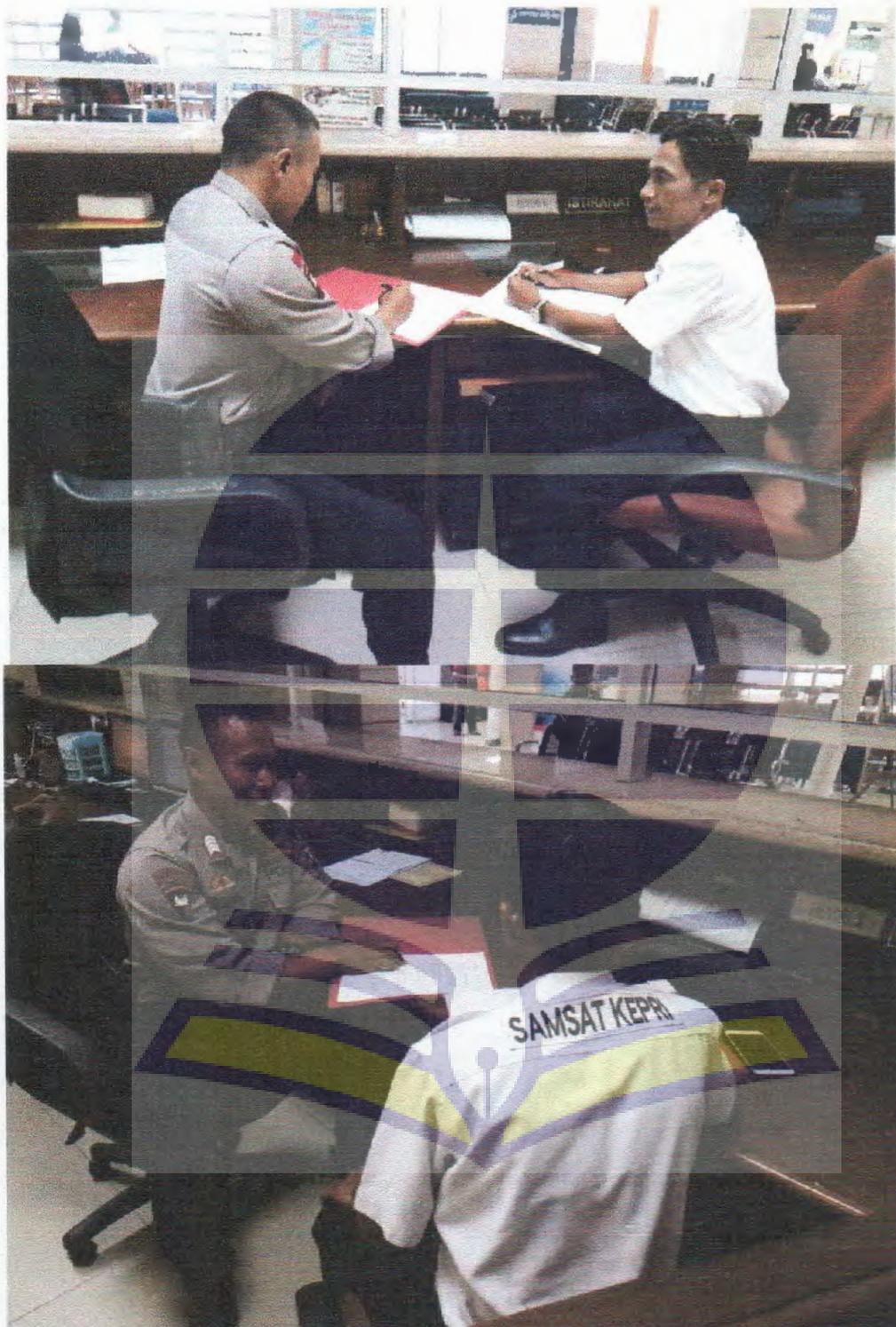


**HASIL DOKUMENTASI WAWANCARA DI KANTOR UPT PPD BATAM CENTRE**

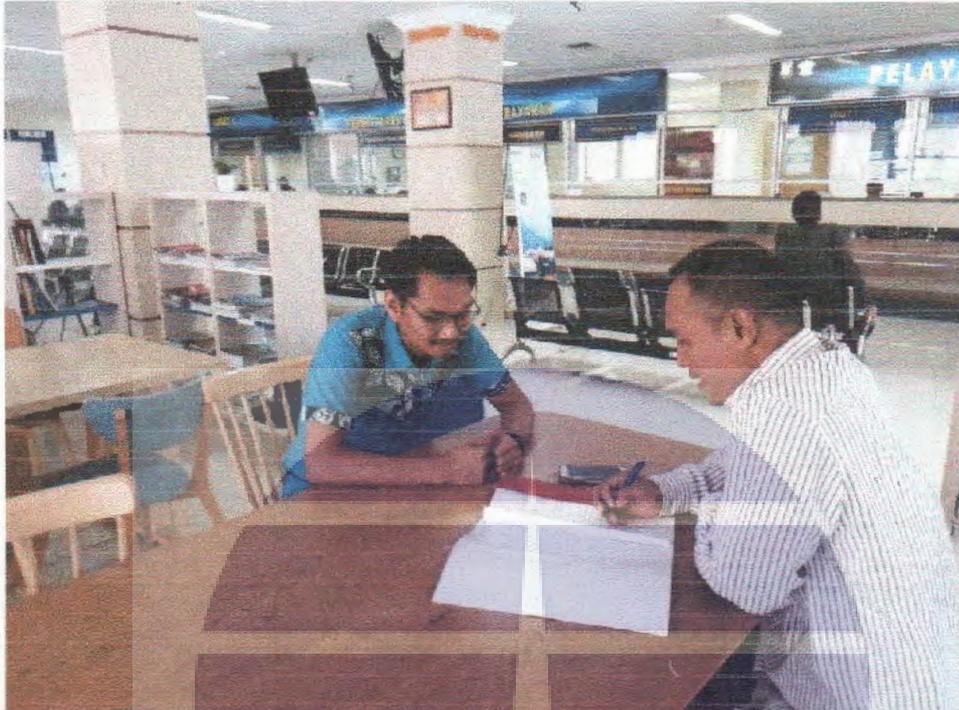
---

**KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

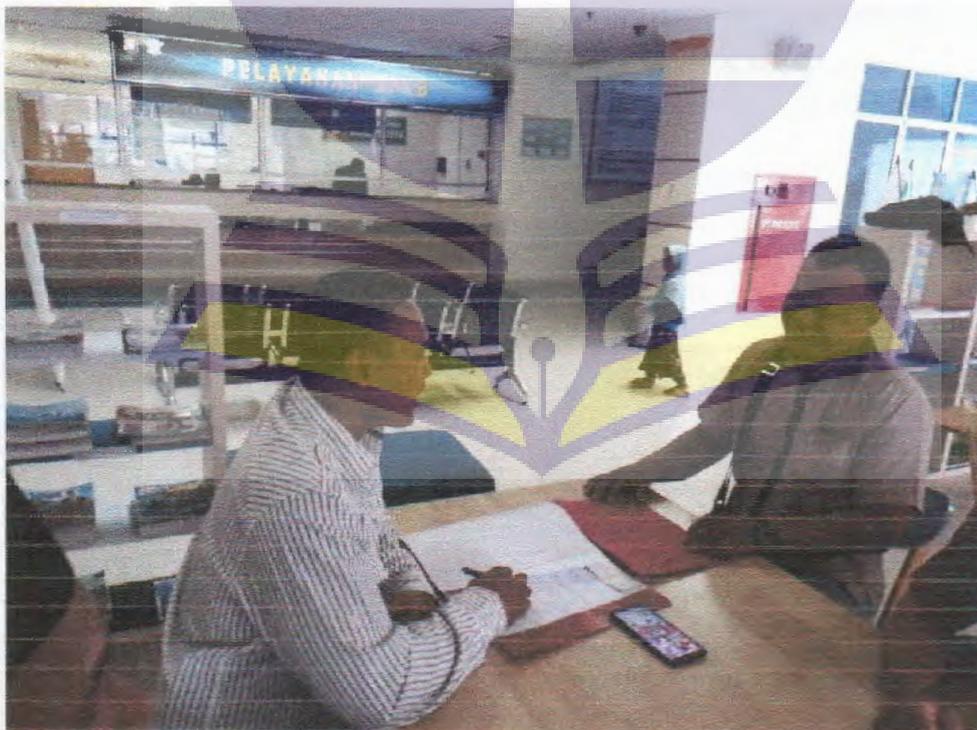
**WAWANCARA KEPADA KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN  
KANTOR UPT PPD BATAM CENTRE  
PADA HARI SENIN, TANGGAL 18 MARET 2019, PUKUL 09.15 – 10.25 WIB**



**WAWANCARA KEPADA PETUGAS PELAYANAN  
KANTOR UPT PPD BATAM CENTRE  
PADA HARI SENIN, 18 MARET 2019, PUKUL 11.55 – 12.45 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SEBAGAI MASYARAKAT  
PADA HARI KAMIS, 16 MEI 2019, PUKUL 09.15-09.35 WIB**



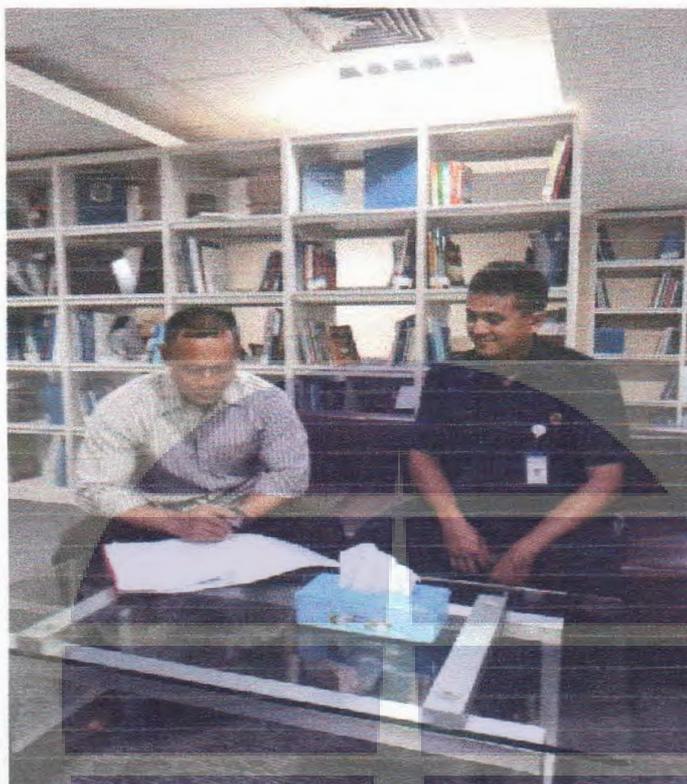
**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI KAMIS, 16 MEI 2019, PUKUL 09.55 – 10.15 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI JUM'AT, 17 MEI 2019, PUKUL 09.10 – 09.30 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI KAMIS, 16 MEI 2019, PUKUL 11.10 – 11.35 WIB**



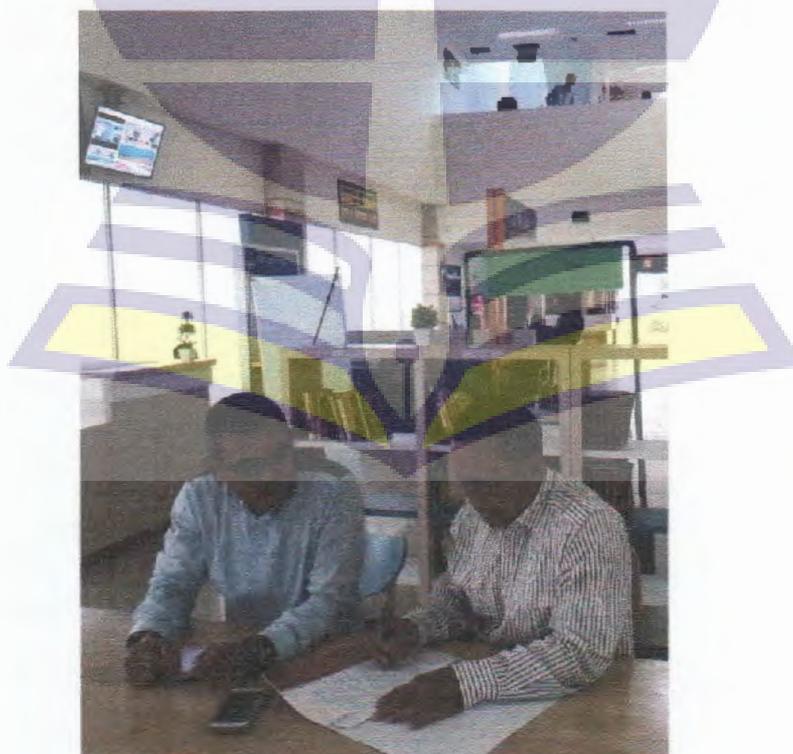
**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI KAMIS, 16 MEI 2019, PUKUL 10.30 – 10.50 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI JUM'AT, 17 MEI 2019, PUKUL 09.45 – 10.00 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI KAMIS, 16 MEI 2019, PUKUL 13.00 – 13.25 WIB**



**WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT KOTA BATAM  
INFORMAN SELAKU MASYARAKAT  
PADA HARI JUMAT, 17 MEI 2019, PUKUL 10.10 – 10.30 WIB**