

**KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS LAYANAN KANTOR BERSAMA
SAMSAT MANYAR KERTOARJO
SURABAYA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Guna Mencapai Gelar Magister



Oleh :

ERWIN LISNANINGSIH I
NPM. 0461020098

**PRGRAM MAGISTER MANAJEMEN PACSASARJANA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2006**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridhoNya, sehingga tugas penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan segala kekurangan dan kelebihanNya. Penyusunan tesis ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu persyaratan memperoleh derajat Sarjana S-2 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur dengan judul “Kepuasan Wajib Pajak Atas Layanan Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya“.

Dapat diselesaikan dan terwujudnya tesis ini, tidaklah lepas dari bantuan, dukungan moril-spiritual yang diberikan oleh pihak-pihak lain, oleh karena itu perkenankan penulis pada kesempatan ini untuk menyampaikan :

- Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Almamater serta segenap Tri Civitas Academica Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur khususnya kepada segenap dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membagi ilmunya kepada penulis.

Terutama kepada DR. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Pembimbing Utama serta Drs. Ec. Prasetyohadi, MM selaku Pembimbing Pendamping, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis sejak awal hingga akhir penulisan tesis, dengan ini disampaikan rasa terima kasih dan penuh penghargaan kepada beliau berdua.

- Terima kasih disampaikan juga kepada Bapak Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur beserta Staf pada Kantor Bersama SAMSAT Manyar

Kertoarjo Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi data yang dibutuhkan.

- Rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada teman-teman Program Studi Magister Manajemen yang tidak mungkin kami sebutkan satu persatu, atas dukungan, kerjasama serta bantuannya sejak masa perkuliahan hingga selesai.
- Terima kasih yang tak terhingga kepada Kakak ipar, Drs.Ec. Dradjad Tri Tjahyono, MM yang selalu memberikan motivasi dan masukan.
- Seluruh rasa terima kasih dengan penuh rasa hormat dan cinta dihaturkan kepada Ayahanda Windroso Soehardi atas doa restunya, juga Ibunda Koensoenarsi Soeharmadji atas segenap rasa sayang, perhatian dan dorongannya.

Khususnya untuk suami tercinta, Ir. Dradjad Tjatur Prayogo yang dengan sabar dan penuh pengorbanan yang diberikan secara tulus ikhlas, kasih sayang serta kesabaran mendorong dan mendampingi penulis dalam suka dan duka yang tidak dapat dinilai dengan apapun.

Semoga segala bantuan, perhatian dan dorongan yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini mendapatkan rahmat dari Allah SWT. Amien.

Walaupun penulis telah berusaha untuk menyusun tesis ini dengan sebaik-baiknya, namun karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis, maka penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan sehingga jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran dan kritik membangun akan kami terima dengan tulus dan ikhlas demi kesempurnaan.

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan tesis ini kepada pembaca, dengan harapan semoga dapat berguna bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

Surabaya, Juni 2006

Penulis,



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERUNTUKAN | |
| RINGKASAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2. Landasan Teori | 13 |
| 2.2.1. Kualitas Jasa | 13 |
| 2.2.1.1. Pengertian Jasa | 13 |
| 2.2.1.2. Karakteristik Jasa | 14 |
| 2.2.1.3. Pengertian Kualitas Jasa..... | 15 |
| 2.2.1.4. Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa | 18 |
| 2.2.1.6. Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa. | 23 |
| 2.2.1.7. Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa | 24 |
| 2.2.1.8. Kesenjangan Kaulitas Jasa | 24 |
| 2.2.1.9. Kerugian dan Keuntungan Kualitas | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2. Kepuasan Pelayanan..... | 29 |
| 2.2.2.1. Pengertian Kepuasan | 29 |
| 2.2.2.2. Penilaian Kepuasan Pengguna | 30 |
| 2.2.2.3. Fungsi Kepuasan Pengguna | 30 |
| 2.2.2.4. Model Konseptual Kepuasan Pelanggan..... | 31 |
| 2.3. Kerangka Pikir..... | 35 |
| 2.4. Hipotesis | 35 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 36 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 36 |
| 3.2. Penentuan Responden | 36 |
| 3.3. Variabel Penelitian | 37 |
| 3.3.1. Identifikasi Variabel | 37 |
| 3.3.2. Definisi Operasional | 38 |
| 3.3.2.1. Kepuasan Wajib Pajak | 38 |
| 3.3.3. Pengukuran Variabel | 40 |
| 3.4. Sumber-sumber Penelitian | 41 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 41 |
| 3.6. Asumsi Model [<i>Structural Equation Modelling</i>] | 47 |
| 3.7. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal | 49 |
| 3.7.1. Pengujian Model dengan <i>One Step Approach</i> | 49 |
| 3.7.2. Pengujian Model dengan <i>Two Step Approach</i> | 49 |
| 3.7.3. Uji Hipotesis Unidimensi | 51 |
| 3.7.4. Uji Kausalitas | 51 |
| 3.7.5. Evaluasi Model..... | 52 |
| BAB IV KEADAAN UMUM | 54 |
| 4.1. Sejarah Singkat | 54 |
| 4.2. Dasar Hukum Kantor Bersama SAMSAT | 56 |
| 4.3. Koordinasi dengan Pihak Instansi Terkait | 58 |
| 4.4. Sistem dan Prosedur Pelayanan | 61 |

| | | |
|----------------------------|---|----|
| BAB V | HASIL DAN PEMBAHASAN | 64 |
| | 5.1. Hasil Pengujian Instrumen | 64 |
| | 5.1.1. Evaluasi atas <i>Outlier</i> | 64 |
| | 5.1.2. Uji Validitas Alat Ukur | 66 |
| | 5.1.3. Uji Reliabilitas Alat Ukur | 67 |
| | 5.1.4. Asumsi Normalitas | 69 |
| | 5.2. Evaluasi Model <i>One-Step Approach</i> | 70 |
| | 5.3. Evaluasi Model <i>One Step Approach</i> Hasil Modifikasi | 72 |
| | 5.4. Hasil Pengujian Unidimensi | 75 |
| | 5.5. Hasil Uji Hipotesis Penelitian | 77 |
| | 5.6. Pembahasan | 77 |
| | 5.6.1. Implikasi Penelitian | 78 |
| | 5.6.2. Keterbatasan Penelitian | 84 |
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN | 85 |
| | 6.1. Kesimpulan | 85 |
| | 6.2. Saran | 86 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| Nomor | | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | Rekapitulasi komplain masyarakat pada SAMSAT | 6 |
| 3.1 | <i>Goodness of Fit Indices</i> | 53 |
| 4.1 | Residual Statistics (A) | 64 |
| 5.2 | <i>Standardize Faktor Loading</i> dan Konstruk dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> | 66 |
| 5.3 | Pengujian <i>Reliability Consistency Internal</i> | 67 |
| 5.4 | <i>Construct Reliability & Variance Extrated</i> | 68 |
| 5.5 | Hasil Pengujian Normalitas | 69 |
| 5.6 | Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> | 71 |
| 5.7 | Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> | 72 |
| 5.8 | Hasil Uji Kausalitas <i>Regression Weights</i> | 73 |
| 5.9 | Uji Unidimensi | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model) | 26 |
| 2.2 Kerangka Pikir Penelitian | 35 |
| 3.1 Model Pengukuran Faktor Tangibles | 42 |
| 3.2 Model Pengukuran Faktor Reliability | 43 |
| 3.3 Model Pengukuran Faktor Responsiveness | 44 |
| 3.4 Model Pengukuran Faktor Assurance | 45 |
| 3.5 Model Pengukuran Faktor Emphaty..... | 46 |
| 4.1 Pola Koordinasi SAMSAT | 60 |
| 4.2 Alur Kebijakan Kantor Bersama SAMSAT | 61 |
| 4.3 Mekanisme Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT | 62 |
| 4.4 Pendaftaran Kendaraan Baru/Perpanjangan STNK | 63 |
| 5.1 Model Pengukuran & Struktural One Step Approach | 71 |
| 5.2 Model Pengukuran & Struktural One Step Approach – modifikasi..... | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Pengujian *Outlier Multivariate*
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas
- Lampiran 5 Data Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Pengujian *Construct Reliability* dan *Variance Extracted*
- Lampiran 8 Hasil Pengujian Normalitas
- Lampiran 9 Model Pengukuran dan Struktural *One Step Approach* : *Base Model* dan Kriteria *Goodnes of Fit*
- Lampiran 10 Model Pengukuran dan Struktural *One Step Approach* : Modifikasi dan Kriteria *Goodnes of Fit*
- Lampiran 11 Hasil Pengujian Kausalitas

Erwin Lisnaningsih Indrawati, 0461020098, KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS LAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT MANYAR KERTOARJO SURABAYA. Di bawah bimbingan Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Pembimbing Utama serta Drs. Ec. Prasetyohadi, MM selaku Pembimbing Pendamping

RINGKASAN

Konsep otonomi daerah yang dikembangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dengan tetap melakukan pada aspek transparansi, akuntabilitas, efisien dan efektif, daerah otonomi harus mampu melakukan manuver serta prakasa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Upaya pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dituangkan dalam Keputusan Men PAN nomor 81 tahun 1993. Tindak lanjut Pemerintah Propinsi Jawa Timur menetapkan perda nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur, berkenaan dengan hal tersebut pelayanan publik yang profesional perlu di wujudkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan dan Empathy merupakan indikator pembentuk Kualitas Layanan, apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya, dan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya.

Penelitian ini dilakukan dengan cara metode survei dan pemodelan persamaan struktural untuk mengkonfirmasikan model berdasarkan teori. Penelitian menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer serta wawancara untuk pengumpulan data sekunder, sedangkan teknik pengambilan sampelnya secara sampling aksidental, untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program Amos 4.01.

Berdasarkan penyebaran kuesioner dan pengujian hipotesis yang dilakukan dengan teknik analisis SEM dengan bantuan AMOS 4.01 model pengukuran indikator kualitas layanan menggunakan *confirmatory factor analisis* sedangkan untuk pengukuran dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kualitas layanan dengan *second order multidimensional model* sehingga mendapatkan hasil yang disimpulkan sebagai berikut:

- *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* merupakan indikator dari kualitas layanan (*service quality*).
- Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama SAMSAT. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor bersama SAMSAT adalah sebesar 0,145 atau positif 14,5%, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Keywords : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, kualitas layanan, kepuasan wajib pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Daerah, memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan Pemerintahan di Daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Berdasarkan konsep otonomi daerah yang dikembangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dengan tetap melakukan pada aspek transparansi, akuntabilitas, efisien dan efektif, daerah otonomi harus mampu melakukan manuver serta prakasa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Bergulirnya nuansa kebebasan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peranan Pemerintahan Daerah, yang mulai terbuka dalam sebuah koridor Undang-Undang No. 32 / 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menurut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di samping itu, tatanan praktis terhadap tuntutan pelayanan yang beriring dengan semakin membaiknya pengertian masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara, yang mempunyai akses langsung terhadap Pemerintah, ini tentunya membawa dampak perubahan iklim kerja di Pemerintahan Daerah, khususnya dalam

kedudukannya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Terlebih apabila hal ini dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi, yang berorientasi pada *publik service*, yaitu keberhasilan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik), baik berupa barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan yang diketahui.

Terkait dalam tatanan teoritis, makna diatas tertuang pula pada kajian yang mulai berkembang semenjak dekade 90-an, yakni pada **Model Administrasi Negara Baru**, yaitu Pilihan Publik, “sistem pemberian pelayanan kepada publik” (*delivery service system*), merupakan salah satu pusat perhatian, dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan

Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan, hal ini penting dalam sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak kemunduran, sebagaimana dinyatakan oleh Sherwood (1997), bahwa:

Profesionalisme pemerintahan sedang mengalami kemunduran, saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya, tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme, untuk itu dibutuhkan orientasi layanan eksekutif banyak membantu.

Kemunduran bahkan kegagalan dalam layanan masyarakat tidak saja terjadi pada negara-negara berkembang, seperti Indonesia, akan tetapi juga

sistem pemerintahan di Amerika. Kegagalan ini disebabkan oleh banyak faktor yang mendasar, sebagaimana diungkapkan oleh Ben (1998).

Sistem pemerintahan di Amerika memiliki sejumlah kelemahan dasar yakni secara organisasional, *analytical*, *legislative*, politik dan yudikatif. Manajer publik dapat membantu membenarkan kesalahan kesalahan ini, tetapi untuk melakukannya, mereka harus mempelajari materi kepemimpinan, selain itu, karena kelemahan-kelemahan ini merupakan masalah internal, serius dan konsekuensial, dan karena manajer publik memiliki andil untuk memimpin.

Dapat diketahui bahwa sumber dari rendahnya pelayanan publik serta kegagalan-kegagalan yang ada, lebih dikarenakan kurang profesionalnya aparat yang memberikan pelayanan, terlalu birokratis, lingkungan yang kurang mendukung, organisasi, birokratif, legislatif, politik dan yudikatif.

Untuk mengatasi kemungkinan hal tersebut terjadi, jauh sebelumnya pemerintah telah berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik melalui keputusan Men PAN nomor 81 tahun 1993, yaitu:

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit-belit.
2. Jelas dan pasti dalam tata cara, persyaratan.
3. Aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan, nyaman dan kepastian hukum.
4. Terbuka dalam segala hal.
5. Ekonomis

6. Adil dan merata

7. Tepat waktu.

Ternyata dalam realisasi, iklim pelayanan di lingkungan pemerintahan daerah tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan keputusan diatas. Administrator, yaitu para pegawai pelayanan publik, yang seharusnya berperan sebagai pelayan *service provider* dan *fasilitator* ternyata belum nyata dalam realita.

Birokrasi atau Administrator masih menunjukan sebagai “agen tunggal” dan “majikan besar” dalam pelayanan publik (Zauhar, 1993), dalam makna yang paling abstrak, para pengguna jasa-jasa pelayanan publik seharusnya berkepentingan terhadap pelayanan yang baik, tetapi dalam realita keseharian, terutama dalam keragaman kepentingan, sering mengisyaratkan tidak ada kesepakatan yang diharapkan dari publik. Wujudnya menjadi pengguna jasa pelayanan publik menjadi bagian yang nomor dua.

Padahal, terciptanya kualitas pelayanan, tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono, 1994).

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang

dirasakan, dengan demikian kepuasan pelayanan masyarakat berarti kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Seperti yang dituntutkan dengan ketepatan waktu pelayanan, tindak birokratis dengan kenyataan adalah lama dan berbelit-belit, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut menjadi kecewa. Sebagaimana diungkapkan oleh Day dalam Tse dan Wilton, (1988), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan publik dalam menerima pelayanan merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah penggunaannya.

Upaya yang telah dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan lagi, seiring tuntutan masyarakat di berbagai bidang guna menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Berdasarkan hal tersebut diatas serta memperhatikan kondisi yang ada maka mendorong Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya, mengambil langkah ke arah peningkatan pelayanan yang lebih baik.

Kantor Bersama/SAMSAT dibentuk berikut aturan pelaksanaan pengembangan pola pelayanan dengan tujuan antara lain :

1. Memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan : STNK, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBN KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan (SWDKLLJ).

2. Peningkatan Pendapatan Daerah di sektor PKB dan BBN KB.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja Aparatur Pemerintah.
4. Meningkatkan profesionalisme dan dedikasi aparat Pelaksana.
5. Peningkatan sistem pelayanan kepada Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
6. Mendorong prakarsa masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya menyediakan kotak komplain sebagai sarana penyampaian rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, berdasarkan dari kotak komplain tersebut dapat diketahui bahwa pada bulan April hingga November 2005, komplain yang masuk ke pihak SAMSAT Manyar Kertoarjo adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Komplain Masyarakat Pada SAMSAT

| No | Komplain | Tindak Lanjut | Keterangan |
|----|---|--|---|
| 1 | Formulir terlalu mahal beda antara WP dengan orang lain, selain yang bersangkutan. | Untuk WP dipungut biaya sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Kapolri | Sdr. Lutfi. Rungkut Lor 9/5, Sby |
| 2 | Jawaban SMS info PKB tidak sama dengan penetapan PKB samsat | Data SMS info PKB adalah besarnya PKB berdasarkan penetapan tahun sebelumnya | Soekamto, Wonosari Wtn 1-d/19, Sby |
| 3 | Dibagian penulisan BPKB untuk buka blokir bank L-3010-BD dikenakan biaya Rp 5000 tanpa kwitansi | Buka blokir, penulisan BPKB untuk WP tidak dipungut biaya | HM.Sutaji Husien, Kapas Madya 4-1/75, Sby |

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan penerapan aturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Bersama Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya dengan praktek di lapangan, hal tersebut dapat diketahui dari komplain tentang formulir terlalu mahal karena diambil oleh orang lain sehingga terdapat perbedaan harga formulir dan juga masalah dibagian penulisan BPKB untuk buka blokir bank dikenakan biaya Rp 5.000 tanpa kwitansi seharusnya untuk buka blokir, penulisan BPKB untuk WP tidak dipungut biaya.

Berdasarkan komplain yang masuk ke Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya terdapat perbedaan antara aturan dengan prakteknya sehingga wajib pajak tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya.

Berpijak pada uraian di atas, perlu adanya perhatian secara khusus dan mendalam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atas berbagai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah daerah. Karena itu pula perlu dilakukan penelitian ulang tentang **“KEPUASAN WAJIB PAJAK ATAS LAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT MANYAR KERTOARJO SURABAYA”**.

Penelitian ini penting guna terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Di samping itu juga melalui analisa kepentingan dan kinerja (*Importance dan performance analysis*) maka kebijakan peningkatan kepuasan wajib pajak dapat diterapkan. Dengan analisis ini diharapkan pula dapat bermanfaat bagi Pemimpin di daerah sebagai dasar penetapan kebijakan pelayanan dan implementasinya untuk

menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagaimana yang diharapkan.

1.2. Rumusan Masalah

Sebagai isu sentral dalam administrasi negara, pelayanan publik dijadikan salah satu acuan atau model dalam peran administrasi pada pembangunan. Kendatipun telah disadari akan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kepada publik, namun dalam realitas keseharian masih sering dijumpai keluhan pengguna jasa pelayanan.

Umumnya keluhan masyarakat adalah mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, persyaratan yang cukup memberatkan dan berubah-ubah, biaya pelayanan yang tidak pasti dan waktu pelayanan yang sering tidak tepat.

Berdasarkan latar belakang masalah dan kenyataan-kenyataan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati merupakan indikator yang membentuk kualitas layanan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati merupakan indikator pembentuk Kualitas Layanan?
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya?

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dengan hasilnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya kajian tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik serta kebijakan publik.

Selanjutnya dapat dipergunakan sebagai suatu referensi yang mendalam tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dalam bidang pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Dengan temuan-temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penetapan kebijaksanaan dalam peningkatan pelayanan publik khususnya dan penyelenggaraan pemerintah pada umumnya.