

Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan

Yanto Susilo¹⁾, Ika Devy Pramudiana²⁾, Muhammad Khairul Anwar³⁾

^{1) 2) 3) 4)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: *ika.devy@unitomo.ac.id, yantosusilo@gmail.com,

mkhairulanwar@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Analisis dilakukan menggunakan model Servqual, yang meliputi lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek daya tanggap dan empati. Namun, dimensi keandalan dan bukti fisik sudah menunjukkan hasil yang memuaskan. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan termasuk pelatihan bagi petugas pelayanan dan peningkatan fasilitas fisik di Kantor Samsat. Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengelola Samsat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Kepuasan Wajib Pajak, Servqual

Abstract

This study aims to analyze the service quality in motor vehicle tax payment at the Samsat Office in Lamongan Regency. High-quality service is a crucial factor in enhancing taxpayer satisfaction and compliance in timely tax payment. This research employs a descriptive quantitative method with a survey approach, where data were collected through questionnaires distributed to taxpayers processing motor vehicle tax payments. The analysis was conducted using the Servqual model, which includes five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects. The results indicate that the service quality at the Samsat Office in Lamongan Regency still

needs improvement, particularly in the aspects of responsiveness and empathy. However, the dimensions of reliability and tangible aspects have shown satisfactory results. Recommendations for improving service quality include training for service officers and enhancing physical facilities at the Samsat Office. These findings are expected to provide valuable insights for Samsat management in their efforts to improve service quality and taxpayer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Motor Vehicle Tax, Taxpayer Satisfaction, Servqual

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam keberhasilan pemerintahan, terutama di sektor-sektor yang langsung berhubungan dengan masyarakat luas, seperti pelayanan administrasi pajak. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial karena langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang berkualitas tinggi tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat mendorong kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, seperti pembayaran pajak tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kajian administrasi publik, analisis terhadap kualitas pelayanan, khususnya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, menjadi sangat relevan dan penting.

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Lamongan. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Lamongan terus mengalami peningkatan yang signifikan, seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, tuntutan terhadap pelayanan yang efisien dan berkualitas di Kantor Samsat semakin tinggi. Namun, berbagai keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain adalah antrian yang panjang, proses yang berbelit-belit, dan minimnya fasilitas pendukung seperti tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman. Hal ini mengindikasikan adanya gap antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat.

Gap tersebut menjadi semakin penting untuk dianalisis, mengingat bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat berdampak pada berbagai aspek, termasuk tingkat kepuasan masyarakat dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan masyarakat enggan untuk mematuhi kewajiban pajak mereka, yang pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan menjadi sangat penting untuk menemukan solusi yang tepat dan efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian terkait kualitas pelayanan di berbagai wilayah menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan seringkali menjadi sumber masalah utama. Misalnya, penelitian oleh (Gilang, 2019) di Samsat Kota Surabaya menunjukkan bahwa aspek daya tanggap petugas masih menjadi salah satu kelemahan utama dalam pelayanan Samsat. Petugas yang kurang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan wajib pajak dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan. Selain itu, penelitian oleh (Marfiladkk., 2019) di Samsat Kota Bandung juga mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal empati dan fasilitas fisik yang memadai. Dalam konteks ini, empati yang dimaksud adalah kemampuan petugas untuk memahami dan merespons kebutuhan dan perasaan wajib pajak dengan cara yang sopan dan menghargai, sedangkan fasilitas fisik mencakup infrastruktur yang mendukung kelancaran proses pelayanan, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang memadai, dan sistem antrian yang efisien.

Namun, meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan, belum banyak kajian yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Kabupaten Lamongan memiliki karakteristik demografis dan tantangan tersendiri yang membedakannya dari wilayah lain. Misalnya, wilayah ini memiliki penduduk yang cukup heterogen dengan latar belakang ekonomi dan pendidikan yang beragam. Hal ini tentu memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengisi gap tersebut dengan mengkaji kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan menggunakan model Servqual.

Model Servqual adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini didasarkan pada lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten (Akbar Najam & Handoyo, 2020). Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Kepastian mencakup pengetahuan dan sopan santun karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. Empati melibatkan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan karyawan.

Di Kabupaten Lamongan, Kantor Samsat berperan sebagai pusat pelayanan utama bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Pelayanan yang berkualitas tinggi di Samsat sangat penting untuk memastikan bahwa proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Namun, berbagai indikasi menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam pelaksanaan pelayanan di Samsat Lamongan. Misalnya, beberapa wajib pajak mengeluhkan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur yang harus diikuti, dan minimnya fasilitas

pendukung yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Lamongan, dengan menekankan pada dimensi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Model Servqual dipilih sebagai kerangka analisis karena telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Analisis ini akan membantu mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam pelayanan dan memberikan solusi yang berbasis pada data empirik.

Dalam beberapa penelitian terkait, kualitas pelayanan diukur menggunakan model Servqual karena model ini mampu memberikan gambaran yang jelas tentang area-area yang perlu ditingkatkan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh (Zain dkk., 2022) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan wajib pajak. Selain itu, penelitian oleh (Wiratno, 2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik di kantor pelayanan publik dapat secara langsung meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi empati dan daya tanggap merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Temuan-temuan ini relevan dengan kondisi di Samsat Kabupaten Lamongan, di mana aspek-aspek tersebut juga menjadi sorotan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Namun, meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan di berbagai wilayah, masih terdapat kekosongan dalam literatur yang mengkaji secara spesifik pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menyediakan data dan analisis yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor.

Dalam kesimpulannya, topik penelitian ini ditekankan pada analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Lamongan. Penelitian ini tidak hanya berupaya mengisi kekosongan dalam literatur, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan dan wilayah lainnya yang memiliki karakteristik serupa. Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi baik dari segi teoritis maupun praktis, serta memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan telah menjadi topik yang banyak dibahas dalam literatur manajemen dan pemasaran. Menurut (Parasuraman dkk., 1985), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Model Servqual, yang diperkenalkan oleh mereka, telah menjadi kerangka kerja utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Keanda(Ula, 2019)lan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Daya tanggap adalah kesiapan dan kecepatan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat. Kepastian mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan untuk menanamkan rasa percaya di benak pelanggan. Empati adalah perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan, sedangkan bukti fisik mengacu pada aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik berbeda dengan kualitas pelayanan di sektor swasta karena melibatkan aspek-aspek yang lebih kompleks, seperti akuntabilitas, transparansi, dan inklusivitas. Menurut (Deby dkk., 2019), dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah dan regulasi. Kualitas pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya prosedur yang jelas, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta adanya upaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.

Pelayanan publik, khususnya dalam administrasi pajak, memerlukan pendekatan yang berbeda dari pelayanan di sektor swasta. Hal ini disebabkan oleh karakteristik wajib pajak yang sangat beragam, baik dari segi demografi, tingkat pendidikan, maupun kemampuan ekonomi. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih inklusif dan berfokus pada kebutuhan wajib pajak sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor ini (Hidayat & Maulana, 2022).

2.3 Model Servqual dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan

Model Servqual adalah salah satu alat yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Dalam konteks ini, Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Model ini telah banyak

diterapkan dalam penelitian di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan, dan administrasi publik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Parasuraman dkk., 1985) mengungkapkan bahwa lima dimensi Servqual dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan efektif. Dimensi keandalan dan daya tanggap seringkali dianggap sebagai yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan administrasi. Selain itu, bukti fisik seperti fasilitas dan lingkungan fisik kantor juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

2.4 Penelitian Terdahulu tentang Kualitas Pelayanan Samsat

Beberapa penelitian terkait kualitas pelayanan di Kantor Samsat menunjukkan bahwa masih banyak aspek yang perlu ditingkatkan. Misalnya, penelitian oleh (Gilang, 2019) di Samsat Kota Surabaya menunjukkan bahwa aspek daya tanggap petugas masih menjadi salah satu kelemahan utama dalam pelayanan Samsat. Petugas yang kurang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan wajib pajak dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan. Penelitian lain oleh (Marfila dkk., 2019) di Samsat Kota Bandung juga mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal empati dan fasilitas fisik yang memadai.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Silalahi dkk., 2019) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang dapat diandalkan dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan pelanggan adalah kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat.

2.5 Implementasi Model Servqual di Samsat Kabupaten Lamongan

Penelitian ini akan menggunakan model Servqual sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Seperti yang telah diungkapkan oleh penelitian sebelumnya, model Servqual telah terbukti efektif dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam pelayanan publik. Dalam konteks Samsat Kabupaten Lamongan, penelitian ini akan fokus pada analisis lima dimensi Servqual untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian ini juga akan membandingkan temuan-temuan dari Kabupaten Lamongan dengan hasil-hasil penelitian di wilayah lain, seperti yang dilakukan oleh (Akbar Najam & Handoyo, 2020) dan (Ula, 2019), untuk mengidentifikasi tren umum dan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Samsat. Hal ini penting untuk memahami apakah masalah-masalah yang dihadapi Samsat Kabupaten

Lamongan bersifat unik atau merupakan bagian dari masalah yang lebih luas dalam pelayanan publik di Indonesia.

2.6 Signifikansi Penelitian dan Kontribusi bagi Literatur

Penelitian ini tidak hanya penting untuk mengisi kekosongan dalam literatur yang mengkaji kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi upaya peningkatan pelayanan publik secara umum. Dengan menggunakan model Servqual, penelitian ini akan memberikan wawasan empiris yang dapat digunakan oleh para pembuat kebijakan dan pengelola Samsat dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

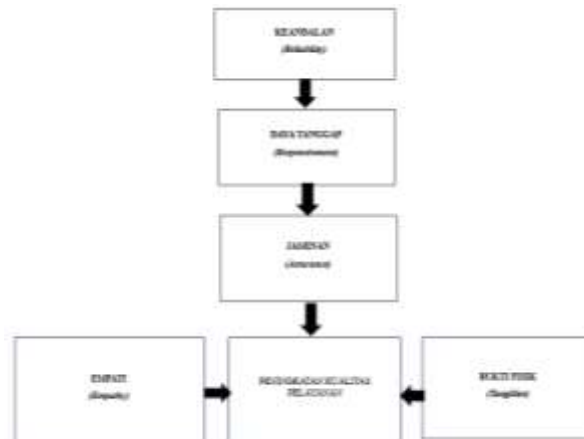
Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori tentang kualitas pelayanan publik di Indonesia. Meskipun model Servqual telah banyak digunakan di berbagai negara, penelitian ini akan menambah literatur tentang penerapan model ini dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam administrasi pajak kendaraan bermotor.

2.7 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dibahas, penelitian ini akan menggunakan model Servqual sebagai kerangka konseptual untuk menganalisis kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Lima dimensi Servqual (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik) akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Data akan dikumpulkan melalui survei yang didistribusikan kepada wajib pajak yang menggunakan layanan di Samsat, dan analisis akan dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan.

Berikut adalah diagram kerangka konseptual yang menggambarkan penggunaan model Servqual untuk analisis kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Diagram ini menunjukkan lima dimensi Servqual (Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Bukti Fisik) yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang kemudian berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Dengan kerangka konseptual ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang jelas dan praktis bagi perbaikan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori tentang kualitas pelayanan publik di Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif dipilih karena sesuai untuk menggambarkan kondisi yang ada terkait kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat dengan menggunakan model Servqual. Data kuantitatif akan dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden, yang kemudian akan dianalisis untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib pajak terkait lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Lamongan, dengan menekankan pada lima dimensi Servqual: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini akan menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Lamongan memenuhi harapan wajib pajak, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis ini, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang berbasis data bagi perbaikan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan.

Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan wajib pajak, dengan tujuan untuk memahami faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dianalisis secara statistik untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib

pajak terkait lima dimensi Servqual, serta untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, Provinsi Jawa Timur. Kantor Samsat ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat pelayanan utama untuk administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut. Kabupaten Lamongan sendiri memiliki karakteristik demografis yang cukup beragam, dengan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini menjadikan Samsat Kabupaten Lamongan sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi pajak kendaraan bermotor. Selain itu, terdapat indikasi bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan di kantor ini, yang menjadikan lokasi ini sebagai subjek yang menarik untuk diteliti.

4. PEMBAHASAN

Bagian ini akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data yang dikumpulkan, serta interpretasi dari hasil tersebut. Hasil penelitian akan disusun berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diukur dengan model Servqual, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Analisis akan difokuskan pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi wajib pajak terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kabupaten Lamongan.

4.1 Kualitas Pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan

A. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan Samsat Kabupaten Lamongan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat sesuai dengan janji yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan yang signifikan antara harapan wajib pajak dan realitas pelayanan yang mereka terima dalam dimensi ini. Responden menyatakan bahwa mereka sering menghadapi ketidakkonsistenan dalam proses pelayanan, seperti ketidakpastian dalam waktu penyelesaian proses administrasi. Beberapa responden juga mencatat adanya kesalahan administrasi yang berulang, seperti kesalahan dalam pencatatan data dan dokumen, yang mengakibatkan ketidakpuasan. Masalah ini menunjukkan bahwa Samsat perlu memperbaiki prosedur operasional standar (SOP) dan memastikan bahwa semua petugas terlatih dengan baik untuk menghindari kesalahan yang berulang.

Penelitian terkait menunjukkan bahwa keandalan adalah salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. Sebagai contoh, penelitian oleh (Sinollah & Masruro, 2019) menyebutkan bahwa keandalan sering kali menjadi dimensi yang paling kritis dalam menentukan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keandalan, Samsat Kabupaten

Lamongan perlu menerapkan sistem pengawasan yang lebih ketat serta melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan bahwa setiap tahap pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mengukur seberapa cepat dan tepat petugas Samsat dalam merespons permintaan, pertanyaan, dan keluhan wajib pajak. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa dimensi daya tanggap memiliki kesenjangan terbesar dibandingkan dimensi lainnya. Responden mengungkapkan bahwa mereka seringkali merasa diabaikan oleh petugas ketika membutuhkan bantuan atau informasi tambahan. Waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan respon dari petugas menjadi keluhan utama dalam dimensi ini.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kurangnya daya tanggap petugas dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pelatihan, beban kerja yang tinggi, dan sistem antrian yang tidak efisien. Dalam penelitian oleh (Akbar Najam & Handoyo, 2020), daya tanggap diidentifikasi sebagai dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan yang memerlukan interaksi langsung antara petugas dan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya tanggap, Samsat Kabupaten Lamongan perlu mengadopsi pendekatan manajemen waktu yang lebih efektif, seperti memperbaiki sistem antrian elektronik dan meningkatkan jumlah petugas yang melayani di waktu-waktu sibuk.

C. Kepastian (*Assurance*)

Kepastian melibatkan aspek-aspek seperti kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kepastian mendapatkan penilaian yang relatif baik dari responden, meskipun masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Responden umumnya merasa bahwa petugas di Samsat cukup kompeten dalam menjalankan tugas mereka, namun beberapa menyatakan bahwa terdapat kekurangan dalam hal kesopanan dan keterampilan komunikasi.

Kesenjangan ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan tambahan kepada petugas, terutama yang berkaitan dengan keterampilan komunikasi dan etika pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Hudayati, 2021), kepastian sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, terutama dalam layanan publik di mana keamanan dan keandalan informasi menjadi perhatian utama. Dengan meningkatkan kompetensi dan kesopanan petugas, Samsat dapat memperkuat hubungan dengan wajib pajak dan meningkatkan rasa aman dan percaya diri mereka dalam menggunakan layanan.

D. Empati (*Empathy*)

Empati mengacu pada kemampuan petugas untuk memahami dan merespons kebutuhan dan kondisi khusus wajib pajak. Dalam penelitian ini, dimensi empati menunjukkan kesenjangan yang cukup besar. Banyak responden merasa bahwa pelayanan yang mereka terima di Samsat kurang memperhatikan kebutuhan individu mereka, dan sering kali bersifat terlalu formal dan tidak personal. Hal ini terlihat dari kurangnya perhatian terhadap wajib pajak yang memiliki kesulitan tertentu, seperti orang tua atau individu dengan disabilitas.

Empati merupakan dimensi yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena dapat meningkatkan hubungan interpersonal antara petugas dan pelanggan. Penelitian oleh (Erlianti dkk., 2019) menunjukkan bahwa pelayanan yang penuh empati dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, terutama dalam layanan yang memerlukan interaksi personal. Untuk mengatasi masalah ini, Samsat Kabupaten Lamongan perlu mengembangkan budaya pelayanan yang lebih inklusif dan memperhatikan kebutuhan khusus setiap wajib pajak. Pelatihan khusus dalam hal keterampilan interpersonal dan pelayanan yang berfokus pada pelanggan juga dapat membantu meningkatkan dimensi empati ini.

E. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik mencakup semua aspek fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap bukti fisik di Samsat Kabupaten Lamongan bervariasi. Beberapa responden merasa bahwa fasilitas yang tersedia sudah memadai, namun banyak yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang tidak nyaman, tempat parkir yang kurang memadai, dan kurangnya informasi yang mudah diakses.

Aspek bukti fisik ini sangat penting dalam membentuk persepsi awal wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima. Penelitian oleh (Dianti & Hasymi, 2020) mengungkapkan bahwa penampilan fisik dan fasilitas sangat mempengaruhi kesan pertama yang dibentuk oleh pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dimensi bukti fisik, Samsat Kabupaten Lamongan perlu melakukan perbaikan infrastruktur, seperti memperluas ruang tunggu, meningkatkan kenyamanan tempat duduk, dan menyediakan informasi yang lebih jelas melalui papan petunjuk atau media digital.

4.2 Analisis Keseluruhan Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan. Dimensi daya tanggap dan empati memiliki kesenjangan terbesar, yang menunjukkan bahwa kedua aspek ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan pelayanan. Keandalan dan bukti fisik juga

menunjukkan kesenjangan yang perlu ditangani, sementara kepastian, meskipun memiliki kesenjangan, dianggap lebih memuaskan dibandingkan dimensi lainnya.

Analisis kesenjangan ini memberikan wawasan penting bagi pengelola Samsat dalam menentukan area mana yang memerlukan perbaikan segera. Dengan memahami kesenjangan ini, manajemen dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, analisis ini juga dapat digunakan untuk menetapkan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators/KPI) yang lebih tepat sasaran dalam evaluasi kinerja pelayanan.

4.3 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis dan teoritis yang penting. Secara praktis, hasil ini memberikan gambaran yang jelas mengenai area-area yang memerlukan perbaikan di Samsat Kabupaten Lamongan. Peningkatan pada dimensi daya tanggap dan empati akan menjadi kunci dalam mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini menambah literatur mengenai kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya dalam konteks administrasi pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar bagi pembuat kebijakan dalam mengembangkan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan daerah.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bagian ini akan merangkum temuan utama dari penelitian dan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Lamongan dengan menggunakan model Servqual, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, dimensi daya tanggap dan empati menunjukkan kesenjangan terbesar, menandakan bahwa petugas Samsat perlu meningkatkan responsivitas dan perhatian terhadap kebutuhan khusus wajib pajak. Dimensi keandalan juga memperlihatkan kesenjangan yang memerlukan perbaikan, terutama terkait dengan konsistensi dan akurasi pelayanan. Meskipun dimensi kepastian mendapatkan penilaian

yang relatif lebih baik, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal kompetensi dan sikap profesional petugas. Sedangkan dimensi bukti fisik, yang mencakup fasilitas dan penampilan fisik, juga menunjukkan perlunya peningkatan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman dan mendukung.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek pelayanan sudah memadai, secara keseluruhan masih terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kabupaten Lamongan:

- A. **Pelatihan dan Pengembangan Petugas**
Daya tanggap dan empati petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Pelatihan ini juga harus mencakup peningkatan kompetensi teknis untuk mengurangi kesalahan dalam administrasi dan meningkatkan keandalan pelayanan.
- B. **Perbaikan Fasilitas Fisik**
Untuk mengurangi kesenjangan dalam dimensi bukti fisik, perbaikan fasilitas di Samsat Kabupaten Lamongan harus menjadi prioritas. Ini termasuk memperbaiki ruang tunggu agar lebih nyaman, menyediakan tempat parkir yang lebih luas, serta memastikan informasi yang diperlukan wajib pajak mudah diakses melalui papan informasi atau media digital.
- C. **Peningkatan Sistem Manajemen Pelayanan**
Mengadopsi teknologi seperti sistem antrian elektronik dan aplikasi informasi layanan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan daya tanggap pelayanan. Selain itu, evaluasi berkala terhadap prosedur operasional standar (SOP) dapat memastikan bahwa semua petugas mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.
- D. **Pendekatan Pelayanan yang Lebih Personal**
Mengembangkan budaya pelayanan yang lebih humanis dan personal dengan memberi perhatian khusus pada kebutuhan individu wajib pajak. Ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan khusus untuk petugas agar lebih peka terhadap situasi dan kondisi wajib pajak, seperti orang tua, penyandang disabilitas, atau mereka yang membutuhkan bantuan khusus.
- E. **Peningkatan Pengawasan dan Evaluasi**
Melakukan pengawasan yang lebih ketat dan evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan di Samsat. Ini penting untuk memastikan bahwa setiap keluhan wajib

pajak dapat ditangani dengan cepat dan bahwa perbaikan yang telah diimplementasikan berjalan sesuai harapan.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi ini, Samsat Kabupaten Lamongan diharapkan dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perbaikan ini juga dapat menjadi model bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor-sektor lainnya.

Kesimpulan dan rekomendasi ini tidak hanya penting bagi manajemen Samsat, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi pengembangan literatur dan praktik manajemen pelayanan publik di Indonesia. Melalui pendekatan yang lebih strategis dan berbasis data, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lamongan, khususnya dalam konteks administrasi pajak kendaraan bermotor, dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Najam, B., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Xyz). *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(2), 57–68.
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2019). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8*, 1–16.
- Dianti, M., & Hasymi, A. M. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan, Intensitas Aset Tetap Dan Fasilitas Terhadap Manajemen Pajak Dengan Indikator Tarif Pajak Efektif The Effect Of Profitability, Leverage, Company Size, Intensity Of Fixed Assets And Facilities On Tax Management With Effective Tax Rates Indicators. *Dalam Journal Of Accounting Science (Vol. 4, Nomor 1)*.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci (Vol. 1, Nomor 1)*. [Http://Ejournal.Stia-Lk-Dumai.Ac.Id/Index.Php/Japabis](http://Ejournal.Stia-Lk-Dumai.Ac.Id/Index.Php/Japabis)
- Gilang, P. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat Uptd Dispenda Propinsi Jatim. 1–111.
- Hayani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanmasyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal For Research In Accounting*, 5(1), 11–35.

- Kurniawan, W., & Hudayati, A. (2021). Pengaruh Keadilan Distributif, Kepercayaan Kognitif Dan Afektif Terhadap Kepatuhan Pajak Sukarela. 3, 227–237. <https://doi.org/10.20885/Ncaf.Vol3.Art20>
- Marfila, R. R., Sofianty, D., & Nurhayati, N. (2019). The Influence Of Tax Service Quality And Tax Knowledge On Taxpayer Compliance In Paying Motor Vehicle Taxes (Survey On Tax Payers At Samsat Pajajaran Kota Bandung). *Kajian Akuntansi*, 2(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Ula, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Ahp (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga).
- Wiratno. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. *Supremasi Hukum*, 16(2), 1–23.
- Zain, D., Sunarsih, & Sulaiman. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 15(2), 105–120.