BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 *Tangibles* (Fasilitas) Yang Telah di Berikan Oleh SAMSAT Bandung Timur Untuk Menunjang Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Untuk menunjang fasilitas yang ada di SAMSAT Bandung Timur dalam penyelenggaraan pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor, SAMSAT Bandung Timur dengan memberikan fasilitas fisik berupa lapangan parkir kendaraan yang cukup untuk menampung para masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor dan gedung dan kursi tunggu yang mampu menampung 100 orang perharinya yang akan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor selain itu menyediakan tempat untuk ibadah.

Fasilitas fisik untuk menunjang pelayanan berikutnya adalah sebuah perlengkapan berupa komputer dan *sofware* untuk menginput data para pembayar pajak disetiap loketnya sesuai dengan bagiannya, lalu nomor antrian untuk pembayaran pajak kendaraanpun sudah menggunakan alat pencetakan sehingga masyarakat yang akan membayar pajak cukup ke loket nomor antrian dan formulir untuk mengambil nomor antrian sehingga masyarakat tidak usah mengantri, dan ada tv plasma yang dimaksudkan untuk mengarahkan ke loket mana mayarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor sehingga masyarakat cukup duduk untuk selanjutnya dipanggil menuju loket yang telah di arahkan menuju loket yang kosong. Selain itu teknologi untuk display indikator

kepuasan di SAMSAT bandung timur sudah ada untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang datang ke SAMSAT Bandung Timur.

Bukti fisik yang selanjutnya yaitu pegawai untuk melayani masyarakat yang akan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor. Dalam hal ini di SAMSAT Bandung Timur terdiri dari petugas jasa raharja, polisi, dispenda dan bank bjb yang bertugas sesuai fungsinya masing-masing dibidang yang ditangani menurut tanggung jawab dan fungsinya masing masing.

Dalam memberikan pelayanan SAMSAT Bandung Timur disetiap loketnya dikerjakan oleh 2 orang pegawai. Pelayanan di SAMSAT Bandung Timur akan dikatakan berhasil jika para pegawainya mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan dari SAMSAT Bandung Timur secara profesional dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Kinerja pegawaipun merupakan salah satu tolak ukur untuk tercapainya kualitas pelayanan baik dalam mengembangkan pelayanan yang sudah diberikan pegawai SAMSAT Bandung Timur kepada masyarakat. Selain itu agar memperbaiki apa yang menjadi kekurangan sehingga dikemudian hari dapat memperbaiki kinerja apartur dengan satu usaha untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dari para pegawai SAMSAT Bandung Timur kepada masyarakat.

Bukti fisik yang berikutnya adalah sarana komunikasi, sarana komunikasi merupakan hal paling penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena sarana komunikasi merupakan komponen yang wajib dalam berkomunikasi agar masyarakat tidak merasa kebingungan dengan pelayanan

yang diberikan oleh para pegawai SAMSAT Bandung Timur. Selain dengan komunikasi secara langsung kini SAMSAT Bandung Timur telah memberikan pelayanan dengan menggunakan sarana komunikasinya dengan bekerja sama dengan pihak baik dari media cetak maupun elektronik lainnya hal ini, dalam rangka mensosialisasikan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang kini menyelesuaikan seiring dengan perkembangan zaman.

Fasilitas yang kini ada di SAMSAT Bandung Timur sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga para pegawai yang ada di SAMSAT Bandung Timur dapat mempergunakan sarana yang telah ada dengan semaksimal mungkin agar dalam pengelolaannya tidak menjadikan sebuah kendala yang berdampak pada pelayanan. Dengan ke tidak maksimalan penggunaan sarana yang ada oleh para pegawai membuat dampak pada pelayanan itu sendiri seperti pada saat masyarakat yang sedang menunggu nomor antrian meskipun tidak menggunakan *mikrofon* yang tersedia tidak setiap loket ada maka dengana adanya alat untuk memonitor nomor antrian yang mengarahkan masyarakat menuju ke loket mana dengan ini sehingga masyarakat tidak resah menunggu nomornya dipanggil atau belum dengan kejadian seperti ini maka mengakibatkan ketidak efesienan waktu dalam pelayanan. Fasilitas fisik yang telah memadai di SAMSAT Bandung Timur tersebut perlu disesuaikan dengan keadaan lapangan agar ketidak seimbangan ini mungkin dapat dilakukan dengan seminimal mungkin apabila dari para pegawainya menguasai dan mengoptimalkan sarana yang telah memadai sehingga tidak terjadi kendala dalam pelayanan. Berdasarkan dari fasilitas yang sudah di sediakan oleh aparatur

SAMSAT Bandung Timur dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut :

4.1.1 Fasilitas fisik

Fasilitas fisik merupakan sarana untuk menunjang pelayanan di SAMSAT Bandung Timur yang berwujud, hal ini merupakan bukti dari sebuah pelayanan untuk penunjang dan untuk meningkatkan suatu kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebuah proses untuk menuju kualitas pelayanan dengan cara memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana komunikasi dalam pelayanan merupakan suatu hal yang wajib karena dengan sarana komunikasi masyarakat akan memberikan penilaian kepada SAMSAT Bandung Timur atas keberhasilan sebuah program pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan dari wawancara dengan aparatur unit pendaftaran di SAMSAT Bandung Timur bagian pelayanan mengatakan bahwa :

> Fasilitis yang ada saat ini yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur untuk masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor disini kami menyediakan ruangan tunggu beserta kursi tunggu yang menurut kami cukup untuk menampung masyarakat yang datang tiap harinya datang ke SAMSAT Bandung Timur selain itu lapangan parkir untuk kendaraan bermotor juga kami sediakan cukup untuk parkir baik roda 2 maupun roda 4 bahkan tempat ibadah yaitu masjid yang berada di belakang untuk masyarakat yang akan beribadah. (Jumat,30/05/2014)

Dalam memberikan pelayanan SAMSAT Bandung Timur kini cukup baik untuk melengkapi apa yang menjadi kebutuhan untuk masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor. Gedung dan lahan parkir

yang di sediakan oleh SAMSAT Bandung Timur cukup memadai.

Peningkatan fasilitas fisik yang dilakukan oleh SAMSAT Bandung Timur dalam melakukan pelayanan publik yang diberikan merupakan salah satu upaya untuk kenyamanan masyarakat. Peneliti melihat dilapangan dengan fasilitas fisik yang telah ada mulai dari penyediaan kursi antrian yang cukup menampung masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor.

Masyarakat yang kini menuntut sebuah pelayanan yang cepat maka dari situpun masyarakat bukan hanya menuntut untuk sarana saja tapi dari kesiapan para pegawai dengan cara memaksimalkan fasilitas yang ada di SAMSAT Bandung Timur. Berdasarkan dari hasil wawancara yang di lakukan dengan masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor mengenai fasilitas fisik telah di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur yaitu :

> Untuk fasilitas fisik yang sudah di berikan sudah bilang cukup ada kemajuan dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya akibat dari pelayanan yang diberikan lama oleh para petugas sehingga masyarakat yang menunggu banyak kemudian tidak di imbangi dengan bangku yang tersedia sehingga membuat sebagian orang berdiri untuk menunggu antrian. (Sabtu, ,24/05/2014)

Dengan adanya kemajuan dalam pelayanan yang berdampak pada fasilitas fisik yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur sehingga masyarakat yang kini datang sudah cukup merasa puas dibandingkan dengan pelayanan ditahun-tahun sebelumnya sehingga masyarakat merasa cukup nyaman akan pelayanan yang kini diberikan SAMSAT Bandung Timur.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di SAMSAT peneliti mendapatkan fasilitas fisik yang diberikan SAMSAT Bandung Timur dapat menampung

masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor dengan lapangan parkir, masjid yang berada dibelakang gedung serta tempat duduk untuk menunggu peneliti melihat dilapangan terdapat 48 bangku untuk menunggu para masyarakat selai itu diruangan dilengkapi dengan *wifi* dan ruangannyapun kini menggunaakan *AC* untuk mendukung terhadap kenyamanan masyarakat dalam mengantri proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk mendorong pelayanan yang baik maka dari segi fasilitas fisik merupakan salah satu hal yang sangat pokok yang harus diberikan untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan yang akan membayar pajak dengan jumlah pembayar pajak perhari bisa 100orang bahkan lebih perharinya.

Dengan demikian berdasarkan pemaparan diatas, fasilitas fisik yang disediakan SAMSAT Bandung timur sudah terbilang membuat masyarakat cukup merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Mulai dengan dengan penyediaan kursi antrian yang cukup menampung pembayar pajak, lapangan parkir yang luas, tersedianya masjid untuk beribadah kini sudah tersedia *wifi* diruangan tunggu dan ruangannyapun kini menggunakan AC hal demikian merupakan salah satu pemenuhan yang disediakan oleh SAMSAT Bandung Timur agar masyarakat merasa nyaman akan fasilitas yang diberikan. Maka menurut penelitian fasilitas fisik di SAMSAT Bandung Timur baik.

4.1.2 Perlengkapan

Perlengkapan dalam pelayanan perlengkapan merupakan fasilitas yang akan menunjang operasional pelayanan. Perlengkapan bisa berupa kertas,

komputer, printer, alat pengeras suara dan alat-alat pendukung lainnya dalam pelayanan. Sebagian besar dari peralatan yang telah disebutkan di atas merupakan sebuah fasilitas penting dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Sebuah jasa akan dikatakan bagus bukan hanya dari bentuk jasa yang dibeikan oleh pegawai saja tetapi bentuk jasa yang diberikan berupa barang. Kini masyarakat lebih cenderung memperhatikan peralatan berupa fisik yang diberikan secara langsung oleh para pegawai di SAMSAT Bandung Timur. Melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung sebuah pelayanan yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan pelayanan mencukupi dan perlengkapan yang baik adapun alat yang eror atau tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya agar cepat diperbaiki atau diganti hal ini dilakukan untuk menunjang pelayanan yang diharapkan masyarakat agar terciptanya sebuah pelayanan yang berkualitas.

Peralatan yang tampak di SAMSAT Bandung Timur komputer, telephone, Printer, tv plasma yang memiliki fungsi masing-masing, monitor untuk melihat nomor antrian, meja dan alat-alat tulis. Fasilitas peralatan tersebut yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah dibeikan oleh SAMSAT Bandung Timur.

Salah satu indikator dalam memenuhi kebutuhan yaitu dalam melaksanakan tugasnya aparatur sebagai pemberi layanan oleh karena itu perlengkapan merupakan suatu bentuk tugas dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan perlengkapan untuk penunjang pelayanan yang telah dibeikan oleh SAMSAT Bandung Timur :

> Perlengkapan penunjang juga menurut saya dapat dikatakan baik ya meski perlengkapan itu tidak dipergunakan dengan semaksimal mungkin. Masih ada peralatan yang hanya dijadikan pajangan saja tidak di pergunakan dengan baik. Seperti monitor nomor antrian itu tidak menyala. Jika mengandalkan speaker itupun kurang jika monitor nomor itu menyala tidak ada yang terlewat jika dipanggil. (Sabtu,24/05/2014)

Wujud dari kesediaan aparatur dalam memberikan perlengkapan dalam menjalankan pelayanan SAMSAT Bandung Timur merupakan salah satu usaha dalam memenuhi pelayanan. Perlengkapan itu harus diimbangi dengan kinerja aparatur yang mengoprasikannya agar pelatan yang ada dapat dipergunakan dengan baik sehingga dapat dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat yang mendapatkan layanan tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan di SAMSAT Bandung Timur dengan kepala seksi penerimaan dan pemungutan pajak, peneliti menanyakan peralatan yang tersedia di SAMSAT Bandung Timur :

> Terkait dengan peralatan yang ada saat ini sudah ada bahkan kita akan melakukan peningkatan dari perlengkapan yang sudah ada bahkan untuk pelayanan itu sendiri kita sebagai pemberi layanan jangan merasa selalu puas dengan apa yang sudah ada saat ini kita harus menjadikan setiap kekurangan untuk menjadikan sebuah bahan untuk memperbaiki ke depannya maka menurut saya usaha ini merupakan salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan khususnya di SAMSAT Bandung Timur. (Sabtu, 31/05/2014)

Peralatan yang tersedia di SAMSAT Bandung Timur yang tersedia saat ini merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur untuk masyarakat. Bahkan perlengkapan yang ada saat ini ditingkatkan untuk

kemudian harinya agar apa yang ada dapat memberikan dampak bukan hanya pada pengerjaan dari pegawai saja tetapi dari masyarakatpun mendapatkan hasil yang puas. Setiap kekurangan yang ada pada saat ini merupakan bahan intropeksi agar kedepannya menjadi lebih baik dan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti melihat, untuk sarana perlengkapan untuk menunjang pelayanan publik yang ada di lapangan peneliti melihat ada :

a) 1 Unit komputer dan monitor nomor antrian untuk loket pendaftaran pajak kendaraan bermotor
b) 1 Unit komputer, 1 unit *printer* , 1unit *maikrofon* untuk loket bank jabar
c) 2 Unit komputer, 2 unit *printer* untuk loket penyerahan
d) Monitor nomor antrian
e) Tv plasma untuk melihat nomor antrian
f) Alat display kepuasan

Peneliti melihat dilapangan perlengkapan monitor nomor antrian belum dipergunakan dengan sebaik mungkin oleh pegawai SAMSAT Bandung Timur serta alat display kepuasan yang dibiarkan eror seperti gambar tersebut :

Gambar 4.1

Monitor nomor antrian



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (24/05/2014)

Gambar 4.2

Alat Display Kepuasan



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (24/05/2014)

Maka dari itu perlengkapan untuk menunjang pelayanan yang ada di SAMSAT Bandung Timur sudah mencukupi untuk saat ini baik sarana dan prasarana yang telah ada. Sangat disayangkan jika sarana dan prasarana sudah ada tetapi tidak dipergunakan sebaik mungkin. Keberhasilan dari pelayanan itu sendiri tidak terlepas sarana pendukung dan pengoprasian alat dari pegawai untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Jika peralatan itu digunakannya dengan baik dan secara bertahap dapat menghasilkan sebuah proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa adanya hambatan dari segi peralatan yang disediakan. Berdasarkan pemaparan diatas perlengkapan yang ada di SAMSAT Bandung Timur cukup baik.

4.1.3 Pegawai

Pegawai**,** merupakan sumber daya manusia yang sangat berperan penting dengan pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur karena pegawai merupakan penggerak dari suatu pelaksanaan pelayanan yang di laksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kemampuan dari pegawai dan keahlian dari pegawai itu sendiri dalam menjalannkan tugasnya merupakan salah satu kewajiban yang harus dimiliki karena dengan seperti itu menunjukan bahwa para pegawai itu mampu dan profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing untuk menjalankan pelayanan.

Kantor SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang akan membayar pajak di layani dengan 2 orang pegawai di setiap loketnya. Hal ini untuk meningkatkan mutu dan waktu pelayanan sehingga dengan

2 orang pegawai di setiap loket jika yang satu pegawai itu bertugas menginput data dan yang satunya lagi masih bisa melayani masyarakat. Setiap pegawai di loketpun memiliki kemampuan dan tugasnyapun berbeda beda mulai dari loket progresif hingga loket pencetakan.

Pegawai wajib bertanggung jawab dengan apa yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan. Tidak membeda bedakan latar belakang, profesi dan kenal atau tidak dengan masyarakat yang akan memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Kerapihan dalam berpakaianpun sangatlah penting dalam pelayanana karena dari penampilan pegawai masyarakat akan memiliki nilai lebih untuk menilai para pegawai di SAMSAT Bandung Timur.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di SAMSAT Bandung Timur berkaitan dengan pegawai sebagai berikut :

> Menurut saya untuk segi berpakaian yang di gunakan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur kurang kompak mungkin karena beda instansi tetapi untuk masalah kerapihan sudah bagus karena dengan memakai baju kemeja yang menunjukan dari berbagai instansi tetapi lebih baik jika disamakan pakaiannya sehingga dapat terlihat bahwa itu merupakan pegawai pelayanan di SAMSAT Bandung Timur. (Sabtu,24/05/2014)

Pakaian yang kini digunakan oleh para pegawai di SAMSAT Bandung Timur merupakan pakaian dinas dari masing masing instansi karena SAMSAT Bandung Timur itu terdiri dari 3 instansi pemerintah mulai dari dispenda,polisi,jasa raharja dan kini sudah ada dari bank jabar bergabung. Pakaian merupakan identitas diri dari pegawai maka dari itu dengan menyelaraskan pakaian dinas merupakan salah satu usulan yang berfungsi untuk mempermudah dalam mengenali pegawai yang bertugas di SAMSAT Bandung Timur dan pegawai yang bukan pegawai.

Menurut kepala seksi penerimaan dan penagihan pajak kendaraan bermotor terkait dengan pakaian yang di kenakan oleh aparatur di SAMSAT Bandung Timur yaitu :

> Untuk pakaian yang di kenakan oleh aparatut bagian pelayanan senin sampai rabu itu menggunakan baju kemeja seragam warna biru dan untuk hari kamis sampai sabtu menggunakan baju batik dengan berpakaian seperti ini diharapkan masyarakat tidak merasa kaku terhadap para pegawai di SAMSAT Bandung Timur. (Sabtu,31/05/2014)

Hasil wawancara di atas, bahwa untuk pakaian dari para pegawai di SAMSAT Bandung Timur sudah seragaam dan rapih karena seragam tersebut sudah ditentukan dan dengan seragam tersebut diharapkan masyarakat tidak kaku dalam bertanya kepada pegawai.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti melihat bahwa untuk pakaian yang dikenakan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah rapih dengan pakaian dinas yang telah ditentukan. Pakaian yang dikenakan dengan seragam pegawai SAMSAT Bandung Timur dimaksudkan untuk menjadikan identitas dari aparatur itu sendiri sehingga masyarakat mengetahui dari pakaian yang dikenakan oleh aparatur.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk pakaian yang dikenakan pegawai di SAMSAT Bandung Timur sudah baik dan rapih karena mereka bertatapan langsung dengan masyarakat. Maka itu dalam penampilan bertatapan langsung sangatlah penting karena masyarakatpun akan menilai pelayanan bukan hanya dari fasilitas, seta ketepatan waktu tetapi kerapihan pegawaipun akan termasuk penilaian dari masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas pegawai di SAMSAT Bandung Timur dalam berpakaian cukup baik.

4.1.4 Sarana komunikasi

Sarana komunikasi**,** merupakan sebuah media dimana media itu dapat menunjang sebuah pelaksanaan yang ada meberikan sosialisasi pelayanan kepada masyarak yang dilakukan bukan hanya dengan di kantor SAMSAT Bandung Timur tetapi dengan promosi terkait program pelayanan yang ada. Sarana komunikasi bisa brupa lisan yang di berikan oleh aparatur di kantor SAMSAT Bandung Timur televon bahkan melaluli media cetak ataupun seperti melalui media cetak berupa koran dan media elektronik seperti mengadakan *talkshow* di televisi dan di radio. Dalam menggunakan sarana komunikasi tersebut diharapkan bisa menjadikan sebuah berita yang dapat cepat disampaikan kepada masyarakat.

Sarana komunikasi merupakan sarana yang sangat peneting dalam menjalakan pelayanan karena komuniksi itu sendiri berfungsi sebagai bentuk media yang digunakan untuk menyampaikan informasi langsung kepada sasaran yaitu masyarakat. Dalam pelayanan untuk mengetahui program tersebut berhasil atau tidaknya bisa di lihat dari segi sarana komuniksi yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan zaman dari sarana yang diberikan untuk mengakses suatu layanan kini sudah ada kemajuan karena kini semua instansi di tuntut sudah mulai berbasis teknologi. Semua yang kini berbasis teknologi kini merupakan sudah menjadikan sebuah hal yang di inginkan bagi mereka yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor dan belum paham dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Untuk bersosialisasi bagi masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor sarana komunikasi yang di berikan oleh SAMSAT

Bandung Timur merupakan salah satu cara agar mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Bandung Timur diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasaarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat terkait sarana komuniksi yang di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut :

> Untuk pembayaran pajak ini saya kira sudah tidak asing lagi karena pembayarannya dilakukan setiap tahun untuk masyarakat yang memiliki kendaraan baik kendaraan roda 2 dan roda 4 cuman sangat disayangkan masyarakat tidak tahu dengan sistematika denda yang di berikan seperti apa karena saya sendiri telat membayar denda 3 hari dikenakan 1 bulan. Sedikit bingung saya dengan dikenakan dendanya seperti apa. (Sabtu,24/05/2014)

Dengan adanya permasalahan seperti itu maka dari pihak SAMSAT Bandung Timur untuk lebih gencar untuk memberitahukan atau mensosialisasikan terkait dengan denda yang dikenakan untuk keterlambatan dalam pembayaran pajak. Untuk memasang pamflet atau memasang di papan informasi terkait dengan denda dalam keterlamatabatan pembayaran pajak.

Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai di SAMSAT Bandung Timur penaksir pajak terkait dengan denda untuk pajak kendaraan bermotor yaitu :

> Denda yang kini dikenakan untuk masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor yakni untuk roda dua sebesar 2,25% , roda tiga sebesar 2,75% dan untuk roda empat sebesar 3,25%. Untuk masyarakat yang tidak paham dengan pengenaan denda seperti itu kita gencar mensosialisasikan melalui berbagai sarana mulai dari papan pengumuman yang tertempel didepan, televisi, radio serta koran dan lainnya. (Jumat,30/05/2014)

Sarana komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT Bandung Timur sudah cukup baik dengan memanfaatkan sarana komunikasi yang mudah untuk masyarakat mengetahuinya. Seiring dengan berjalannya waktu sosialisasi itu diharapkan bisa menambah pengetahuan kepada masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti mendapatkan masyarakat masih ada yang tidak tahu terkait dengan sistematika dalam pengenaan denda yang diberikan untuk keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tentu saja dengan seperti ini masyarakat tentu berbeda-beda karakter ada masyarakat yang cuek, masyarakat yang memperhatikan dan masyarakat yang ingin tahu. Dengan usaha yang sudah dilakukan oleh SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan sosialisasi sudah cukup baik ini semua tergantung dengan masyarakatnya sendiri.Peneliti melihat di lapangan SAMSAT Bandung Timur memberikan layanan pengaduan yang bertujuan layanan itu adalah untuk komunikasi dengan masyarakat yang tidak puas dengan layanan tersebut.

Gambar 4.3

Layanan Telvon SAMSAT Bandung Timur



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (24/05/2014)

Maka sarana komunikasi merupakan sarana yang cukup penting dalam melakukan pelayanan. Berbagai bentuk usaha untuk mensosialisasikan apa yang harus masyarakat ketahui tentang denda pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu meskipun sudah semaksimal mungkin SAMSAT Bandung Timur memberikan sosialisasi di media harus juga diimbangi dengan sosialisasi di lapangan sehingga dapat terselenggara dengan keseimbangan anatara di lapangan dan di media dengan baik dan agar apa yang di harapkan sampai kepada target yaitu masyarakat. Sehingga menurut peneliti sarana yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur cukup baik.

4.2 *Reliability* (Kemampuan) Aparatur Yang Telah di Berikan Oleh SAMSAT Bandung Timur Untuk Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Untuk mendukung terjadinya kualitas pelayanan menjadi baik oleh aparatur kemampuan dari aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan hal terpenting sebab dalam memberikan pelayanan apa yang diberikan oleh aparatur merupakan tuntutan untuk menjamin kinerja dari aparatur. SAMSAT Bandung Timur dalam mengupayakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor.

Standar operasional pembuatan pajak kendaraan merupakan salah satu acuan dari setiap aparatur untuk menciptakan sebuah pelayanan yang tidak mengecewakan masyarakat. Dengan mengevaluasi setiap harinya dimaksudkan untuk memperbaiki setiap kekurangan hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan itu sendiri.

Kesigapan dari aparatur untuk melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan merupakan sebuah usaha untuk menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan akan berkualitas jika dari aparaturnya sigap dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang akurat diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pelayanan akurat dapat tecipta jika aparatur dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan memuaskan merupakan sebuah tujuan dari SAMSAT Bandung Timur untuk menjaga kenyamanan masyarakat, dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah. Masyarakat tentu saja dalam mengurus segala sesuatunya tidak ingin menunggu lama sehingga jika semuanya dapat di lakukan dengan cepat dan mudah tentunya menghindari dari praktik pencaloan.

SAMSAT Bandung Timur merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur sangat dituntut dalam melayani dengan sigap dan akurat sehingga dapat menjaadikan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Kesigapan dari aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melayani masyarakat dengan standar waktu pelayanan itu 5menit meski dalam pelaksanaannya bisa hingga 10menit.

4.2.1 Kesigapan

Kesigapan, dalam pelaksanaan pembuatan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur setiap aparatur memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Setiap loket dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor menjalankan tugas dan bagiannya. Hal bertujuan dimaksudkan agar apa yang di lakukan sesuai dengan jalur birokrasi yang telah di tetapkan. Maka dalam dari setiap aparatur diwajibkan mengerti dan memahami terhadap tugas dan fungsinya masing-masing aparatur. Sehingga jika terjadi kesalahan dalam

menjalankan tugasnya aparatur SAMSAT Bandung Timur dapat mengatasinya dengan baik dan benar.

Mengevaluasi apa yang menjadi kekurangan di SAMSAT Bandung Timur dalam pelayanan diharapkan dapat di imbangi dengan perbaikan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dengan perbaikan tersebut selain untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan kedepannya tidak terjadi lagi kesalahan yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur peneliti mendapatkan informasi sebagai berikut “Untuk kesigapan aparatur saya rasa itu cukup ya karena mereka menjalankan tugasnya sudah sesuai.” (Sabtu,24/05/2014) Dalam memberikan pelayanan kesigapan dari aparatur di SAMSAT Bandung Timur sangatlah penting karena dalam menjalankan tugas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat diawali dari kesigapan aparatur tersendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur penaksir pajak bahwa kesigapan aparatur SAMSAT Bandung Timur adalah “Kesigapan yang dimiliki aparatur tentu harus sigap dengan apa yang masyarakat butuhkan dalam pelayanan karena kesigapan kita sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat.”(Jumat, 30/05/2014)

Aparatur sebagai pemberi layanan dituntut untuk sigap dalam membantu masyarakat karena dari kesigapan itu berdampak kepada pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti melihat dari kesigapan aparatur yang melayani masyarakat terlihat dari waktu pelayanan yang diberikan meskipun dalam ketepatan waktunya masih melebihi standar waktu yang telah ditetapkan. Aparatur masih sigap dalam melayani masyarakat. Standar waktu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut :

Gambar 4.4

Standar Waktu Pelayanan



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (24/05/2014)

Maka kesigapan aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan sudah menunjukan ada sedikit kemajuan dalam melayani masyarakat. Setiap aparatur menjalankan tugas sesuai dengan pekerjaanya masing-masing sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ada pelayanan yang

melebihi standar waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor yang telah di tentukan hingga 10menit dari standar waktu yang ditetapkan 5menit. Berdasarkan pemaparan diatas kesigapan aparatur sudah cukup baik.

4.2.2 Pelayanan akurat

Pelayanan akurat, tidak terlepas dari kejujuran yang di miliki aparatur dalam menyajikan data yang diberikan merupakan sebuah tindakan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang akurat merupakan salah satu penialaian yang diberikan oleh masyarakat kepada aparatur. Jika aparatur melakukan segala sesuatunya berdasarkan dengan azas kejujuran maka masyarakat yang menilai memberikan nilai plus kepada aparatur di SAMSAT Bandung Timur.

Usaha untuk memiliki pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari kejujuran yang diberikan oleh aparatur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pelaksanaan pelayanan dari akurasi data yang diberikan SAMSAT Bandung Timur dilakukan untuk meminimalisir kesalahan data yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakatp7v bun mengharapkan jika terjadi dengan kesalahan data dikemudian hari aparatur lebih teliti sebelum memberikan data kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan suatu unsur pokok terjadinya sebuah kualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

Pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat merupakan sebuah kegiatan untuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam segala bidang pelayanan

keakuratan data dari pengguna layanan merupakan hal terpenting agar dikemudian hari tidak terulang kembali kesalahan yang serupa. Karena masyarakat menginginkan selain waktu dan biaya tetapi data yang diberikanpun haruslah akurat sehingga pencapaian kepada masyarakat sampai pada kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat terkait pelayanan akurat yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut :

> Adanya salah data yang pernah terjadi pada masyarakat hal itu di karenakan kesalahan pada saat pengetikan dan aparaturpun segera menggatinya meskipun harus menunggu 2orang untuk mendapatkan ganti. (Sabtu,24/05/2014)

Dengan demikian untuk akurasi data di SAMSAT Bandung Timur sempat terjadi kendala dari data masyarakat. Hal tersebut terjadi karena salah dalam melakukan pengetikan. Meskipun tidak banyak mengeluhkan itu tetapi itu merupakan hal fatal di kemudian harinya. Proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan yang diberikan SAMSAT Bandung Timur. Maka dari itu untuk mengevaluasi setiap kekurangan dalam pelayanan dan diperbaiki hal demikian di maksudkan untuk menjadikan sebuah kualitas yang berkualitas.

Peneliti melakukan wawancara dengan aparatur unit pendaftaran SAMSAT Bandung Timur terkait dengan pelayanan yang akurat diberikan oleh aparatur untuk masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor sebagai berikut :

> Untuk keakuratan data yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur dirasa sudah memberikan yang terbaik walaupun dalam pelaksanaan untuk data yang diberikan ada yang kurang akurat merupakan bahan evaluasi karena dalam

> pengetikan data itu dilakukan dengan beberapa orang yang berbeda karena dari data tersebut sudah ada dari mulai SAMSAT berdiri. (Jumat,30/05/2014)

Berdasarkan penjelasan diatas SAMSAT Bandung Timur sudah mengupayakan yang terbaik untuk memberikan pelayanan yang akurat. Karena dalam memberikan data kepada msyarakat aparatur melakukan pekerjaanya sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan seiring berjalannya waaktu untuk keakuratan data terus diperbaiki untuk mengurangi terjadinya kesalahan data.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti mendapatkan untuk keakuratan data yang diberikan pada saat pelayanan sudah baik. Mereka memberikan data sesuai dengan apa yang tercantum dari hasil pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Karena pada tahun sebelum-sebelumnya untuk kembalian pembayaranpun meski hanya Rp.500 rupiah tidak di kembalikan. Untuk sekarang keakuratan data sudah menunjukan peningkatan.

Maka keakuratan data merupakan sebuah cermin dari pelayanan yang berkualitas dan kejujuran dari setiap aparatur. Kesalahan yang terjadi menjadi bahan evaluasi agar kedepannya kesalahan itu menjadi perbaikan yang akan berdampak kepada pelayanan yang dapat berkualitas. Keakuratan data dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur menurut peneliti sudah baik.

4.2.3 Pelayanan yang memuaskan

Pelayanan yang memuaskan, merupakan suatu tujuan dalam pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi manapun. Karena pelayanan itu dapat di

nilai memuaskan atau tidak memuaskan itu di lihat dari tanggapan yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat merupakan yang berurusan langsung dengan aparatur dan birokrasi yang ada .

Untuk menjadikan pelayanan yang memuaskan itu butuh proses untuk menjadi yang terbaik karena segala sesuatu untuk mengarah ke arah yang lebih baik itu membutuhkan proses. Pelayanan dapat dikatakan memuaskan jika apa yang diberikan oleh aparatur sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan pelayanan yang memuaskan diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut “Masyarakat merasa bahwa sekarang pelayanan yang diberikan SAMSAT Bandung Timur sudah cukup memuaskan dengan mulai ada usaha yang di berikan untuk membuat masyarakat nyaman.” (Sabtu,24/05/2014)

Maka dari penjelasan di atas bahwa pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur sudah diberikan sudah baik. Usaha ini patut di apreasikan karena dengan merasa cukup puas yang masyarakat rasakan terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat terhadap pelayanan memuaskan sebagai berikut “Sudah cukup memuaskan menurut saya dari peningkatan yang dilakukan dipelayanan menurut saya memberikan dampak baik juga pada masyarakat.” (Sabtu,24/05/2014)

Perbaikan yang diberikan dari segi pelayanan yang memuaskan merupakan harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dampak dari pelayanan dapat

menjadi berkualitas dan berdampak pula pada pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan dari hasail observasi peneliti melihat masayarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur SAMSAT Bandung Timur dengan pelayanan baik berupa jasa yang diberikan serta fasilitas yang ada masyarakat merasa puas. Fasilitas dan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur terbilang baik dengan peningkatan.

Segala perbaikan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur berdampak pada masyarakat yang merasa puas akan pelayanan yang ada. Kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakatpun sudah terasa baik dari sebelum-sebelumnya masyarakat merasa tidak merasa puas baik dari fasilitis maupun pelayanan jasa yang diberikan. Maka berdasarkan hasil penelitian pelayanan yang ada saat ini di SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap) Aparatur SAMSAT Bandung Timur Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Ketanggapan aparatur merupakan sebuah usaha yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur yang akan melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Ketanggapan dalam pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan menghasilkan timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar atara aparatur dan masyarakat yang menggunakan layanan pajak kendaraan bermotor. Keinginan membantu masyarakat yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat merupakan sebuah usaha dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Keinginan membantu yang

dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur diharapkan masyarakat dapat terbantu, dalam segi pelayanan. Sebagai pemberian layanan kepada mayarakat aparatur dituntut agar apa yang dilakukan dapat tepat dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor hal itu merupakan faktor penting yang dapat menunjang sebuah keberhasilan pelayanan yang berkualitas yang diberikan SAMSAT Bandung Timur.

Pelayanan cepat dan tanggap merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan pelayanan, SAMSAT Bandung Timur yang bergerak dalam pelayanan publik sangat menjunjung kualitas yang dimiliki oleh setiap aparatur agar menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan cepat dan tanggap yang dimiliki oleh aparatur suatu proses pelayanan yang mementingkan masyarakat berjalan dengan baik.

Ketanggapan dari masing-masing aparatur SAMSAT Bandung Timur sangatlah dipentingkan karena SAMSAT Bandung Timur sebagai pelayan masyarakat. Pelaksanaan pemberian pelayanan yang tepat kepada masyarakat, SAMSAT Bandung Timur melalui pelayanan pajak kendaraan bermotor. Aparatur merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta keinginan membantu masyarakat aparatur SAMSAT Bandung Timur bekerja sesuai tugas dan fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal informasi layanan pajak kendaraan bermotor. Kekurangan aparatur dalam memberikan informasi sehingga rasa keinginan membantu masyarakat yang dimiliki

setiap aparatur masih kurang karena mereka bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

4.3.1 Keinginan membantu masyarakat

Keinginan membantu masyarakat**,** yang dimiliki SAMSAT Bandung Timur dalam memenuhi kepuasan kepada masyarakat melakukan kesediaan dalam memberikan pelayan yaitu dengan keinginan membantuan masyarakat. Dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat aparatur dituntut untuk mampu memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang akan membantu masyarakat jika terjadi kebingungan dalam mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan.

Pelaksanaan keinginan membantu itu merupakan usaha untuk memberikan kejelasan yng bisa di lakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk memecahkan sebuah masalah yang di hadapi oleh masyarakat yang merasa kebingungan. Kesungguhan dari aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan di dasarkan dengan kesungguhan dan keadilan. Dalam membantu masyarakat aparatur di tuntut dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor tidak membeda bedakan masyarakat terutama melayani masyarakat yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan keinginan membantu yang aparatur miliki untuk masyarakat sebagai berikut :

> Untuk keinginan membantu menurut saya masih kurang karena kita justru yang banyak bertanya karena dibagian informasi hanya ada satpam itupun hanya

> mengarahkan saja dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor. (Sabtu,24/05/2014)

Berdasarkan dari penjelasan di atas, dalam melayani keluhan masyarakat para aparatur hanya bisa memberikan pelayanan dengan cara mengarahkan dalam membantu keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di SAMSAT peneliti mendapatkan dengan keinginan membantu masyarakat untuk pelayanan yang diberikan aparatur masih terbilang kurang. Kekurangan bisa terjadi dari kurangnya sumber daya manusia yang berada dibagian informasi. Peneliti melihat di lapanagan bahwa peneliti melihat kurangnya aparatur yang membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hanya ada seorang satpam yang menjaga di bagian informasi hanya terdapat satpam yang menjaga. Sehingga masyarakat yang baru untuk membayar pajak kendaraan bermotor merasa kebingungan dan satpam yang menjaganya hanya sebatas menunjukan arah alur pelayanan. Seperti Gambar berikut di bagian informasi dan pengaduan :

Gambar 4.5

Bagian informasi dan pengaduan SAMSAT Bandung Timur



Sumber: SAMSAT Bandung Timur (24/05/2014)

Maka berdasarkan pemaparan diatas untuk keinginan membantu di SAMSAT Bandung Timur masih kurang karena terbatasanya sumber daya manusia dan keterbatas dari aparatur karena aparatur sibuk dengan menjalankan tugasnya masing-masing terutama aparatur yang bertugas dalam memberikann pelayanan. Keinginan membantu yang di miliki aparatur SAMSAT Bandung Timur menurut peneliti kurang baik.

4.3.2 Pelayanan cepat dan tanggap

Sebagai pemberi layanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur aparatur diharapkan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan yang

cepat dan tanggap sesuai dengan cara ketanggapan aparatur dalam menjalan tugas-tugasnya. Sebagai pelaksana pelayanan ketanggapan dari para aparatur kepada masyarakat merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan dari pelayanan yang berkualitas.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan dengan cara mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor salah satunya dengan memberikan layanan *drive thru* di SAMSAT Bandung Timur selain itu sudah mulai akan mengadakan pembayaran menggunakan SAMSAT Outlet sebagai bentuk untuk mempermudah pelayanan.

Memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan selalu melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur agar pelayanan yang menjadi lebih dan lebih baik kedepannya. Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan masyarakat terkait pelayanan cepat dan tanggap yang dilakukan oleh SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut:

> Menangani keluhan yang terjadi di masyarakat sudah cukup baik dengan menangani dengan cepat dan tanggap meskipun sempat kebingungan kepada siapa kita akan melakukan pengaduannya karena di ruang informaasi hanya ada satpam. (Sabtu,24/05/2014)

Dalam pelayanan yang diberikan saat ini sudah memberikan pelayanan sesuai dengan baik. Dalam menangani keluhan yang terjadi di masyarakat para aparatur dituntut memberikan apa yang bisa di berikan untuk membantu masyarakat yang mengeluh pada pelayanan pajak kendaraan bermotor. Aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah menunjukan pelayanan dengan pelayanan tepat terhadap keluhan masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan aparatur kepala seksi penerimaan dan di SAMSAT Bandung Timur terkait dengan keluhan masyarakat sebagai berikut :

> Untuk pelayanan cepat dan tanggap aparatur SAMSAT Bandung Timur diharuskan bisa menangani keluhan pada masyarakat. SAMSAT Bandung Timur akan mengadakan petugas jaga untuk membantu menangani keluhan yang terjadi pada masyarakat. (Sabtu,31/05/2014)

Palayanan yang aparatur SAMSAT Bandung Timur lakukan untuk menangani keluhan yang masyarakat berikan kepada SAMSAT Bandung Timur diharapkan dapat berjalan cepat dan tanggap. Petugas jaga yang membantu untuk menangani keluhan masyarakat juga harus diseimbangi dengan jumlah aparatur untuk membantu masyarakat.

Hasil penelitian di SAMSAT Bandung Timur, peneliti melihat untuk petugas jaga masih belum ada. Sehingga saat ini belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjadikan bahan intropeksi agar kedepannya menjadikan pelayanan dapat maksimal. Dengan mengadakan petugas jaga di bagian informasi dapat membantu masyarakat dalam menangani keluhan dan untuk mewujudkan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin. Intropeksi dari setiap kekurangan pada hari ini menjadikan bahan pertimbangan agar kedepannya dapat berjalan dengan baik. Termasuk dari jumlah aparatur untuk membantu masyarakat harus diperhatikan agar masyarakat dapat terbantu dengan adanya aparatur yang menjaga/piket dibagian informasi. Berdasarkan pemaparan tersebut pelayanan cepat dan tanggap yang diberikan oleh

aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.4 *Assurance* (Janji) Aparatur SAMSAT Bandung Timur Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kemampuan dalam pelayanan dapat diukur melalui pengetahuan para aparatur dan janji apa yang diberikan sebagai pengguna layanan. Selain dari janji yang diberikan pengetahuan ataupun kesopanan dari para aparatur sehingga masyarakat memberikan kepercayaan kepada aparatur. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Segala pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur haruslah didasari dengan pelayan yang jujur agar masyarakat percaya dengan apa yang di kerjakan oleh SAMSAT Bandung Timur. Aparatur dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan penyajian data. Kejujuran dalam penyajian data merupakan suatu hal yang diharapkan oleh masyarakat agar apa yang dilakukan dapat mendapatkan nilai lebih terhadap penilaian masyarakat. Berkat dari kejujuran setiap aparatur sebagai pengukur tingkat kepuasan bagi masyarakat. setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan.

Sebagai instansi yang memberikan pelayanan dalam memberikan tanggung jawab tersebut terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh para masing-masing aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang baik masyarakatpun

tidak akan ragu terhadap kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur.

Kemampuan yang dimiliki dari para aparatur SAMSAT Bandung Timur yang dibentuk melalui pelatihan dan pembinaan dari masing-masing instansi yang bernaung di SAMSAT Bandung Timur, sehingga aparatur yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. Pelatihan bagi para aparatur merupakan hal penting yang dilakukan oleh SAMSAT Bandung Timur hal tersebut dilakukan demi menjaga kualitas pelayanan sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur.

Untuk melayani masyarakat sifat yang dimiliki oleh setiap aparatur SAMSAT Bandung Timur merupakan faktor dalam pelayanan, kesopanan dalam melayani masyarakat terlihat dari para aparatur SAMSAT Bandung Timur yang melayani kebutuhan masyarakat. Kemampuan dari masing-masing aparatur yang dapat menjunjung tinggi peraturan yang berlaku di SAMSAT Bandung Timur dalam melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat merupakan sikap yang wajib dimiliki seorang aparatur yang melayani masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur SAMSAT Bandung Timur Selain pengetahuan, kemampuan aparatur dan kesopanan juga dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan yang memiliki sifat dapat di percaya sehingga janji yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat yang sempat hilang kepada aparatur SAMSAT Bandung Timur.

Janji dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan sebuah kepastian yang diberikan aparatur SAMSAT Bandung Timur sebagai pemberi jasa layanan yang diberikan untuk masyarakat. Maka untuk terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan aparatur yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam memberikan layanan agar pelayanan berjalan dengan baik. Meski masih saja ada aparatur yang masih kurang jelas dalam memaparkan pertanyaan yang masyarakat tanyakan karena masih ada aparatur yang menjawab pertanyaan masyarakat dengan hanya menjawab menjalankan aturan dari atasan.

4.4.1 Pengetahuan

Pengetahuan**,** merupakan apa yang di ketahui dari setiap masing-masing aparatur berhubungan dengan prodak pelayanan yang diberikan. Selain itu pengetahuan merupakan gambaran dari aparatur terhadap gambaran dari bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang di tetapkan oleh SAMSAT Bandung Timur. Untuk memberikan nilai yang positif terkait dengan pelayanan yang diberikan maka aparaturpun di tuntut untuk memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Pembelajaran terkait dengan prodak pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur bisa melalui dengan pendidikandar, membaca buku panduan bahkan pengalaman bisa menjadikan pengetahuan tentang pajak kendaraan bermotor. Proses pelayanan dapat berjalan dengan tepat, karena dalam pelayanan baik dapat dikatakan berimbang apabila seimbang dengan apa yang aparatur ketahui dan pelaksanaan dilapanagan.

Pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan terjadi karena profesional dalam memberikan pelayanan. Terjadinya pelayanan baik merupakan keutaman dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur unit pendaftaran sebagai berikut:

> Pengetahuan merupakan hal terpenting dalam pelayanan karena itu merupakan tuntutan bagi aparatur dalam menyelesaikan segala sesuatu jika terjadi kendala yang terjadi. Jika kesalahan yang terjadi maka kita harus bisa menjelaskan. Masyarakat awam terhadap kesalahan sehingga kita yang pemberi layanan dapat menjelaskan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ada. (Jumat,30/05/2014)

Pengalaman di lapangan dalam menyelesaikan segala masalah yang terjadi sehingga aparatur telah mengenali dan belajar terhadap berbagai masalah yang ada terkait dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan merupakan sebuah bentuk dari rasa tanggung jawab yang di berikan oleh aparatur kepada masyarakat. Upaya untuk tercapaian tujuan dan terciptanya sebuah pelayanan berdasarkan pada jaminan dan kepastian yang dilakukan oleh aparatur merupakan suatu ketaatan aparatur dalam menjalankan tugasnya agar secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait pengetahuan aparatur “Pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur menurut saya sudah baik mereka paham dengan apa yang mereka kerjakan dengan penetahuan yang mereka miliki.” (Sabtu,24/05/2014)

Aparatur dalam menjalankan tugasnya sudah menjalankan dengan baik apa yang mereka kerjakan paham dengan tugasnya sebagai pemberi layanan dan produk layanan yang mereka miliki. Peneliti melihat pengetahuan yang dimiliki

aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam mengetahui prodak layanan sudah baik mereka pamah dengan apa yang mereka kerjakan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SAMSAT Bandung Timur terkait dengan aparatur yang berada di SAMSAT Bandung Timur cukup paham terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan merupakan modal dasar sebagai aparatur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Semakin tinnginya kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dan keterbatasan masyarakat terkait info terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor mendorong aparaturpun semakin tinggi dalam memberikan pengetahuan kepada masyarakat. Agar pelayanan berjalan dengan baik selain pengetahuan dan kejujuran yang dimiliki aparatur menjadikan aparatur mampu memberikan layanan-layanan dengan baik sesuai dengan apa yang mereka ketahui. Maka pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.4.2 Kemampuan aparatur

Kemampuan aparatur, upaya yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pelayanan publik mengharuskan aparatur mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan berkompeten dibidangnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain kemampuan aparatur yang menjadikan aparatur itu menghasilkan sebuah pelayanan yang baik jika didukung dari sarana yang mendukungnya baik dari fasilitas dan alat-alat penunjang pelayanan.

Kantor SAMSAT Bandung Timur dapat dipercayai dapat memberikan

pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bukan hanya prodak jasa saja yang menjadi faktor penilaian tetapi kemampuan aparatur pemberi layananpun menjadi bahan yang dijadikan penilaian oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa terpenuhi segala kebutuhan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur.

Keseriusan aparatur dalam menjalankan tugasnya merupakan suatu bentuk dimana para aparatur melakukan interaksi dengan baik dengan masyarakat maka dengan sendirinya masyarakatpun memberikan kepercayaan kepada aparatur dalam melayani masyarakat dengan layanan-layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat didapatkan data terkait dengan kemampuan aparatur bahwa:

> Untuk kemampuan yang dimiliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah mampu memberikan sebuah kenyamanan bagi masyarakat karena dengan sistem yang ada saat ini menuntut aparatur itu menjalankan tugasnya dengan baik maka jika apa yang dilakukannya dengan baik kemampuan yang dimilikipun baik terlihat dari apa yang dihasilkan. (Sabtu,24/05/2014)

Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat untuk aparatur SAMSAT Bandung Timur merupakan bentuk sebuah hasil dari kemampuan yang dimiliki oleh aparatur sehingga apa yang dilakukan oleh aparatur memberikan dampak baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasail wawancara dengan aparatur unit pelayanan SAMSAT Bandung Timur terkait dengan kemampuan yang dimiliki :

> Kemampuan dalam memberikan pelayanan merupakan sebuah hal yang sangat penting karena kemampuan dari aparatur itu sangat berdampak kepada pelayanan jika aparatur tidak memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan maka pelayanan akan terhambat. (Sabtu, 30/05/2014)

Kemampuan dari setiap diri setiap aparatur merupakan sebuah hal yang sangat dibutuhkan karena kemampuan dari setiap aparatur akan berdampak pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan akan dikatakan baik jika dalam sebuah pelayanan tidak ada kehambatan terjadi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukakan kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan peneliti melihat sudah baik. Karena kemampuan dalam menjalakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan sudah jelas. Jika sebuah pelayanan itu aparatur tidak paham dengan yang dia kerjakan maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan baik.

Kemampuan merupakan sebuah hal yang dimana hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari masyarakat yang telah melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Informasi tentang layanan berdasarkan pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat telah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kemampuan dari segenap aparatur yang memberikan pelayanan. Maka dari hasil penelitian kemampuan yang dimiliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.4.3 Kesopanan

Kesopanan,merupakan reaksi yang di tunjukan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangatlah penting karena apa yang di lakukan oleh aparatur dapat meningkatkan nilai dari pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur. Segala tindakan dan ucapan yang keluar dari mulut aparatur sangatlah penting. Aparatur merupakan hal yang terpenting dalam pelayanan karena aparatur yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.

Tanggapan yang baik dan sikap ramah akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur itu sebagai abdi masyarakat yang membuat layanan menjadi baik. Pada saat memberikan penjelasan kepada masyarakat bahasa yang diberikan kepada masyarakat kata-kata yang sopan dan bersahaja yang dilakukan oleh seluruh aparatur SAMSAT Bandung Timr masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan seperti itu.

Kesopanan merupakan sebuah etika yang harus dibiasakan dalam sehari-hari agar pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan oleh aparatur itu bersifat baik atau buruk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait sopan dan santun yang dimiliki aparatur SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut :

> Aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melakukan tugasnya sudah menunjukan dengan sopan meskipun ada sebagian aparatur yang judes dalam memberikan jawaban tetapi dapat dimaklumi karena itu hanya beberapa. (Sabtu,24/05/2014)

Dengan apa yang ditunjukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur

sudah dapat menunjukan bahwa aparatur dituntut agar sopan saat melayani baik sopan dalam berbicara dan sopan dalam berprilaku untuk menjaga kesopanan kepada masyarakat aparatur menjadikan itu sebagai suatu ketetapan yang mewajibkan seluruh aparatur dalam membantu masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa apa yang telah diberikan oleh SAMSAT Bandung Timur itu baik dan dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur penaksir pajak terkait sopan dan santun yang dimiliki aparatur SAMSAT Bandung Timur sebagai berikut "Sopan dan ramah itu merupakan hal yang wajib kami lakukakan karena kita sebagai kantor pelayanan yang berhadapan dengan para masyarakat pastinya sikap sopan dan ramah sangat perlu." (Jumat,30/05/2014)

Kesopanan merupakan sebuah hal yang penting yang harus dimiliki dari setiap diri aparatur untuk memberikan pelayanan. Aparatur merupakan sebuah jembatan dalam pelayanan. Jika aparatur tidak berprilaku sopan dan ramah kepada masyarakat maka masyarakatpun akan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat sopan santun dari aparatur sudah baik meski tidak semua aparatur pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan masih ada sebagian aparatur yang kurang ramah terhadap masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor. Sebuah pelayanan kesopanan dari aparatur sangatlah dibuthkan oleh masyarakat meskipun tidak semua aparatur memiliki sifat yang sopan dan satun tetapi hal itu sangatlah

dibutuhkan oleh masyarakat sebagai yang diberi jasa.

Berdasarkan pemaparan di atas, sopan santun yang dimiliki aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik karena sopan santun merupakan sebuah sifat yang membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah menunjukan berkualitas. Kualitas yang diberikan bukan hanya dari kualitas barang saja tetapi jasa yang diberikan sudah menunjukan kualitas. Maka kesopanan yang dimiliki aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.4.4 Sifat dapat dipercaya

Sifat dapat dipercaya, dalam menjalankan pelayanan masyarakat mengharapkan sebuah pelayanan baik dari data yang diberikan selain itu kejujuran yang dilakukan untuk menunjang pelayanan pajak kendaraan bermotor. Masyarak kini sudah mulai cermat dengan apa yang ada dilingkungannya. Sebuah kepercayaan yang dimiliki seseorang untuk memberikan kepercayaan orang lain itu sangatlah susah dikarenakan banyaknya ketidak pastian dalam memberikan pelayanan.

Jika sebuah pelayanan dapat berjalan dengan apa yang sudah ditetapkan dan aparatur yang menjalankan sudah sesuai harapan maka rasa percaya yang timbul dari masing-masing masyarakat untuk memberikan pelayanan kepada aparatur dengan percaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat sebagai berikut :

> Masyarakat pasti memberikan kepercayaan kepada aparatur karena aparatur merupakan yang mengerti dengan pelayanan yang diberikan

> kepada masyarakat maka dari itu saya rasa pelayanan yang diberikan oleh aparaturpun dapat dipercaya asalkan kita bernai menanyakan dan mengurusnya sendiri tidak salah menanyakan karena jika salah menanyakan kepada orang yang berkompeten dapat mengakibatkan terkena tipu. (Sabtu,24/05/2014)

Untuk sampai saat ini masyarakat sudah memiliki kepercayaan dikarenakan sifat daripara aparatur yang dapat dipercaya karena apa yang dilakukan oleh aparatur sudah sesuai dengan ketentuan yang sudah ada. Tetapi sebagai masyarakat kita jangan merasa selalu percaya dengan apa yang dihasilkan kita perluuntuk mengkoreksi kembali apa yang dilakukan oleh aparatur sudah sesuai dengan apa yang kita harapkan baik dari segi materil maupun data yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan aparatur unit pendaftaran sebagai berikut :

> Dalam pelayanan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada aparatur merupakan sebuah nilai lebih dalam pelayanan. Maka kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat harus di jaga dengan baik karena dalam pelayanan jika masyarakat tidak lagi dapat mempercayai aparatur maka pelayanan akan berdampak buruk. (Jumat,30/05/2014)

Menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh aparatur dalam memberikan sebuah pelayanan merupakan keharusan. Dalam pelayanan aparatur sangatlah menjadi nilai lebih dari sebuah pelayanan. Jika masyarakat tidak lagi mempercayai aparatur maka pelayanan akan berdampak buruk kepada pelayanan yang sudah ada.

Berdasarkan hasil penelitian,masyarakat sudah percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur. Sebagian masyarakat yang pernah tertipu dengan calo yang ada di sekitar SAMSAT Bandung Timur

menjadikan mereka melakukan segala sesuatunya dengan sendiri dan tidak bergantung kepada calo kembali. Sehingga masyarakat yang melakukan sebuah pelayanan akan merasa yakin dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan diatas pelayanan jika dilakukan dengan baik oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur akan berdampak pula kepada tingkat kepercayaan masyarat. Jika masyarakat sudah mempercayai segala sesuatu yang dikerjakan maka pelayanan itu dapat dijaga. Karena kepercayaan dari masyarakat sebagi pengguna jasa maka aparaturpun haruslah menjaganya dengan baik agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan. Maka sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah baik.

4.5 *Empathy* (Perhatian) Yang Diberikan Oleh Aparatur Samsat Bandung Timur Dalam Memberikan Pajak Kendaraan Bermotor.

Upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat merupakan sebuah usaha untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Perhatian yang di tunjukan oleh aparatur adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat. Rasa ingin membantu diharapkan bisa dijakan sebuah kebiasaan dari setiap aparatur terhadap masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor. Aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melaksanakan tugasnya dengan jujur dan dapat bertanggung jawab terhadap tugasnya.

Untuk sebuah pelayanan dalam kemudahan dalam melakukan hubungan

antara aparatur dan masyarakat pengguna layanan pajak kendaraan bermotor sangatlah penting. Kemudahan dalam melakukan hubungan merupakan kemudahan aparatur dalam melakukan adaptasi dengan masuyarakat agar tidak terjadinya sebuah batasan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dapat berjalan jika adanya timbal balik antara aparatur dengan masyarakat.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi yang diberikan aparatur kepada masyarakat. Dalam melakukan komunikasi aparatur dituntut agar melakukan komunikasi yang dapat dipahami oleh masyarakat awam agar tidak ada salah paham dalam menjelaskan sesuatu. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik jika adanya sebuah kesepahaman dari aparatur dan masyarakat pengguna layanan.

SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memahami kebutuhan masyarakat. Upaya untuk memberikan perhatian dengan masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dengan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

4.5.1 Kemudahan dalam melakukan hubungan

Kemudahan dalam melakukan hubungan**,** dalam memberikan pelayanan dengan berbagai karakter masyarakat yang datang ke SAMSAT Bandung Timur aparatur dapat menyesuaikan dengan karakter masyarakat yang berbeda-beda

dengan cara yang berbeda-beda. Selain itu aparatur SAMSAT Bandung Timur dapat berbaur dengan lingkungan disekitarnya untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Untuk menunjang kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat baik dengan memberikan sarana dan prasana yang ada. Pemanfaatan sarana prasarana yang ada yang diberikan dimaksudkan untuk membuat masyarakat merasa berkualitas. Seiring dengan perkembangan teknologi yang ada masyarakat kini memanfaatkan teknologi dengan yang lainnya. Segala bentuk kemudahan untuk melakukan hubungan dengan mengikuti perkembangan zaman.

Berbagai cara untuk mempermudah layanan di SAMSAT Bandung Timur yang dapat diakses oleh masyarakat dengan nomer telvon untuk membantu masyarakat dalam pelayanan. SAMSAT Bandung Timur selalu memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan aparatur di SAMSAT Bandung Timur. “Menurut saya, hubungan yang dilakukan aparatur SAMSAT Bandung Timur belum tampak jelas jadi masih terbilang sulit karena masih ada batasan antara aparatur dan masyarakat.” (Sabtu,24/05/2014)

Dalam pelayanan hubungan antara aparatur dengan masyarakat terkadang terbatasi oleh sebatas aparatur dan masyarakat. Padahalnya jika sebuah pelayanan tial tersebut berguna untuk mempermudah melakukan hubungan antara aparatur dan masyarakat.dak terjadi sebuah batasan antara aparatur dan masyarakat akan menjadikan sebuah kemudahan baik masyarakat pengguna jasa.

Hal berbeda dikemukakan oleh aparatur unit pelayanan SAMSAT

Bandung Timur “untuk melakukan hubungan dengan aparatur saya kira sudah mudah karena tidak ada batasan antara masyarakat dengan aparatur sebatas itu dalam sebuah pelayanan.” (Jumat,30/05/2014)

Hubungan yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan dengan ketidak adanya batasan. Ketidak ada batasan yang dilakukan dimaksudkan agar masyarakat merasa tidak merasa canggung dengan aparatur.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa dilapangan terlihat adanya sebuah pelayanan yang masih sedikit adanya batasan antara aparatur dengan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Aparatur yang melakukan pelayanan sibuk dengan keadaannya sebagai pelayan masyarakat sehingga waktu untuk pelayanan hanya sebatas pelayan dan masyarakat. Tetapi dalam pelayanannya sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Maka berdasarkan pemaparan diatas, hubungan yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat dalam memberikan informasi tentang layanan pajak kendaraan bermotor masih terlihat ada pembatas antara aparatur dengan masyarakat. Jika tidak adanya batasan informasipun akan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat dan tepat pada sasaran. Tetapi batasan yang terjadi oleh aparatur SAMSAT Bandung timur masih dapat dimengerti oleh masyarakat. Sehingga kemudahan melakukan hubungan yang dimiliki oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur menurut peneliti cukup baik.

4.5.2 Komunikasi

Komunikasi, dalam mengurus sebuah pelayanan yang baik aparatur diharapkan mampu memberikan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat sehingga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan dengan yang menerima layananan dapat dengan baik. Untuk menjalin komunikasi aparatur diharapkan baik melalui pelayanan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya.

Hubungan timbal balik antara penyedia layanan dan penerima layanan dapat terjadinya sebuah timbal balik sehingga dalam menjalankan setiap tugasnya aparatur menjadikan pelayanan yang bisa menjadikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarak pengguna layanan pajak kendaraan bermotor.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat harus dengan bahasa yang adapat mudah dimengerti dengan masyarakat. Sehingga apa yang di maksudkan oleh aparatur itu sampai dengan baik kepada masyarakat. Dalam melakukan komunikasi hendaknya menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh semua masyarakat dengan menggunakan bahasa indonesia karena tidak semua masyarakat yang datang ke SAMSAT Bandung Timur dapat mengerti apa yang dimaksud oleh aparatur di SAMSAT Bandung Timur. Agar masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan yang melakukan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan Kantor SAMSAT Bandung Timur dalam rangka menunjang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang

menggunakan pelayanan pajak kendaraan bermotor bahwa:

> Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur sudah dapat dimengerti aparatur dalam menjelaskan aparatur tidak menggunakan bahasa yang tidak dimengerti masyarakat. Aparatur cukup baik dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. (Sabtu ,24/05/2014)

Dalam membantu masyarakat aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah bisa memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat yang paling terpenting adalah ketika melakukan komunikasi aparatur SAMSAT Bandung Tidak menggunakan kata kata rancu. Menyesuaikan dengan lawan berbicara merupakan suatu hal yang perlu ditanamkan agar terjadi sebuah kebiasaan yang dapat dipahami oleh masyarakat awam.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan dengan aparatur penaksir pajak di SAMSAT Bandung Timur seperti penjelasannya bahwa :

> Dalam berkomunikasi kita sebaiknya menggunakan bahasa yang dapat cepat dimengerti oleh masyarakat agar tidak terjadi ketidak sepahaman dalam menerima komunikasi. Bagaimanapun kita harus paham dengan setiap karakter masyarakat yang datang, masyarakat yang datang tidak semua sama mengerti misalnya dalam bahasa sunda karena masyarakat yang datang ke SAMSAT Bandung Timur bukan bersal dari suku sunda semua. (Sabtu,30/05/2014)

Dengan menyesuaikan diri yang aparatur SAMSAT berikan merupakan salah satu usaha dalam melakukan komuniksi selain mudah di mengerti oleh masyarakat selain itu agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memberikan sebuah informasi. Berbagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk menjalin komunikasi dengan aparatur SAMSAT Bandung Timur diharapkan bisa menanggapi kebutuhan para masyarakat tentang ketidakpuasan masyarakat dalam segi pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, aparatur SAMSAT Bandung Timur

dalam melakukan komunikasi sudah dapat dipahami. Bahasa yang dipergunakan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat sudah sesuai dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat awam. Bahasa merupakan sarana untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik karena dalam memberikan informasi bahasa yang tidak dapat dipahami oleh masyarakat dapat menjadikan salah komunikasi.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di atas bahwa, aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat penting dalam memberikan pelayanan komunikasi yang terjalin antara aparatur dan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat agar menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Maka komunikasi SAMSAT Bandung Timur sudah cukup baik

4.5.3 Memahami kebutuhan masyarakat

Memahami kebutuhan masyarakat, kegiatan yang di lakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam setiap pelayanan yang kuran dan kemudian menjadi bahan evaluasi merupakan suatu usaha yang berjalan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan pelayanan dapat berupa dari jasa dan fasilitas yang diberikan untuk menunjang pelayanan masyarat sehingga masyarakat merasa puas akan apa yang dibutuhkan.

Terciptanya pelayanan yang mampu untu memahami apa yang dibutuhkan

oleh masyarakat merupakan sebuah tindakan yang bekerja sesuai apa yang menjadi kekurangan dalam pemberian pelayanan. kesiapan aparatur dalam pelayanan yang memuaskan merupakan suatu bentuk pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Memperbaiki setiap kekurangan dalam pelayanan menjadikan pelayanan agar lebih baik dari hari ke harinya.

SAMSAT Bandung Timur kini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan pelayanan dengan demikian masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik antara pemberi layanan dan yang diberi layanan dapat terjalin sesuai harapan masyarakat. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat lainnya dan kurangnya aparatur di bagian untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Berdasarkan hasil wawanacara dengan aparatur unit pendataan peneliti mendapatkan hasil “Ya, harus peduli ya karena jika kita tidak mempedulikan kebutuhan masyarakat maka tidak akan menjadikan pelayanan ini menjadi baik dan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang kita berikan.” (Sabtu, 30/05/2014)

Pemenuhan kebutuhan masyarakat selalu dilakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Bandung Timur. Pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan kegiatan dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur meskipun

sudah ada papan informasi secara lengkap menjelaskan informasi terhadap prosedur pelayanan.

> Untuk para aparatur yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masih kurang, sehingga dalam mencari informasi harus banyak menanyakan itupun dengan sederhana dalam menjawabnya. Dalam mencari informasi hendaknya menanyakan yang kompeten karena salah menanyakan bisa terkena tipu. (Sabtu,24/05/2014)

Masyarakat merasa kurangnya aparatur dalam membantu masayarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pajak kendaraana bermotor. Dalam mencari informasi masyarakat lebih bergantung kepada aparatur yang bisa membantunya. Keluhan dari sebuah pelayanan yang deiberikan aparatur kepada masyarakat aparatur terkait yang menangani kebutuhan masyarakat tersebut sehingga dibenarkan jika pemenuhan keinginan masyrakat memakan waktu yang tidak bisa ditentukan sepihak. Meskipun kurangnya aparatur untuk membantu masyarakat dilapangan hingga kini dengan keterbatasan aparatur bisa membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat upaya yang dilakukan SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur SAMSAT Bandung Timur kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur sebagai bentuk pelayanan yang dapat memuaskan yang dilakukan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur terhadap masyarakat agar masyarakat dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing- masing untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas

tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik. Meski masyarakat kurang puas dengan apa yang ada dilapangan karena terbatasnya sumberdaya manusia yang ada tetapi aparatur SAMSAT Bandung Timur sudah memberikan usaha semaksimal mungkin baik dari fasilitas yang disediakan oleh aparatur bahkan dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti, keterbatassn sumber daya manusia menjadikan sebuah pelayanan yang kurang berjalan dengan baik. Masyarakat sebagai pengguna layanan pajak kendaraan bermotor yang awam terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor setidaknya dapat terbantu dengan aparatur yang mampu memahami kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan sebuah pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan baik itu dari fasilitas yang disediakan bahkan dari kemampuan aparatur. Karena aparatur sangat dibutuhkan oleh masyarakat jika aparatur mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat berjalannya sebuah timbal balik dan masyarakat akan merasa bahwa pelayanan itu berkualitas. Aparatur SAMSAT Bandung Timur kini sudah berusaha memberikan dan apa yang masyarakat butuhkan untuk menjadikan sebuah pelayanan yang masyarakat rasakan itu puas. Maka aparatur SAMSAT Bandung Timur untuk memahami kebutuhan masyarakat dengan sudah cukup baik.