

LAPORAN AKHIR PENELITIAN

TEMA

AKUNTANSI KEPRILAKUAN

JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN
APARAT UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) SAMSAT
KABUPATEN MAJENE**

**Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas
Hasanuddin dengan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Barat
Nomor Kontrak : 2886/UN.4.20/PM.05/2015 Tanggal 1 Juni 2015**



TIM PELAKSANA:

Dr. Asri Usman, SE., M.Si Ak., CA
Drs. H. Sahmuddin, M.Si., Ak

NIDN 0018106501
NIDN 0013026703

Tahun 2015

LAPORAN AKHIR PENELITIAN MENGESAHKAN

Salinan / Foto Copy sesuai dengan aslinya

Makassar.....

DEKAN

Fakultas Ekonomi Unhas,

TEMA
AKUNTANSI KEPRILAKUAN

JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN
APARAT UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) SAMSAT
KABUPATEN MAJENE**

**Kerjasama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) Universitas
Hasanuddin dengan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Barat
Nomor Kontrak : 2886/UN.4.20/PM.05/2015 Tanggal 1 Juni 2015**



TIM PELAKSANA:

Dr. Asri Usman, SE., M.Si Ak., CA
Drs. H. Sahmuddin, M.Si., Ak

NIDN 0018106501
NIDN 0013026703

Tahun 2015

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN APARATUR PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) SAMSAT KABUPATEN MAJENE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang menggambarkan suatu keadaan dari obyek peneliti dan kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di UPTD kabupaten Majene. Metode penarikan sampel adalah purposive sampling dengan sampel sebanyak 50 responden yang diambil dari empat kecamatan yaitu : Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggai Timur, Kecamatan Pamboang dan Kecamatan Malunda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan yang diberikan oleh aparat samsat menunjukkan penilaian yang baik. Lima indikator penilaian yang dijadikan sebagai tolak ukur layanan mulai dari penilaian sarana kantor pada umumnya wajib pajak member penilaian yang baik. Indikator empati dan responsivitas wajib pajak memberi penilaian yang cukup baik. Sedangkan realibility dan assurance para wajib pajak member penilaian yang baik.

Kata Kunci : kepuasan, wajib pajak, pelayanan dan Samsat UPTD Majene

ABSTRACT

SATISFACTION ANALYSIS OF TAXPAYERS APPARATUS IMPLEMENTING THE TECHNICAL SERVICES SAMSAT Majene

This study uses a descriptive approach that describes a state of the object of researchers and then analyzed according to the data collected. The population in this study are all compulsory motor vehicle tax in the district UPTD Majene. Sampling method is purposive sampling with a sample of 50 respondents were taken from four districts are: District Banggae, District East Banggai, District and Sub-district Pamboang Malunda.

The results showed that the level of taxpayer satisfaction in receiving the services provided by officials samsat show good judgment. Five indicator ratings are used as a benchmark services ranging from assessment office generally means taxpayers members good judgment. Indicator empathy and responsiveness of the taxpayer give a pretty good assessment. While realibility and assurance taxpayers members good judgment.

Keyword

s: satisfaction, taxpayer, service and SAMSAT UPTD Majene

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAM PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.3. Latar Belakang Permasalahan	1
1.4. Rumusan Masalah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Kepuasan	6
2.2. Konsep Pelayanan	12
2.3. Kerangka Pikir	17
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELEITIAN	19
3.1. Tujuan Penelitian	19
3.2. Manfaat Penelitian	19
BAB IV METODE PENELITIAN	20
4.1. Dasar dan Tipe Penelitian	20
4.2. Lokasi Penelitian	20
4.3. Defenisi Operasional	20
4.4. Unit Analisis	21
4.5. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
4.6. Analisis Data	24
BAB V PEMBAHASAN	25
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
5.2. Keadaan Pegawai UPTD Dispenda Sulbar di Majene	28
5.3. Keadaan kantor UPTD Dispenda Sulbar di Majene.....	29
5.4. Keadaan Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majene	31
5.5. Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Aparat UPTD Kabupaten Majene	32

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
6.1. Kesimpulan	47
6.2. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

TABEL	ii
1. Jumlah Dusun dan Lingkungan menurut Desa dan Kelurahan	27
2. Tingkat Pendidikan dan jenis Kepegawaian di Kantor UPTD Kab. Majene	29
3. Jumlah Kendaraan di Kabupaten Majene	31
4. Penilaian Wajib Pajak terhadap ruang pelayanan UPTD Samsat	32
5. Penilaian wajib pajak terhadap perilaku Aparat UPTD	34
6. Penilaian wajib pajak terhadap penerapan keadilan dalam memberikan pelayanan	35
7. Penilaian wajib pajak terhadap penyelesaian administrasi kendaraan	36
8. Penilaian wajib pajak terhadap ketersediaan kotak saran	37
9. Penilaian wajib pajak terhadap tindak lanjut saran wajib pajak terhadap pimpinan	38
10. Penilaian wajib pajak tentang biaya tambahan pengurusan STNK di Samsat Kabupaten Majene.	40
11. Penilaian wajib pajak terhadap jenis layanan pengurusan administrasi STNK di UPTD Samsat Kabupaten Majene	41
12. Penilaian responden wajib pajak tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam penyelesaian administrasi STNK oleh Aparat UPTD Samsat Kabupaten Majene.	42
13. Penilaian wajib pajak tentang tanggung jawab petugas Aparat Samsat di Kabupaten Majene dalam penyelesaian administrasi STNK.	43
14. Penilaian wajib pajak tentang profesionalisme petugas Aparat Samsat dalam penyelesaian administrasi STNK di Kabupaten Majene	44
15. Penilaian wajib pajak tentang keadilan petugas Aparat Samsat dalam melayani wajib pajak dalam mengurus STNK di Kabupaten Majene.	46

DAFTAR GAMBAR

NO.	Nama Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang melanda dunia saat ini, banyak ditandai dengan berbagai perkembangan dan perubahan lingkungan. Dampak perubahan itu berpengaruh terhadap tatanan kehidupan manusia baik di bidang politik, ekonomi, hukum, pemerintahan serta kehidupan sosial budaya. Bangsa Indonesia tidak bisa menghindar dari pengaruh global tersebut. Batas wilayah Negara bukan lagi merupakan halangan bagi proses hubungan atau interaksi antar umat manusia di dunia untuk berbagai kepentingan.

Perubahan itu terjadi pula dalam manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pola-pola penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang sentralistik menjadi kurang aktual sehingga perlu pendekatan desentralisasi. Pendekatan ini lebih menekankan bahwa sebaiknya pemerintah pusat sebagai regulator proses interaksi untuk menciptakan iklim kondusif dalam mewadahi proses interaksi kehidupan sosial, politik, ekonomi masyarakat.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan yang dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan

administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah demi terwujudnya pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan salah satu isu yang paling mengemuka. Tuntutan kuat yang dilakukan masyarakat adanya *good governance*, konsep ini muncul seiring dengan telah meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan juga telah dihadapkannya masyarakat pada era globalisasi.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan – kepentingan tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Kabupaten Majene adalah salah satu Kabupaten di wilayah Provinsi Sulawesi Barat yang jumlah kendaraan bermotornya mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut baik roda dua maupun roda empat mengalami peningkatan yang cukup baik. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya tentu harus dibarengi dengan kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Samsat yang ada di Kabupaten Majene tidak dapat dinantikan bahwa salah satu kantor yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat setiap harinya untuk keperluan pengurusan surat i kendaraan bermotor yang meliputi:

1. Pendaftaran kendaraan bermotor baru (pertama)
2. Pengesahan STNK setiap tahun (Pajak Kendaraan Bermotor, SW. Rasa Raharja)
3. Perpanjangan STNK setelah habis masa berlakunya 5 (lima) tahun
4. Pendaftaran kendaraan mutasi

Namun kenyataannya, para wajib pajak masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal. Isu – isu yang berkembang di masyarakat pun menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan sehingga menimbulkan *gap*, Samsat sebagai salah satu penyelenggaraan pelayanan administrasi kendaraan bermotor tidak luput dari berbagai persepsi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan kurang berfokus pada masyarakat sehingga memunculkan keraguan tentang kualitas pelayanan yang diberikan Samsat.

Permasalahan yang timbul di Samsat dan menjadi rahasia umum adalah bahwa adanya ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, meluasnya praktek percaloan baik oleh orang– orang luar maupun orang dalam (oknum petugas), adanya diskriminasi/ketidakadilan dalam pelayanan, dan proses pelayanan yang berbelit–belit sehingga waktu pelayanan pun menjadi lebih lama. Kekurang sesuaian pelayanan pada UPTD Samsat dapat dilihat dari adanya beberapa kasus dalam pajak kendaraan

bermotor. Sebagai contoh pelayanan pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majenehanya dapat dilayani dengan cepat jika masyarakat atau wajib pajak bersedia mengeluarkan biaya tambahan (ekstra) kepada petugas atau aparat yang menanganinya. Perilaku tersebut dapat menimbulkan pelayanan yang tidak adil, sehingga wajib pajak yang tidak ada pembayaran ekstra urusan surat-surat kendaraannya mengalami penyelesaian yang cukup lama. Bagi masyarakat yang mengeluarkan biaya ekstra pagi dokumennya dimasukkan, siang harinya sudah bisa diambil. Sebaliknya jika masyarakat tidak bersedia mengeluarkan biaya tambahan atau biaya ekstra maka proses penyelesaian administrasi pajak kendaraan bermotor bisa memakan waktu 1 minggu atau paling cepat 3 hari (hasil wawancara dengan beberapa orang responden dan informan pada minggu terakhir Juni 2015). Data ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik pada UPTD Samsat Kabupaten Majene dalam melayani administrasi pajak kendaraan bermotor masih jauh dari yang diharapkan.

Pelayanan buruk yang dilakukan pemerintah memang tidak terlalu berdampak akan berkurangnya masyarakat yang menggunakan pelayanan pemerintah (Samsat) hal tersebut karena sifat monopolistik pemerintah akan pelayanan Samsat, namun buruknya pelayanan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas pemerintah dan semakin meningkatnya praktek – praktek percaloan, dan sebagainya.

Kenyataan pelayanan yang kurang baik tersebut memunculkan *gap* yang cukup besar, terutama terjadinya *gap* antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kepuasan

Dewasa ini organisasi bisnis dan non bisnis termasuk organisasi publik berlomba-lomba mencanangkan program kepuasan sebagai salah satu tujuan strategisnya. Misalnya melalui slogan-slogan seperti “pelanggan adalah raja”, “kepuasan adalah tujuan kami”, “*we care for costumer*”, dan sebagainya. Slogan tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan atau kepuasan masyarakat menjadi tujuan kami.

Banyak definisi kepuasan yang dikemukakan para Sarjana meskipun satu dengan lainnya tidak sama, tetapi mempunyai makna bahwa kepuasan merupakan sifat positif dan menyenangkan yang dirasakan oleh seseorang atas pengorbanannya yang dapat menimbulkan kepuasan.

Sibarani (2002:5) mengatakan kepuasan dapat diduga dari sikap seseorang terhadap hasil dari suatu pekerjaan, ini artinya bahwa orang akan merasa puas apabila apa yang diinginkan seseorang atas hasil dari suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang mereka peroleh.

Kotler dan Keller mengungkapkan bahwa secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah membandingkan antar persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapannya, maka dia tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, dia akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan maka dia akan sangat puas/senang.

Sementara itu Gibson (1994:9) mengemukakan kepuasan adalah

akan sangat tergantung pada tingkat intrinsik dan ekstrinsik serta bagaimana persepsi hasil kerja terhadapnya. Intrinsik di sini menyangkut nilai (value) dari suatu hasil kerja. Value ini dapat meliputi aspek sosial, ekonomis, kultural, keamanan, serta prestise yang dapat diraih dan terakses dalam satu hasil pekerjaan kepada mereka sehingga seseorang akan mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan pengertian/definisi kepuasan oleh ketiga pakar di atas dapat disimpulkan kepuasan pada hakekatnya merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari seseorang atas harapan dan kebutuhan mereka. Jika sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa apabila apa yang dibutuhkan atau diinginkan dan diharapkan tidak tercapai. Dengan kata lain bila mana kenikmatan yang diperoleh melebihi harapannya maka dia akan betul-betul puas dan mereka akan mengadakan setia serta memberi informasi kepada rekan-rekannya.

Dari penjelasan tersebut di atas menunjukkan ada kesamaan dalam menjelaskan kepuasan seseorang. Kepuasan pada dasarnya terletak pada individu dan wujud dari kepuasan ini akan tampak pada sikapnya saat ini dan dimasa yang akan datang. Sehingga jika seseorang telah merasa puas atas kinerja suatu badan atau lembaga maka dirinya akan menggunakan badan tersebut untuk memuaskan apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diharapkan. Hal ini berarti sebuah pengalaman dari kepuasan akan menimbulkan rasa senang pada seseorang.

Setiap orang yang masuk ke suatu lingkungan membawa kebutuhan dan keinginan yang ingin dicapainya atau dipenuhi maka harus ada faktor pendorong dari luar dirinya untuk memberikan atau menunjukkan kinerja yang melebihi kebutuhan dan harapannya. Pemenuhan kepuasan tersebut, menurut pandangan Handoko (1995) merupakan aspek penting bagi suatu badan atau lembaga karena hal ini akan menciptakan lingkungan positif di lingkungan pekerjaan.

Gasperz (1997:35) mengatakan atau mencatat ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, antara lain:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika ia akan mencoba melakukan transaksi. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar harapannya juga akan tinggi, demikian selanjutnya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk atau jasa.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi harapan pelanggan. Apabila kepuasan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan.

Berasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan adalah berupa kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ditunjukkan oleh berbagai aspek hasil pekerjaan yaitu kinerja yang ditunjukkan dan keinginan.

Indikator lain dari kepuasan pelanggan atau masyarakat dalam organisasi sektor publik dapat merujuk pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara No. 25/Keputusan/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut terdiri atas 14 indikator kepuasan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan pelayanan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan dan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan Unit Penyelenggaraan Pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan keadilan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Lebih lanjut Wexley dan Yulk (1984:211) banyak yang mengemukakan teori tentang kepuasan, yakni sebagai berikut:

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan Aparat Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsatdi Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apakah yang mendukung Kepuasan Wajib Pajak dalam menerima Pelayanan Aparat Unit Pelaksana Tekhnis Daerah (UPTD) Samsatdi Kabupaten Majene

3.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini tentang Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan Aparat Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsatdi Kabupaten Majene dapat menjadi sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Barat melalui Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Barat dalam rangka meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak dalam menerima Pelayanan Aparat UPTD Samsat Kabupaten Majene dalam proses Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Dasar dan Tipe Penelitian

4.1.1. Dasar Penelitian

Dasar penelitian yang digunakan adalah dasar penelitian survei, dasar penelitian survei adalah penelitian yang bersifat menyeluruh dan kemudian akan dilanjutkan secara mengkhusus pada aspek tertentu bilamana diperlukan studi yang lebih mendalam.

4.1.2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif adalah menggambarkan suatu keadaan dari obyek peneliti, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan.

4.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat.

4.3 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen

1. Variabel Independen adalah variabel bebas yakni variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

variabel dependen. Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak.

2. Variabel Dependen adalah variabel terikat yakni variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Aparat Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Kabupaten Majene.
3. Definisi Operasional
 - a. Kepuasan wajib pajak adalah tingkat kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak (konsumen) dalam menerima pelayanan pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Kabupaten Majene.
 - b. Pelayanan aparat adalah pelayanan yang diberikan oleh Aparat Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat di Kabupaten Majene kepada masyarakat sebagai wajib pajak dalam proses pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor.

4.4 Unit Analisis (Populasi dan Sampel)

4.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di Kabupaten Majene.

4.4.2 Sampel

Sampel adalah “bagian dari jumlah karakteristik yang diambil dari populasi, sehingga sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan tehnik tertentu yang disebut dengan tehnik sampling”.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* sampling, yakni tehnik penentuan sampel dengan cara memilih wilayah atau daerah wajib pajak yang dianggap representatif untuk pengumpulan data yang dibutuhkan. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang diambil dari empat kecamatan yaitu Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Pamboang dan Kecamatan Malunda. Dipilihnya empat Kecamatan ini sebagai sampel penelitian, karena jumlah kendaraan baik roda dua maupun roda empat di Kabupaten Majene jumlahnya cukup besar berada di empat Kecamatan ini.

4.5 Jenis Data dan Tehnik Pengumpulan Data

4.5.1 Jenis Data

- Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden maupun informan yang dianggap mengetahui persoalan yang akan diteliti yaitu para wajib pajak pengguna kendaraan Roda Dua dan Roda Empat, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung maupun penyebaran kuesioner atau daftar pertanyaan.

BAB. V. PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Majene sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Sulawesi Barat dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959. Secara geografis Kabupaten Majene terletak antara $2^{\circ} 38' 45''$ - $3^{\circ} 38' 15''$ Lintang Selatan dan antara $118^{\circ} 45' 00''$ - $119^{\circ} 4' 45''$ Bujur Timur. Kabupaten Majene berbatasan langsung dengan Kabupaten Mamuju di sebelah utara dan Kabupaten Majenedi sebelah timur. Sebelah selatan berbatasan dengan Teluk Mandar dan di sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Wilayah pemerintahan kabupaten Majene di bagi 8 kecamatan, 26 desa dan 16 kelurahan. Dari jumlah desa tersebut terdapat 125 Dusun dan kelurahan terdapat 113 lingkungan. Kecamatan yang memiliki desa dan kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Pamboang yang terdiri dari 5 desa dan 2 kelurahan. Menyusul masing-masing kecamatan Sendana 5 desa 1 kelurahan, Malunda 5 desa 1 kelurahan, Banggae Timur 5 kelurahan, Banggae 4 kelurahan, dan Tammerodo, Tubo Sendana dan Ulumanda masing-masing memiliki 4 desa.

Adapun nama desa di kecamatan Pamboang adalah desa Bonde dengan jumlah dusun 4, Bababulo dengan jumlah dusun 4, Simbang dengan jumlah dusun 5, Betteng dengan jumlah dusun 6 dan Adolang dengan jumlah dusun 5. Sedangkan Kelurahan

di kecamatan Pamboang berjumlah 2 yaitu kelurahan Lalampanua dengan jumlah 7 lingkungan dan kelurahan Sirindu dengan jumlah 8 lingkungan.

Kecamatan Sendana yang memiliki 4 desa dan 2 kelurahan. Adapun nama desa dan kelurahan itu adalah kelurahan Mosso Dhua dengan jumlah lingkungan 6 dan Kelurahan Mosso dengan jumlah lingkungan 6. Sedangkan desa adalah Desa Pundau dengan jumlah dusun 4, Puttada jumlah dusun 5, Sendana jumlah dusun 5, Tallumbanua dengan jumlah dusun 6. Sedangkan Kecamatan Malunda memiliki 5 desa dan 1 kelurahan. Adapun nama kelurahan di kecamatan tersebut adalah kelurahan Malunda dan Lombong yang masing-masing memiliki 6 Lingkungan. Sedangkan desa yaitu Desa Lombang dengan jumlah dusun 4, Desa Bambang dengan jumlah dusun 5, Desa Mekkata 5 dusun dan Desa Maliaya 6 dusun.

Kecamatan Banggae Timur dan Banggae hanya memiliki kelurahan. Jumlah kelurahan pada masing-masing kecamatan tersebut yaitu Kecamatan Banggae Timur memiliki 5 kelurahan yaitu kelurahan Labuang, Tande, Baruga, Baurung, Baruga Dua. Dari jumlah kelurahan tersebut memiliki 40 lingkungan. Adapun jumlah lingkungan pada masing-masing kelurahan di Kecamatan Banggae Timur adalah kelurahan Labuang 12 lingkungan, Tande 10 lingkungan, Baruga 3 lingkungan, Baurung 10 lingkungan, dan Baruga Dua 5 lingkungan. Sedangkan Kecamatan Banggae memiliki Jumlah kelurahan 4. Dari jumlah kelurahan tersebut memiliki 34 lingkungan dengan rincian kelurahan Totoli 9 lingkungan, Banggae 8 lingkungan, Baru 9 lingkungan, dan Pangaliali 8 lingkungan..

Kecamatan yang hanya memiliki desa adalah kecamatan Tammerodo, Tubo Sendana dan Ulu Manda. Adapun jumlah desa masing-masing kecamatan tersebut adalah kecamatan Tammerodo memiliki jumlah desa 4 yaitu desa Ulidang dengan jumlah dusun 6, desa Tammerodo dengan jumlah dusun 6, desa Seppong dengan jumlah dusun 4, desa Tallambalao dengan jumlah desa 4. Selanjutnya di kecamatan Tubo Sendana memiliki 4 desa yaitu desa Onang Selatan dengan jumlah dusun 6, desa Onang Utara dengan jumlah dusun 4, desa Tubo dengan jumlah dusun 6 dan desa Tubo Selatan dengan jumlah dusun 4. Kecamatan Ulumanda dengan jumlah desa 4 yaitu desa Sambado dengan jumlah dusun 6, desa Kabiraan dengan jumlah dusun 6, desa Tande Allo dengan jumlah dusun 4 dan desa Ulumanda dengan jumlah dusun 4. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel.1

Jumlah Dusun dan Lingkungan Menurut Desa dan Kelurahan dirinci menurut Kecamatan di Kabupaten Majene

Kecamatan	Desa/Kelurahan	Jumlah	
		Dusun	Lingkungan
(1)	(2)	(3)	(4)
Banggae	Totoli	-	9
	Banggae	-	8
	Baru	-	9
	Pangialiali	-	8
Banggae Timur	Labuang	-	12
	Tande	-	10
	Baruga	-	3
	Baurung	-	10
	Baruga Dua	-	5
Pamboang	Lalampunua	-	7
	Sirindu	-	8
	Bababulo	4	-
	Simbang	5	-
	Bonde	4	-
	Betteng	6	-

Sumber : Kantor UPTD Kabupaten Majene (2015)

5.5. Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Aparat UPTD Samsat Kabupaten Majene

Kepuasan suatu layanan dapat ditentukan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor. Dalam kamus bahasa Indonesia (Edisi IV) sarana adalah merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Berdasarkan pengamatan gedung kantor UPTD Samsat Kabupaten Majene memiliki sarana gedung yang cukup memadai. Hal tersebut sejalan dengan tanggapan responden yang merasakan secara langsung dari 50 responden yang memberikan tanggapan bahwa gedung UPTD Samsat kabupaten Majene terdapat 25 responden (50%) memberikan tanggapan memadai, menyusul 22 responden (44 %) memberikan tanggapan cukup memadai dan 3 responden yang memberikan tanggapan sangat memadai. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel. 4

Penilaian responden terhadap Ruang Pelayanan UPTD Samsat Provinsi Sulbar di Kabupaten Majene

Penilaian Responden	Frekuensi	Persen
Sangat Memadai	-	-
Memadai	7	14
Cukup Memadai	38	76
Tidak Memadai	5	10
Jumlah	50	100

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan yang diberikan oleh aparat samsat menunjukkan penialain yang baik. Dari lima indikator penilaian yang dijadikan sebagai tolok ukur layanan mulai dari penilaian sarana kantor pada umumnya wajib pajak memberi penilaian yang baik, hanya saja prasarana kantor seperti meja, kursi yang digunakan oleh wajib pajak memberikan penilaian yang kurang baik. Responsivitas seperti ketersediaan kotak saran samsat belum terpenuhi, sehingga saluran informasi dari wajib pajak berupa keluhan, dan tingkat kepuasan wajib pajak belum maksimal dilakukan.

Empati (*emphaty*) yakni syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut kepedulian aparat samsat dalam memuaskan pelayanan dalam melakukan pengurusan STNK sebahagian besar wajib pajak merasakan ketidakrumitan persyaratan yang diminta oleh aparat dalam mengurus STNK, mereka hanya meminta BPKB, Cek fisik, dan KTP. Sedangkan *assurance* pelayanan aparat Samsat terhadap penyelesaian STNK memiliki kepastian penyelesaian STNK karena aparat memiliki sikap profesionalisme yang ditunjukkan kepada wajib pajak. Dengan keprofesionalan yang dimiliki oleh aparat samsat membuat aparat samsat memiliki kemampuan yang didukung oleh keramahan petugas dalam memberikan layanan. Selain memiliki keramahan perlakuan adil kepada wajib pajak dan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan STNK.

B. Saran

Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat UPTD kepada wajib pajak cukup memuaskan, namun masih perlu ditingkatkan kepuasan itu. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak tersebut dalam menerima pelayanan dari aparat, maka disarankan pemerintah provinsi menyediakan prasarana kantor diruang tunggu seperti meja, kursi tamu, dan AC, karena fakta menunjukkan bahwa wajib pajak dalam menunggu di ruang yang telah ditentukan tidak didukung oleh prasarana yang memadai, sehingga wajib pajak tidak menetap dan kelihatan wajib pajak tidak tertib menunggu giliran untuk dipanggil membayar dan menerima SNTK.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Kaluwa Indonesia.
- Diana, Anastasia, dan Fardy Tjiptono. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta : J & J Learning.
- Djaenuri, Aries. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Rajawali.
- Dwiyanto, Agus, 2004, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah dalam Seminar sehari, Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, FISIPOL UGM, Yogyakarta.
- _____. 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono, Bambang, Tamtiari, Wini, Kusumari. Bevaola, Muhammad Nur. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Frederickson, H. George. 2003. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia.
- Gibson, Invancevich dan Donnely. 1994. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku Struktur dan Proses)*. Jakarta : Erlangga.
- Handari, H, Nawawi, 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim H. Amin. 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : Refika Aditama.
- J.J Spillane, 1999, *Etika dalam Profesionalisme*. Bandung : Basis.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Indonesia. Terjemahan Supranto. Jakarta : Princite Hall.
- Manullang, 2003, *Beberapa Aspek Administrasi Pemerintah Daerah*, PT. Pembangunan. Jakarta.

- Moleong, J. LexiMoleong, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung : PT. Remaja Rusda Karya.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Mode Of Service Quality dan Its Implication For Future Research*, Journal of Marketing, Vol 49 (Fall), pop.41-50.
- Prawirosentono, 2003,*Kebijakan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : BPFE.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan IV. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rohmat Sumitro, 1999.*Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Daerah*, Jakarta :Eresco.
- Rukmana, DW Nana. 2004,*Kepemimpinan yang Berlandaskan Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual*. WWW. Kimpraswil. Go. Id.
- Saifuddin Anwar, 2001.*Metode Penelitian*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Sarwoto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siagian P, Sondang, 2002,*Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta : Rieneka Cipta.
- Soedaryo, R. 2004.*Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bandung : PT. Eresco.
- Soesilo Zahur, 2001,*Reformasi Administrasi Konsep Dimensi dan Strategisnya*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi, cetakan Ke-14*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo, 2001, *Administrasi Manajemen dan Organisasi*, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Wursanto, 2005,*Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Yani, Ahmad, 2004,*Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah Di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers.

Zeithaml, Valarie, A Parasuraman, & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions dan Expectations*. New York : The Free Press.

A. DOKUMEN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, *Tentang Pemerintah Daerah*, Serba Jaya, Surabaya

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*, Pasal 6 Ayat (1), Karina, Surabaya. 2005

Undang-Undang Nomor Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Bandung : Fokus Media.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 589/X/16/Y/99 Tanggal 22 September 1999, *Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2007 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.