

KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DARI KENDARAAN TIDAK MELAKUKAN DAFTAR ULANG DI PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA CIREBON

Arief Anugerah Pratama, Moh. Taufik Hidayat, Ipik Permana
Email ipik.permahana@ugj.ac.id



DOI: 10.33603/reformasi.v9i1.10911

Diterima: 11 Juni 2024; Direvisi: 20 Juli 2024; Dipublikasikan: Oktober 2024

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada isu bahwa kualitas layanan belum mencapai tingkat optimal untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Cirebon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik studi literatur, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data, teknik triangulasi diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam dimensi sistem, strategi, orang, dan pelanggan belum optimal karena ada sejumlah faktor penghambat. Langkah-langkah yang telah diambil untuk mengatasi hambatan tersebut juga belum menunjukkan hasil yang memuaskan.

Kata Kunci: pelayanan, pajak, kendaraan, bermotor, daftar ulang

PENDAHULUAN

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Cirebon adalah lembaga yang bertugas memberikan layanan publik dan merupakan unit pelaksana teknis dari Bapenda Jabar. P3DW di Cirebon mengoperasikan Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Kantor Bersama SAMSAT di Kota Cirebon merupakan tempat yang menjalankan tugas secara kolaboratif dari empat lembaga, yaitu Bapenda Jabar, Kepolisian Resort Cirebon Kota, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Cirebon, dan Bank Jawa Barat Banten Cabang Cirebon.

REFORMASI Vol 9 No 1 Oktober 2024

Sebagai lembaga pelayanan publik, P3DW Kota Cirebon terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Upaya inovasi ini mencakup pelayanan keliling dan berbagai jenis layanan online. Berbagai inovasi yang diterapkan tersebut telah menunjukkan hasil yang baik, terbukti dari pencapaian penerimaan PKB di P3DW Kota Cirebon selama empat tahun berturut-turut (2016-2019) yang selalu melebihi target, dengan pencapaian tahun 2016 mencapai 104,54 %, tahun 2017 sebesar 105,89 %, tahun 2018 mencapai 102,26 %, dan tahun 2019 adalah 104,90 %. Namun, pada tahun 2020 penerimaan tidak mencapai target dengan angka hanya 79,24

%, tetapi pada tahun 2021 kembali melebihi target menjadi 103,40 %. Kemudian, di tahun 2022 juga berhasil mencapai 100,08 % dari target.

Meskipun realisasi penerimaan PKB dari tahun 2016 hingga 2022 umumnya melebihi target, kecuali tahun 2020, masih terdapat peluang untuk meningkatkan penerimaan PKB di P3DW Kota Cirebon. Hal ini disebabkan oleh adanya banyak potensi penerimaan PKB yang belum dimanfaatkan, salah satunya dari Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di Kota Cirebon. Hingga tahun 2022, jumlah kumulatif KTMDU mencapai 585. 507 kendaraan, yang terdiri dari 506. 470 kendaraan roda dua dan 79. 037 kendaraan roda empat. Potensi penerimaan PKB yang belum dimanfaatkan dari KTMDU ini cukup besar, mencapai ratusan miliar rupiah.

Masalah keberadaan KTMDU yang masih tinggi menyebabkan realisasi penerimaan PKB di P3DW Kota Cirebon belum mencapai hasil yang maksimal, meskipun tampaknya sudah melampaui target. Salah satu langkah untuk menekan jumlah KTMDU guna mengoptimalkan penerimaan PKB adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inisiatif yang memudahkan dan memberikan insentif kepada wajib pajak dalam pembayaran PKB, seperti program Triple Untung dan Triple Untung Plus. Program Triple Untung mencakup penghapusan denda PKB, penghapusan BBNKB I, dan penghapusan tunggakan PKB pada tahun kelima. Di sisi lain, program Triple Untung Plus menambahkan penghapusan denda PKB, penghapusan BBNKB II, penghapusan tunggakan PKB tahun kelima, serta diskon untuk PKB dan diskon untuk BBNKB I. Namun, meskipun telah dilakukan, jumlah kumulatif KTMDU di Kota Cirebon semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terkait pembayaran PKB bagi KTMDU belum cukup efektif dalam

rangka pengoptimalan penerimaan PKB di P3DW Kota Cirebon.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2018:16), pelayanan publik merujuk pada proses memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk memastikan kepuasan bagi penerima layanan. Di sisi lain, Subarsono (2014:136) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah produk dari birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna serta masyarakat secara umum. Ratminto dan Winarsih (2006:4) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dipahami sebagai semua bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang utama menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di pusat maupun di daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2014:15) adalah :

1. Kesesuaian dengan standar yang ada.
2. Keselarasan untuk digunakan.
3. Perbaikan yang berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal hingga terus menerus.
6. Melaksanakan segala hal dengan benar.

7. Sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014:17), karakteristik atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan meliputi :

1. Ketepatan dalam waktu pelayanan, yang mencakup waktu tunggu dan durasi proses.
2. Keakuratan dalam pelayanan, bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam proses pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, seperti jumlah petugas yang tersedia dan fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam menerima pelayanan, yang terkait dengan lokasi, ruang pelayanan, area parkir, ketersediaan informasi, dan lainnya.
6. Atribut pendukung lainnya dalam pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

Parasuraman dan Berry (Moenir, 2016:98) mengungkapkan lima dimensi umum yang dapat dipakai untuk menilai kualitas pelayanan dalam sektor jasa, yaitu :

1. Keandalan, artinya kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat. Pelayanan yang disediakan harus sesuai dengan harapan konsumen, mencakup ketepatan waktu, layanan yang konsisten untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.
2. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
3. Jaminan, adalah kemampuan instansi atau pegawai dalam menjaga kerahasiaan konsumen.
4. Empati, yaitu memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Empati mencakup pendekatan kepada konsumen, menciptakan rasa aman, dan

kemampuan memahami keinginan pelanggan.

5. Bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas, perangkat, staf, dan alat komunikasi. Kondisi fisik di sekelilingnya menjadi indikasi nyata dari layanan dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa.

Albrecht dan Zemke (2008:140) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari interaksi empat aspek berikut :

1. Sistem, yaitu sistem dalam pelayanan.
2. Strategi, yaitu pendekatan yang diterapkan dalam pelayanan.
3. Orang, yaitu petugas yang memberikan pelayanan.
4. Pelanggan, yaitu pihak yang menerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif, yang merupakan metode untuk menjelajahi dan memahami arti yang dianggap muncul dari isu sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2014:8). Metodologi kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskripsi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang diamati serta perilaku yang terlihat (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2009:4). Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman mengenai fenomena dari pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2009:6). Informan dalam studi ini meliputi Kepala dan para Kepala Seksi dalam lingkungan P3DW Kota Cirebon, serta sekelompok masyarakat yang merupakan wajib pajak dengan kendaraan berstatus KTMDU. Pemilihan informan dilakukan dengan cara purposif. Data dikumpulkan melalui berbagai cara seperti studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data, digunakan pendekatan kualitatif yang meliputi reduksi data, tampilan data, verifikasi, dan penarikan

kesimpulan. Validasi data dilakukan dengan menerapkan teknik triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan dalam Optimalisasi Penerimaan PKB dari KTMDU

Kualitas pelayanan dalam optimalisasi penerimaan PKB dari KTMDU di P3DW Kota Cirebon meliputi empat dimensi yaitu *system, strategy, people, dan customer*.

1. System

a. Data

P3DW Kota Cirebon telah mengumpulkan informasi lengkap tentang total KTMDU, mencakup kendaraan bermotor dua dan empat roda. Proses pengumpulan data KTMDU ini telah dilakukan dengan sistem komputer yang mencakup informasi KTMDU bulanan dan tahunan dari keseluruhan jumlah tersebut, baik untuk motor maupun mobil. Dengan sistem berbasis komputer, petugas P3DW Kota Cirebon bisa dengan mudah mencari dan menemukan data KTMDU tersebut.

b. Sistem informasi

P3DW Kota Cirebon memiliki sistem informasi publik yang tersedia melalui berbagai platform elektronik, termasuk media sosial, yaitu:

1. Informasi berbasis digital mengenai kendaraan bermotor yang terdaftar di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon, baik sepeda motor maupun mobil. Selain itu, sistem informasi ini terhubung secara online dengan Sistem SAMSAT Jawa Barat, yang mencakup seluruh jaringan P3DW/SAMSAT di wilayah Jawa Barat, dikenal dengan nama E-SAMSAT Jabar dan SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat).
2. Instagram dengan nama “samsatcirebonkota”. Menurut penelitian yang dilakukan penulis, hingga 30 Maret 2023, akun instagram “samsatcirebonkota” telah mengunggah 350 konten, memiliki 2.

305 pengikut dan diikuti oleh 131 akun lain. Jumlah pengikut yang mencapai 2.305 orang ini sangat sedikit dibandingkan dengan total pemilik kendaraan di Kota Cirebon yang berjumlah 173.009 orang. Dengan perhitungan, pengikut instagram tersebut hanya mencakup 1,33 % dari jumlah keseluruhan pemilik kendaraan di Kota Cirebon.

3. Facebook dengan nama “Samsat Kotacirebon”. Berdasarkan penelitian penulis, per 30 Maret 2023, akun facebook “Samsat Kotacirebon” diikuti oleh 4.847 orang. Jumlah pengikut facebook ini masih terbilang kecil jika dibandingkan dengan total pemilik kendaraan di Kota Cirebon yang mencapai 173.009 orang. Dalam hitungan, pengikut facebook tersebut hanya mewakili 2,8 % dari total pemilik kendaraan di wilayah Kota Cirebon.

c. Sistem pelayanan

Sistem pembayaran PKB oleh KTMDU di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon menerapkan metode campuran, yaitu:

1. Pelayanan secara langsung (off-line). Pada jenis pelayanan ini, pembayaran PKB dilakukan secara tatap muka di Kantor P3DW/SAMSAT utama yang terletak di Jalan Pemuda Kota Cirebon, di outlet-outlet SAMSAT, di gerai pasar modern (minimarket), serta di layanan SAMSAT Keliling. Beberapa lokasi outlet SAMSAT berada di depan PGC (Pusat Grosir Cirebon), Graze Mall, dan CSB Mall. Sementara itu, layanan SAMSAT Keliling disediakan di dalam kendaraan yang berkeliling sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh P3DW/SAMSAT Kota Cirebon.
2. Pelayanan secara daring (on-line). Dalam metode ini, pembayaran PKB dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi seperti aplikasi belanja online, E-SAMSAT Jabar (SAMSAT Jabar Elektronik), SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat), dan lainnya.

d. Standar pelayanan

P3DW/SAMSAT Kota Cirebon menetapkan standar dalam melaksanakan pembayaran PKB, termasuk untuk PKB yang berasal dari KTMDU. Dalam standar pelayanan ini terdapat beberapa poin sebagai berikut:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan yang diperlukan yaitu KTP asli, STNK asli, dan BPKB asli.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diatur dalam Standard Operating Procedure (SOP).
4. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan sekitar 15 menit jika semua persyaratan terpenuhi.
5. Biaya atau tarif mencakup tarif PKB, BBNKB, SWDKLJJ, dan denda (jika ada) yang besarnya mengikuti ketentuan yang berlaku.
6. Produk pelayanan yang diberikan, termasuk STNK atau pengesahan STNK serta lembar notis PKB.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas yang digunakan untuk layanan PKB seperti ruang pelayanan, mobil SAMSAT Keliling, loket, komputer, printer, meja, kursi, dan lain-lain.
8. Kompetensi pelaksana yang menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan PKB kepada masyarakat, termasuk wajib pajak atau pemilik kendaraan.
9. Pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan langsung di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon dan juga oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang bisa dilakukan baik secara offline maupun online.
11. Jumlah pelaksana yang merupakan jumlah petugas yang diperlukan untuk memberikan layanan dengan optimal.
12. Jaminan pelayanan yang memastikan bahwa layanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan dalam pelayanan yang menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan yang aman dan terhindar

dari ancaman serta risiko ketidakpastian.

14. Evaluasi kinerja petugas yang dilakukan secara bulanan, semesteran, dan tahunan..

e. Maklumat pelayanan

P3DW/SAMSAT Kota Cirebon telah menetapkan sebuah pernyataan pelayanan yang menyatakan: "Kami berkomitmen untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dan jika kami gagal memenuhi komitmen ini, kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku. " Pernyataan pelayanan tersebut dipajang dalam bentuk spanduk di area pelayanan P3DW/SAMSAT utama di Jalan Pemuda Nomor 44 Kota Cirebon.

f. Standard Operating Procedure (SOP)

P3DW/SAMSAT Kota Cirebon memiliki beberapa SOP yaitu :

1. SOP Pencatatan dan Penetapan PKB/BBNKB.
2. SOP Pemindahan Keluar.
3. SOP Layanan Validasi Pajak.
4. SOP Penerimaan dan Pembayaran PKB/BBNKB.
5. SOP Prosedur Perlindungan KBM.

Pada setiap SOP tersebut ada:

1. Kegiatan yang dilaksanakan.
2. Pelaksana untuk setiap kegiatan beserta diagram alur dari setiap aktivitas tersebut.
3. Standar mutu yang mencakup syarat/kelengkapan, waktu, dan hasil.
4. Penjelasan.

g. Sarana parasarana

Sarana dan prasarana yang ada di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon untuk memberikan layanan PKB, termasuk PKB dari KTMDU adalah sebagai berikut:

1. Prasarana terdiri dari gedung SAMSAT Induk serta area parkir, SAMSAT Outlet yang terletak di Ruko CSB, SMSAT Masuk Desa di Kantor

Kecamatan Harjamukti, dan loket-loket yang berada di ruang pelayanan.

2. Sarana meliputi komputer, printer, kursi, sofa, lemari arsip, meja kerja, serta kendaraan dinas berupa mobil dan sepeda motor, serta mobil SAMSAT Keliling.

h. Lingkungan

Lingkungan dalam pelayanan PKB dari KTMDU yaitu :

1. Konteks politik berisi kebijakan yang berupa peraturan perundang-undangan yang secara menyeluruh mengatur mengenai PKB, di mana komitmen pelaksanaan yang baik tergantung pada dukungan dari pimpinan dan tim P3DW/SAMSAT Kota Cirebon, serta niat politik dari berbagai pihak yang bekerja sama dalam proses pembayaran PKB di Kota Cirebon. Namun, dukungan dari lurah dalam mendorong masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB dari KTMDU masih kurang.
2. Konteks ekonomi, khususnya yang berhubungan dengan kemampuan beli masyarakat, mencakup potensi wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB dari KTMDU. Penulis akan menguraikan hal ini lebih lanjut dalam penjelasan mengenai dimensi konsumen.
3. Konteks sosial budaya mencakup perilaku dan kebiasaan masyarakat. Penulis akan menjelaskan hal ini secara terpisah dalam penjabaran tentang dimensi konsumen.

2. Strategy

- a. Pendekatan pelayanan. Pendekatan untuk pembayaran PKB dari KTMDU di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon dilakukan dengan kombinasi cara, yaitu melalui metode offline dan online.
- b. Inisiatif pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan untuk pembayaran PKB dari KTMDU, telah dilaksanakan program yang disebut

triple untung dan triple untung plus. Namun, program-program ini tidak dilaksanakan setiap bulan, melainkan hanya pada bulan-bulan tertentu.

- c. Penyebaran informasi pelayanan. Informasi mengenai pelayanan pembayaran PKB dari KTMDU disampaikan secara tatap muka di berbagai forum pertemuan khusus yang berlangsung di aula kelurahan, sekolah, dan tempat lain. Selain itu, penyebaran informasi juga dilakukan secara virtual melalui berbagai media, baik yang cetak maupun elektronik, seperti Instagram dan Facebook. Meski begitu, masih banyak masyarakat (wajib pajak/pemilik kendaraan) yang belum mengetahui tentang program triple untung dan triple untung plus tersebut. Hal ini disebabkan oleh belum maksimalnya jangkauan sosialisasi program ini di seluruh lapisan masyarakat.
- d. Kerja sama dalam pelayanan. Bentuk kerja sama diwujudkan dengan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang dikenal dengan Sinergitas Program Intensifikasi Pajak Daerah, Pengembangan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pemberdayaan Masyarakat di Kota Cirebon. PKS ini ditandatangani pada tanggal 19 Februari 2020 oleh Kepala Bapenda Provinsi Jawa Barat dan Walikota Cirebon.

PKS ini bertujuan sebagai kesepakatan antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kota Cirebon untuk menjalankan prosedur sesuai dengan peraturan yang berlaku guna menciptakan sinergi dalam program intensifikasi pajak daerah antara kedua belah pihak. Tujuan PKS yang berhubungan dengan tugas dan fungsi P3DW/SAMSAT Kota Cirebon adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah Provinsi Jawa Barat dan Kota Cirebon, memperbaiki layanan pembayaran PKB, serta memperbarui data PKB. Objek PKS yang terkait dengan tugas

P3DW/SAMSAT Kota Cirebon mencakup sinergitas program intensifikasi pajak daerah serta pengembangan layanan pembayaran PKB di Kota Cirebon.

Namun, kerja sama ini belum berjalan dengan maksimal, terutama di tingkat bawah, yaitu lurah, dalam mendorong masyarakat untuk membayar PKB dari KTMDU.

3. People

People yang dimaksud di sini adalah orang-orang yang menjadi petugas pelayanan.

- a. Jumlah serta tingkat pendidikan staf pelayanan. Di SAMSAT Kota Cirebon, terdapat 35 staf yang bekerja, terdiri dari 12 anggota P3DW, 15 dari Polres Cirebon Kota, 2 dari PT. Asuransi Jasa Raharja, dan 6 dari Bank BJB.
- b. Sebagian besar staf (24 orang) memiliki gelar Sarjana, sedangkan 8 orang memiliki pendidikan SLTA, dan 3 orang memiliki gelar S2. Dari sudut pandang pendidikan, kualitas staf sudah cukup baik, namun jumlah petugas P3DW dianggap kurang memadai karena hanya ada 12 orang.
- c. Kehandalan petugas pelayanan. Staf di SAMSAT Kota Cirebon dianggap memiliki kehandalan yang tinggi karena mereka sudah berpengalaman dalam mengerjakan tugas masing-masing.
- d. Daya tanggap petugas pelayanan. Para petugas di SAMSAT Kota Cirebon dinilai memiliki daya tanggap yang baik karena mereka cepat merespon setiap keluhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat wajib pajak.
- e. Jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Staf di SAMSAT Kota Cirebon dinilai mampu memberikan jaminan yang baik kepada masyarakat atau wajib pajak mengenai kecepatan layanan dan keabsahan produk, seperti STNK dan faktur pajak.
- f. Empati petugas pelayanan. Staf di SAMSAT Kota Cirebon dinilai memiliki empati yang baik karena mereka mampu memahami kesulitan

serta kebutuhan masyarakat atau wajib pajak.

4. Customer

Customer (pelanggan) yang dimaksud di sini adalah wajib pajak yaitu wajib pajak PKB dari KTMDU.

- a. Pengetahuan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa banyak orang atau wajib pajak yang tidak mengetahui program layanan PKB dari KTMDU, yaitu program triple untung dan triple untung plus. Ini juga menunjukkan bahwa informasi mengenai program tersebut kepada masyarakat atau wajib pajak belum dilakukan secara maksimal.
- b. Kesadaran pelanggan. Secara umum, masyarakat atau wajib pajak tahu bahwa kewajiban membayar PKB dan hal-hal lain yang tercantum dalam STNK harus dipenuhi setiap tahun sebelum batas waktu yang ada di STNK. Meskipun demikian, terdapat beberapa alasan yang menghambat mereka untuk membayar PKB tepat waktu, terutama terkait dengan menurunnya kondisi ekonomi atau daya beli masyarakat pasca pandemi Covid-19.
- c. Kemampuan ekonomi pelanggan. Daya beli masyarakat, menurut penelitian penulis, menjadi faktor utama yang membuat wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor tidak membayar PKB sesuai jadwal. Hal ini sangat terasa sejak terjadinya pandemi Covid-19, di mana masyarakat lebih memprioritaskan kebutuhan dasar daripada membayar PKB.
- d. Kepuasan pelanggan. Umumnya, masyarakat (wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor) merasa puas dengan layanan pembayaran PKB yang diberikan oleh KTMDU.

Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan dalam rangka

optimalisasi penerimaan PKB dari KTMDU yaitu :

Faktor-faktor pendukung yaitu :

- a. Terdapat berbagai sistem layanan pembayaran PKB yang tersedia dalam bentuk offline dan online.
- b. Telah terjalin kerja sama melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Bapenda Provinsi Jawa Barat yang mengawasi P3DW/SAMSAT Kota Cirebon dan Pemerintah Kota Cirebon.
- c. Petugas yang melayani memiliki pengalaman yang mencukupi dalam menjalankan tugas mereka.
- d. Ada kemauan politik serta komitmen tinggi dari staf SAMSAT untuk meningkatkan penerimaan PKB.
- e. Tersedia program Triple Untung dan Triple Untung Plus yang memberikan manfaat bagi wajib pajak atau pemilik kendaraan, termasuk yang memiliki status KTMDU.

Faktor-faktor yang menjadi penghalang adalah:

- a. Sosialisasi oleh P3DW/SAMSAT Kota Cirebon belum dilakukan secara luas.
- b. Pengaruh dari pandemi Covid-19 yang berdampak pada kemampuan ekonomi untuk membayar PKB.
- c. Keterbatasan sumber daya manusia di kalangan petugas P3DW.
- d. Anggaran yang tersedia untuk mendukung program pemutihan sangat terbatas.
- e. Rendahnya kesadaran dan disiplin masyarakat, termasuk wajib pajak dan pemilik kendaraan, untuk membayar PKB tepat pada waktunya.
- f. Kolaborasi antara Bapenda Provinsi Jawa Barat melalui P3DW/SAMSAT Kota Cirebon dengan Pemerintah Kota Cirebon belum berjalan secara optimal.
- g. Kemauan politik dan komitmen pegawai Pemerintah Kota Cirebon di tingkat bawah, seperti lurah, belum sepenuhnya optimal.

Upaya yang Telah Dilakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan PKB dari KTMDU

- a. Menghadirkan berbagai inovasi dalam penyediaan layanan pembayaran PKB secara daring melalui beragam aplikasi yang ada.
- b. Memaksimalkan sumber daya manusia, baik ASN maupun non-ASN, sebagai petugas pelayanan di P3DW/SAMSAT Kota Cirebon.
- c. Mengajukan penambahan jumlah ASN dan dana kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
- d. Melaksanakan kampanye tentang program pemutihan kepada masyarakat (wajib pajak/pemilik kendaraan bermotor), terutama bagi pemilik kendaraan bermotor yang memenuhi syarat KTMDU.
- e. Melakukan pemeriksaan terhadap KTMDU.
- f. Meningkatkan kerjasama dengan Pemerintah Kota Cirebon melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang telah disepakati.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan untuk meningkatkan penerimaan PKB dari KTMDU di P3DW Kota Cirebon masih belum maksimal, terlihat dari pelaksanaan elemen-elemen sistem, strategi, sumber daya manusia, dan pelanggan yang belum dilakukan dengan efektif.
2. Upaya peningkatan penerimaan PKB dari KTMDU menghadapi berbagai faktor yang dapat mendukung atau menghambat. Faktor-faktor penghambat tersebut berkontribusi terhadap belum adanya optimalisasi penerimaan PKB dari KTMDU.
3. Berbagai langkah telah diambil untuk memperbaiki kualitas layanan dalam rangka meningkatkan penerimaan PKB dari KTMDU, namun langkah-langkah tersebut belum sepenuhnya berhasil dalam memanfaatkan potensi PKB dari

KTMDU, terbukti dari jumlah kumulatif KTMDU yang terus meningkat setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl & Zemke, Ron. 2008. *Service America*. Homewood: Dow Jones Irwin
- Creswell, John W. 2014. *Research Design*. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan *Mixed* (terjemahan Achmad Fawaid). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Subarsono, A.G. 2014. Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisan dalam “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” Agus Dwiyanto (editor). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi