

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Memberi pelayanan publik yang baik merupakan tugas utama pegawai negeri, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini dengan jelas diamanatkan dalam UUD 1945. Pada alenia keempat Pembukaan UUD 1945 tersebut dinyatakan bahwa ada 4 (empat) tujuan dari berdirinya Negara Republik Indonesia yaitu (1) melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, (2) memajukan kesejahteraan umum, (3) mencerdaskan kehidupan bangsa, dan (4) melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Oleh sebab itu, maka pegawai negeri harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai keinginan dan kebutuhan masyarakat. Karena pada hakekatnya, pemerintahan adalah pelayanan untuk masyarakat. Sehingga tujuan dari berdirinya negara ini bisa terwujud melalui pelayanan public yang akomodatif.

Berdasarkan hasil penelitian *Governance and Decentralization Survey* (GDS) tahun 2002, sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto, dkk (2003, p.83), ada tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu: pertama, besarnya diskriminasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-*konco*-an, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama. Kedua, tidak adanya kepastian waktu dan biaya. Perbedaan antara waktu dan biaya dari yang senyatanya diperlukan dan yang diinginkan oleh masyarakat masih sangat jauh. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN), sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Ketiga, sebagai konsekuensi dari kedua hal tersebut di atas, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Menurut Soeprapto (2005), setelah ia melakukan kajian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep *Citizen's Charter* pada instansi pemerintah, hingga sekarang kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh akses yang sulit, prosedur berbelit-belit, biaya yang tinggi karena praktek pungutan liar (pungli). Begitu juga menurut Dwiyanto, dkk (2003, p.98), bahwa masih terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik, di mana masyarakat yang tergolong miskin sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Para pejabat birokrasi menganggap “uang” itu sebagai sesuatu yang wajar karena itu adalah ungkapan terima kasih atas jasanya memperlancar proses pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Kecenderungan ini memunculkan potensi berbahaya dalam kehidupan berbangsa, salah satunya adalah menyebabkan terjadinya peningkatan ekonomi yang lamban dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan (Soeprapto, 2005).

Kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas yang mendekati harapan masyarakat. Pemerintah bisa mengadopsi *Citizen Charter's*, yaitu suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Soeprapto, 2005). Langkah ini dilakukan agar pemerintah terpacu untuk melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik.

Pembentukan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (Samsat) di Indonesia, sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintahan daerah di Indonesia. Artinya, pembentukan organisasi ini secara empirik telah memberikan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan umum, minimal kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan nyata masyarakat (Dwiyanto, 2003, p. 29). Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pembentukan Samsat ini telah menghayati

makna *mission driven*<sup>1</sup>, *result oriented*<sup>2</sup>, *customer oriented*<sup>3</sup>, serta *anticipatory government*.<sup>4</sup>.

Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Samsat juga telah dibentuk. Samsat di Provinsi DIY dinamakan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Kantor ini berkomitmen untuk menerapkan, memelihara, mendukung, mengembangkan dan memantau sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dan para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada khususnya. Samsat berusaha keras untuk memenuhi kepuasan Wajib Pajak dengan menyediakan jasa pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan STNK 1 tahun, perpanjangan STNK 5 tahun sesuai visi misinya dan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Pelayanan secara profesional merupakan visi Samsat Kota Yogyakarta dan diterjemahkan ke dalam misinya yaitu (1) meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada Wajib Pajak; (2) meningkatkan kemampuan dan disiplin bagi petugas; dan (3) meningkatkan pelayanan dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

---

<sup>1</sup> *Mission driven*, bahwa pembentukan Samsat ini digerakkan oleh misi, bukan oleh peraturan. Artinya, Samsat yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, Samsat harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukkan misi organisasi sebagai tujuan, Samsat dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada petugasnya untuk mencapai misi organisasi tersebut.

<sup>2</sup> *Result oriented* yang berarti Samsat yang berorientasi hasil. Artinya, bila Samsat dibiayai berdasarkan masukan (*income*), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (*outcome*), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas

<sup>3</sup> *Customer oriented* yang berarti Samsat berorientasi pelanggan. Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (*customer*), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, Samsat harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Samsat harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain.

<sup>4</sup> *Anticipatory government* yang berarti Samsat yang antisipatif: mencegah daripada mengobati. Artinya, pola pencegahan (*preventif*) harus dikedepankan dari pada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah (masih berorientasi pada pengobatan) maka Samsat akan kehilangan kapasitasnya untuk memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul. Misal, dibentuknya peraturan atau Standard Operating Procedure tertentu untuk bisa memberikan pelayanan pajak yang efisien dan efektif di Samsat.

Dalam mengadakan pelayanan kepada Wajib Pajak, Samsat Yogyakarta telah menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak yang dituangkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku sejak 7 September 2009, agar dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Standar pelayanan tersebut adalah (1) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat berlandaskan pada etika pelayanan, terintegrasi dan saling menghormati, (2) pelayanan pada Kantor Bersama Samsat diselenggarakan secara profesional, (3) setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan, dan (4) cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta, seperti satuan-satuan kerja pemerintah (daerah) lainnya juga harus senantiasa memperbaiki citra pelayanannya. Maksudnya, pelayanan dalam pemungutan pajak harus dengan mempertimbangkan kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan tersebut. Bahkan Samsat Kota Yogyakarta berusaha memotivasi petugas agar mendapatkan kreasi-kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman. Selain itu petugas pun diharapkan selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan, serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan adalah salah satu bentuk hak wajib pajak, sebagaimana yang diungkapkan dalam *Taxpayer Charter* (Thuronyi, 1996, p.29 dalam Novella, 2009). Karena itu antara kewajiban yang harus dipikul oleh Wajib Pajak mesti seimbang dengan pelayanan yang diterimanya ketika memenuhi kewajiban tersebut.

Banyak dikemukakan, seperti salah satunya oleh Harahap (2004, p. 54-55), mengenai masih rendahnya kualitas administrasi pajak di Indonesia. Indikator yang disampaikan Harahap adalah: sampai sejauh ini prosedur dan pelayanan perpajakan masih belum mengantisipasi kebutuhan pelayanan yang serba cepat, tepat dan akurat. Dwiyanto, dkk (2003, p.99) juga berkata bahwa cukup banyaknya keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan dari aparat pajak. Dengan demikian, ini dapat diartikan bahwa harapan wajib pajak akan hak-haknya belum dapat dipenuhi dengan baik oleh aparat pajak.

Selain apa yang dikemukakan oleh dua orang di atas itu, telah banyak pula cerita atau pengalaman dari sebagian besar masyarakat terhadap pelayanan pajak, termasuk terhadap Samsat Kota Yogyakarta. Keluhan-keluhan yang dilontarkan terhadap Samsat Kota Yogyakarta, sebagiannya, adalah sebagai berikut:

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Jumat (30/1), mengunjungi tiga instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik (Samsat, Pelayanan Perijinan Satu Atap Dinas Perijinan Pemkot Yogyakarta, Badan Pertanahan Nasional (BPN)) dan satu rumah sakit di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari hasil kunjungan itu, KPK menemukan bahwa pelayanan pada masing-masing instansi perlu dibenahi (Kompas Edisi Yogyakarta, 31 Januari 2009)

Selain BPN, saat melakukan sidak di Samsat, tim KPK menemukan banyak praktik percaloan. Padahal seharusnya tidak ada lagi calo di sana (Radar Yogya, 31 Januari 2009).

Sedangkan, di kantor Samsat Kota Yogyakarta, Haryono meminta pejabat setempat memberantas calo yang ia nilai masih banyak berkeliaran (VivaNews.com, 31 Januari 2009).

“...Alhasil, giliran saya selalu ditunda dan didahului oleh orang-orang yg membayar biaya “pelicin” untuk pengurusan cek fisik kendaraan. Saya disuruh menunggu di ruang tunggu yg terletak diluar selama satu jam. Berbeda dengan mereka yang membayar, mereka diajak masuk ke ruangan dan lebih cepat pelayanannya...” (www.kaskus.com, 27 Januari 2010).

“... Nama demi nama terpanggil diloket 2A hingga akhirnya giliran nama ibuku yang terpanggil setelah nama Hendra Jaya. Aku langsung diserahkan fotocopi STNK ibuku sebagai tanda terima berkas dan untuk syarat pengambilan pada loket 3A. dan selanjutnya aku menunggu panggilan di loket 3A. Nama demi nama telah terpanggil, hingga akhirnya giliran nama Hendra Jaya terpanggil, aku pun berancang-ancang dari tempat dudukku untuk berdiri. tapi nama yang aku tunggu tak terpanggil-panggil juga hingga terlewati 3 nama. Tidak terima akupun protes ke loket 3A, kata mereka suruh tunggu panggilan, ok kutunggu hingga setengah jam berlalu. Akupun protes lagi ke loket 3A, mereka pun mulai mencarikan berkas ku, menurut mereka tidak ada. akupun disuruh bertanya ke loket 2A, aku tanyakan keloket 2A, disana aku disuruh bertanya ke loket 3A bagian administrasinya. akupun bertanya ditempat yang dimaksud. disana dicek ternyata berkasnya belum masuk komputer. akupun kembali disuruh bertanya keloket 2A, disana aku disuruh menunggu lagi... Akhirnya aku baru berhasil keluar dari kantor Samsat Jogja pukul 09.30 yang seharusnya bisa keluar dari sana pukul 08.30...” (www.blogspot.com, 26 Maret 2009).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan. Kepuasan bagi para Wajib Pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib Pajak dalam membayar pajaknya tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka.

Berdasarkan Laporan Realisasi Pendapatan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tahun 2009, PKB masih menjadi andalan utama sumber pendapatan Provinsi Yogyakarta. PKB memberikan kontribusi yang sangat besar (peringkat pertama) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DIY selain penerimaan dari sektor pajak lainnya, seperti terlihat di table 1.1 :

**Tabel 1.1**  
**Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Provinsi DIY**  
**Tahun Anggaran 2009**

No	Pendapatan Asli Daerah	Realisasi (Rp)	%
1.	Pajak Kendaraan Bermotor	68.889.389.345,00	61,28
2.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	41.869.897.450,00	37,25
3.	Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah	787.029.200,00	0,57
4.	Retribusi Daerah	19.702.000,00	0,10
5.	Lain-Lain Pendapatan Daerah yang Sah	846.894.500,00	0,80
<b>Jumlah Pendapatan Asli Daerah</b>		<b>112.412.912.495,00</b>	<b>100</b>

Sumber : Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Provinsi Yogyakarta

Dari data pada table 1.1 di atas, diketahui bahwa PKB mampu memberikan kontribusi lebih dari separuh (61,28%) terhadap PAD. Sedangkan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menempati peringkat kedua, yaitu sebesar 37,25% dari PAD. Ini berarti PKB dan BBNKB menjadi sektor

**Universitas Indonesia**

utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan Provinsi Yogyakarta. Adalah sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak; dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya.

Pada penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Wahyudin dan Kiswanto (2005) di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen, di mana kedua orang ini menggunakan regresi berganda terhadap variable-variabel yang mempengaruhi kepuasan, sebagaimana Parasuraman (1990) mengemukakannya dalam model analisis kepuasan konsumen<sup>5</sup>, didapat keterangan bahwa sebesar 76,1% tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Sisanya, sebesar 23,9% dipengaruhi oleh variable lain diluar model. Variabel yang mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor adalah variabel *reliability* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,316. Sedangkan variabel *emphaty* tidak signifikan karena petugas kurang peduli dengan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sragen

Penelitian Asry (2008) di pihak lain, yang menguji pengaruh pengembangan aparatur (pendidikan, pelatihan) terhadap kualitas pelayanan dan

---

<sup>5</sup> Model analisis kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan model regresi dengan lima variabel independen yaitu; keterandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan sesuatu yang berwujud yang dapat disusun sebagai berikut (pengembangan model Gujarati, 1995) :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

X1 = Keterandalan (*Reliability*)

X2 = Ketanggapan (*Responsiveness*)

X3 = Jaminan (*Assurance*)

X4 = Empati (*Emphaty*)

X5 = Wujud Fisik (*Tangible*)

b1 = Koefisien variabel independen X1

b2 = Koefisien variabel independen X2

b3 = Koefisien variabel independen X3

b4 = Koefisien variabel independen X4

b5 = Koefisien variabel independen X5

b0 = Konstanta

e<sub>i</sub> = Variabel pengganggu/*disturbance error*

kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pengembangan aparatur memang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya juga penelitian Novella (2009). yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Depok, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap sikap kepuasan pelanggan. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10,3%, sedangkan sisanya 89,7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

Model analisis yang digunakan oleh para analis tersebut memang model Parasuraman. Model ini begitu populer untuk mengkaji kualitas pelayanan sektor publik, dan untuk mencari solusi bagi peningkatan kepuasan pengguna jasa publik.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L., (1990, p.20) pada awalnya mengacu pada 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kemahiran), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer assurance* (kemampuan melayani pelanggan). Kemudian dia merangkumnya menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, karena dari kesepuluh dimensi pelayanan yang semula diajukan ternyata lima dimensi tersebut yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kajiannya pada bank, Credit Card Co, Repair and Maintenance Co, dan L.D Telephone, Co.

## 1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta?
- 2) Dari kelima aspek penilaian (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*), aspek mana yang gap nya paling besar

dan apa yang harus dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta untuk menutupi gap tersebut?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut di atas maka tujuan dari penelitian ini :

- 1) Untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta.
- 2) Untuk mengetahui dari kelima aspek penilaian (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), elemen mana yang gap nya paling besar dan apa yang harus dilakukan Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta untuk menutupi gap tersebut?

### 1.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- Bahwa keluhan-keluhan sebagaimana yang dikemukakan oleh berbagai pihak di media massa, adalah memang benar sehingga perbaikan-perbaikan memang perlu diupayakan oleh Samsat Kota Yogyakarta.

### 1.5. Ruang Lingkup

Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Kantor Samsat dalam melaksanakan tugas pokoknya, menjalankan fungsinya sebagai pelaksana operasional pemungutan pajak daerah di daerah Kota Yogyakarta. Kewenangannya antara lain memungut PKB dan BBNKB, Pajak air bawah tanah, retribusi daerah, pendapatan lain-lain yang sah. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada Wajib Pajak PKB yang menerima pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta. Hal ini disebabkan PKB masih menjadi andalan utama sumber pendapatan Provinsi Yogyakarta. PKB memberikan kontribusi yang sangat besar (peringkat pertama) terhadap pendapatan pajak daerah Kota Yogyakarta pada tahun 2009 selain penerimaan dari sektor pajak lainnya.

## 1.6. Metodologi Penelitian

Penelitian ini mencoba mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak dilihat dari aspek persepsi dan harapan Wajib Pajak. Untuk menjawab tujuan penelitian ini, maka penelitian ini mendasarkan diri pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry atau yang lebih dikenal dengan Model *Service Quality (Servqual)*. Model ini dalam pendekatannya menegaskan bahwa bila kinerja suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan maka kepuasan pun akan meningkat.

Indikator untuk mengukur tingkat kepuasan Wajib Pajak ini sesuai dengan teori *Servqual*, terdiri dari:

- a) *Tangibles*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik;
- b) *Responsiveness*, ketanggapan untuk memberikan layanan;
- c) *Reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji;
- d) *Assurance*, kemampuan untuk memberikan jaminan;
- e) *Emphaty*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner pengukuran harapan Wajib Pajak dan pengukuran persepsi Wajib Pajak.

Data-data hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan formula sebagai berikut:

- a) Rumus menghitung nilai persepsi Wajib Pajak:

$$SP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

$SP_i$  = Skor persepsi responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$P_1$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

$P_2$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

$P_3$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

$P_4$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

$P_5$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

$N$  = Jumlah responden secara keseluruhan

- b) Rumus menghitung nilai ekspektasi (harapan) Wajib Pajak.

$$SE_i = \frac{(E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

$SE_i$  = Skor ekspektasi (harapan) responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$E_1$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

$E_2$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

$E_3$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

$E_4$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

$E_5$  = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

$N$  = Jumlah responden secara keseluruhan

- c) Menghitung *Servqual Score* yaitu kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi Wajib Pajak terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Yogyakarta)

$$Servqual\ Score = Skor\ Persepsi - Skor\ Ekspektasi$$

- d) Menghitung skor pelayanan aktual yang merupakan perbandingan antara skor persepsi Wajib Pajak terhadap kinerja pelayanan aktual dengan skor ekspektasi (harapan) Wajib Pajak, untuk mengetahui tingkat kepuasan Wajib Pajak.

$$Skor\ pelayanan\ aktual = (skor\ persepsi/skor\ ekspektasi) \times 100\%$$

### 1.7. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan informasi mengenai kepuasan Wajib Pajak yang nantinya dapat membantu dalam mengambil kebijakan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan terutama PKB. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai pedoman agar aparatur pajak lebih memperhatikan dan memahami apa dan bagaimana keinginan Wajib Pajak. Sehingga terwujudlah pengembangan konsep model pelayanan oleh aparatur pajak khususnya dan aparatur pemerintah lainnya dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik sesuai dengan harapan Wajib Pajak dan masyarakat pada umumnya.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Tesis ini akan terdiri dari 5 (lima) bab. Bab pertama akan menguraikan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Hipotesis, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian

Bab kedua akan menguraikan mengenai Pengukuran Kualitas Pelayanan: Kaji Literatur. Pada bab ini akan diuraikan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, terutama tentang pelayanan publik, pengukuran kualitas pelayanan publik dan metode yang digunakan serta studi empirik di beberapa negara

Bab ketiga akan menguraikan Pajak Kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta

Bab keempat akan menguraikan tentang Hasil Penelitian dan Analisis Hasil penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil survei dan analisis (persepsi/penilaian wajib PKB terhadap pelayanan Samsat).

Bab kelima akan menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran yang berisi kesimpulan atas keseluruhan tesis dan saran untuk tindak lanjut penelitian yang akan datang serta rekomendasi kebijakan dalam menetapkan kebijakan pelayanan publik.