

Evaluasi Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pendekatan Deskriptif Kuantitatif berdasarkan Metode Indeks Kepuasan Masyarakat

Aldy Eka Saputra¹, Ridho Pamungkas², Mei Lenawati³

¹⁻³ Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun

*Corresponding Email: aldy_2205102016@mhs.unipma.ac.id¹,
ridho.pamungkas@unipma.ac.id², mei.lenawati@unipma.ac.id³

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ngawi, mengidentifikasi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan terendah, serta menentukan aspek yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Data penelitian berupa data sekunder yang berasal dari rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 150 pengguna pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Instrumen penelitian mencakup sembilan unsur pelayanan yang dinilai menggunakan skala 1 sampai 4, kemudian dikonversi ke skala 25 sampai 100. Hasil penelitian memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,92 yang termasuk mutu pelayanan B dengan kategori baik. Kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 89,00, sedangkan waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 86,75. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas menjadi kekuatan utama pelayanan, sementara kecepatan dan kepastian waktu masih memerlukan peningkatan. Aspek yang perlu diprioritaskan meliputi waktu penyelesaian, ketepatan produk pelayanan, serta kejelasan persyaratan. Peningkatan dapat dilakukan melalui penataan sistem antrian, pengaturan petugas pada jam sibuk, pemeliharaan sistem pelayanan, pemeriksaan ulang dokumen, serta penyampaian informasi persyaratan melalui media yang mudah diakses. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, tetapi perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mencapai kategori sangat baik.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat, Pajak Kendaraan Bermotor, pelayanan publik, UPT PPD

Abstract: This study aims to analyze public satisfaction with Motor Vehicle Tax services at the Regional Revenue Management Technical Unit of Ngawi Regency, identify the service elements with the highest and lowest scores, and determine priority aspects for service quality improvement. A quantitative descriptive approach was applied using the Community Satisfaction Index method. The study used secondary data obtained from the recapitulation of a Community Satisfaction Survey involving 150 Motor Vehicle Tax service users. The research instrument consisted of nine service elements assessed on a scale of 1 to 4 and converted into a scale of 25 to 100. The results showed a Community Satisfaction Index score of 87.92, classified as service quality grade B or good performance. Staff competence received the highest score of 89.00, while service completion time obtained the lowest score of 86.75. These findings indicate that staff competence represents the main strength of the service, while service speed and time certainty still require improvement. Priority aspects include service completion time, accuracy of service products, and clarity of service requirements. Improvement efforts can be implemented through better queue management, staff allocation during peak hours, regular maintenance of service systems, document verification, and wider publication of service requirements through accessible media. Motor Vehicle Tax services have generally met public expectations, although continuous improvement remains necessary to achieve a very good service category.

Keywords: Community Satisfaction Index, Motor Vehicle Tax, public service, public satisfaction, Regional Revenue Management Technical Unit

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian urusan administrasi, tetapi juga mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi hak masyarakat. Setiap instansi

pemerintah perlu memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan hasil pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh proses yang cepat, tepat, transparan, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat akan menghasilkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dwiyanto (2018) menyatakan bahwa pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan dapat membentuk penilaian terhadap kualitas birokrasi secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan instansi dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh proses dan hasil pelayanan yang diterima. Sinambela (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik perlu berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui proses yang efisien, adil, transparan, dan akuntabel. Unsur yang membentuk kepuasan masyarakat meliputi kemudahan persyaratan, kejelasan prosedur, kecepatan penyelesaian, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kompetensi petugas, perilaku petugas, fasilitas, dan penanganan pengaduan. Kurniawan (2020) menambahkan bahwa kepastian pelayanan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat turut memengaruhi persepsi pengguna layanan. Evaluasi terhadap setiap unsur pelayanan diperlukan untuk mengetahui aspek yang telah berjalan baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pelayanan administratif yang sering digunakan masyarakat. Pajak Kendaraan Bermotor juga menjadi salah satu sumber penerimaan daerah yang digunakan untuk mendukung pembangunan dan penyediaan fasilitas publik. Siahaan (2020) menjelaskan bahwa pajak daerah berperan dalam memperkuat kemampuan fiskal pemerintah daerah. Pelayanan pajak yang mudah, cepat, transparan, dan akuntabel dapat meningkatkan kenyamanan sekaligus mendorong masyarakat memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Rosdiana dan Irianto (2019) menyatakan bahwa prosedur yang rumit, waktu pelayanan yang tidak pasti, keterbatasan informasi, dan rendahnya respons petugas dapat menurunkan kepuasan wajib pajak.

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ngawi merupakan unit pelaksana teknis di bawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Instansi tersebut melaksanakan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor melalui Kantor Bersama Samsat serta Samsat Keliling. Tingginya interaksi antara petugas dan masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah dijangkau, dan responsif. Perbedaan kebutuhan administrasi, lokasi pelayanan, serta tingkat pemahaman wajib pajak dapat menghasilkan penilaian yang berbeda terhadap kualitas layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara sistematis agar evaluasi tidak hanya didasarkan pada penilaian internal instansi.

Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pengguna layanan. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana (Kementerian PANRB, 2017). Hasil pengukuran memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan sekaligus menunjukkan unsur yang memperoleh penilaian tinggi maupun rendah. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program perbaikan pelayanan.

Beberapa penelitian telah mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Satriadi (2017) menemukan bahwa pelayanan di Kantor Samsat

Tanjungpinang berada pada kategori cukup puas. Supriyanti (2019) menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandung berada pada kategori baik, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kondisi petugas, fasilitas, prosedur, karakteristik pengguna, serta sistem pelayanan pada masing-masing daerah. Hasil penelitian di satu daerah belum tentu menggambarkan kondisi pelayanan di daerah lain. Kajian mengenai pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi masih terbatas, khususnya pengukuran yang menggunakan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Penelitian terdahulu lebih banyak menyajikan kategori kepuasan secara umum, sedangkan penilaian setiap unsur diperlukan untuk menentukan prioritas perbaikan secara lebih tepat. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan terendah sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan setiap warga negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Konsep tersebut menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan yang memiliki hak atas pelayanan berkualitas, adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hardiansyah (2018) memandang pelayanan publik sebagai kegiatan pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terbatas pada penyelesaian urusan administratif, tetapi juga mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran keberhasilan pemerintah karena masyarakat menilai kinerja birokrasi melalui pengalaman yang diperoleh ketika mengakses layanan.

Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa kualitas interaksi masyarakat dengan aparatur pemerintah dapat memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Pengalaman pelayanan yang cepat, mudah, dan adil dapat membentuk persepsi positif terhadap instansi pemerintah. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan kurang responsif berpotensi menimbulkan keluhan serta menurunkan kepercayaan masyarakat. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan legitimasi dan akuntabilitas pemerintah. Sinambela (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip efisiensi, keadilan, transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas. Efisiensi berkaitan dengan kemampuan instansi menyelesaikan pelayanan menggunakan waktu dan sumber daya secara tepat. Keadilan menunjukkan adanya perlakuan yang sama terhadap setiap pengguna layanan. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya. Responsivitas menggambarkan kemampuan petugas dalam memahami serta menanggapi kebutuhan masyarakat.

Standar pelayanan diperlukan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat dan aparatur pelaksana. Standar tersebut menjadi pedoman mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, sarana, serta mekanisme pengaduan. Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa kepastian prosedur dan kemudahan akses menjadi bagian penting dalam membentuk kualitas pelayanan. Penerapan standar yang konsisten dapat mengurangi ketidakpastian sekaligus mencegah perbedaan perlakuan antarpengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui kesesuaian antara standar yang ditetapkan dan pelayanan yang diterima masyarakat. Penilaian tersebut perlu memperhatikan proses pelayanan, sikap aparatur, hasil pelayanan, serta kondisi fasilitas pendukung. Evaluasi secara berkala membantu instansi mengetahui unsur yang telah berjalan baik dan unsur yang masih membutuhkan perbaikan. Mukarom dan Laksana (2021) menegaskan bahwa evaluasi pelayanan dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas yang lebih terarah.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan penilaian pengguna setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan akan menghasilkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Konsep kepuasan menempatkan persepsi masyarakat sebagai sumber informasi penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara tepat. Penilaian masyarakat tidak hanya diarahkan pada hasil akhir, tetapi juga mencakup kemudahan persyaratan, kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kompetensi petugas, dan kenyamanan fasilitas. Setiap unsur membentuk pengalaman pelayanan yang menentukan penilaian masyarakat terhadap kualitas instansi.

Sinambela (2019) menempatkan kepuasan masyarakat sebagai salah satu tujuan utama pelayanan publik. Orientasi tersebut mengharuskan instansi memahami kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan proses pelayanan secara berkelanjutan. Kepuasan tidak dapat dicapai hanya melalui penyelesaian dokumen administratif karena masyarakat juga memperhatikan keramahan petugas, kepastian waktu, keterbukaan informasi, serta kemudahan menyampaikan keluhan. Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi memiliki pengaruh penting terhadap persepsi masyarakat. Aksesibilitas menunjukkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Kecepatan berkaitan dengan kemampuan petugas menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan. Transparansi memberikan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya yang harus dipenuhi. Tingkat kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai indikator kinerja unit pelayanan. Nilai kepuasan yang tinggi menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Nilai yang rendah mengindikasikan keberadaan unsur pelayanan yang belum memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil pengukuran kepuasan perlu dianalisis pada setiap unsur agar instansi tidak hanya mengetahui nilai keseluruhan, tetapi juga memperoleh informasi mengenai prioritas perbaikan.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang mempunyai fungsi penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Siahaan (2020) menjelaskan bahwa pajak daerah berperan dalam memperkuat kapasitas fiskal pemerintah daerah. Penerimaan pajak dapat digunakan untuk mendukung pembiayaan pembangunan, penyediaan fasilitas umum, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bentuk pelayanan administratif yang melibatkan interaksi langsung antara wajib pajak dan penyelenggara. Kualitas pelayanan menjadi penting karena proses pembayaran pajak dilakukan secara berulang sesuai kewajiban setiap pemilik kendaraan. Pengalaman pelayanan yang mudah dan cepat dapat membentuk penilaian positif sekaligus mendorong masyarakat memenuhi kewajiban secara tepat waktu. Rosdiana dan Irianto (2019) menjelaskan bahwa kualitas administrasi perpajakan memengaruhi kenyamanan serta kepatuhan wajib pajak. Prosedur yang sederhana, informasi yang jelas, waktu penyelesaian yang pasti, dan biaya yang transparan dapat mempermudah

masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Prosedur yang rumit, antrean panjang, ketidakpastian waktu, dan keterbatasan informasi berpotensi mengurangi kepuasan pengguna layanan.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor perlu memperhatikan keseimbangan antara pencapaian target penerimaan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Orientasi yang hanya berfokus pada penerimaan dapat mengabaikan pengalaman wajib pajak selama memperoleh pelayanan. Orientasi pelayanan menuntut instansi memperhatikan persyaratan, prosedur, waktu, biaya, kompetensi petugas, sikap petugas, fasilitas, serta mekanisme pengaduan. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ngawi memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Kantor Bersama Samsat dan Samsat Keliling. Layanan Samsat Keliling berfungsi memperluas jangkauan pelayanan agar masyarakat dapat memenuhi kewajiban tanpa selalu mendatangi kantor utama. Keberadaan beberapa saluran pelayanan tetap memerlukan evaluasi karena perbedaan lokasi, fasilitas, jumlah petugas, dan karakteristik masyarakat dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran kuantitatif yang menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pengukuran tersebut menghasilkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna serta mutu pelayanan suatu instansi. Mukarom dan Laksana (2021) menjelaskan bahwa IKM dapat digunakan sebagai dasar evaluasi karena nilai yang dihasilkan berasal dari persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang digunakan dalam penelitian menetapkan pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pengukuran dilakukan melalui sembilan unsur yang mencakup proses pelayanan, hasil pelayanan, kualitas aparatur, pengaduan, serta fasilitas pendukung. Setiap unsur memiliki keterkaitan dan membentuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Kode	Unsur pelayanan	Fokus penilaian
U1	Persyaratan	Kesesuaian, kemudahan persyaratan harus dipenuhi
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Kejelasan serta kemudahan tahapan pelayanan
U3	Waktu penyelesaian	Kecepatan dan kepastian waktu pelayanan
U4	Biaya atau tarif	Kesesuaian serta keterbukaan biaya pelayanan
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima
U6	Kompetensi pelaksana	Pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan petugas
U7	Perilaku pelaksana	Kesopanan, keramahan, dan sikap petugas
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Kemudahan penyampaian dan penyelesaian pengaduan
U9	Sarana dan prasarana	Ketersediaan, kelayakan, dan kenyamanan fasilitas

Persyaratan mencakup ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat. Persyaratan yang sederhana dan jelas dapat mempercepat pelayanan, sedangkan persyaratan yang tidak dipahami dapat menyebabkan pengulangan proses. Sistem, mekanisme, dan prosedur menjelaskan tahapan pelayanan sejak pendaftaran hingga selesai. Kejelasan prosedur membantu masyarakat memahami alur pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada petugas. Waktu penyelesaian menunjukkan kecepatan serta kepastian durasi pelayanan. Ketidaksesuaian antara waktu standar dan waktu aktual dapat menurunkan kepuasan masyarakat. Biaya atau tarif menunjukkan kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku. Transparansi biaya diperlukan untuk mencegah ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Produk pelayanan berkaitan dengan kesesuaian hasil yang diterima pengguna. Kesalahan dokumen atau ketidaksesuaian hasil dapat menimbulkan kerugian waktu. Kompetensi pelaksana mencakup pengetahuan, keterampilan, ketelitian, dan kemampuan

petugas dalam memberikan informasi. Petugas yang kompeten mampu menyelesaikan pelayanan secara tepat dan mudah dipahami.

Perilaku pelaksana berkaitan dengan kesopanan, keramahan, keadilan, dan sikap petugas saat melayani masyarakat. Penanganan pengaduan menunjukkan kemampuan instansi dalam menerima dan menyelesaikan keluhan, saran, serta masukan. Sarana dan prasarana mencakup ruang tunggu, tempat duduk, area parkir, papan informasi, sistem antrean, komputer, dan jaringan pendukung. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan serta memperlancar pelayanan. Setiap unsur dinilai menggunakan skala 1 sampai 4, kemudian dikonversi ke skala 25 sampai 100 untuk menentukan mutu dan kinerja pelayanan.

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak baik
2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang baik
3,0644–3,532	76,61–88,30	B	Baik
3,5324–4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

Kategori tersebut menunjukkan bahwa nilai IKM tidak hanya digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara umum. Posisi nilai pada setiap unsur dapat membantu instansi menetapkan prioritas perbaikan. Unsur yang memperoleh nilai rendah memerlukan perhatian lebih besar, sedangkan unsur bernilai tinggi perlu dipertahankan melalui konsistensi standar pelayanan.

METODE

Desain, Lokasi, dan Responden Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penilaian responden diolah dalam bentuk angka melalui metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan mutu pelayanan sekaligus mengidentifikasi unsur yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan. Penelitian dilaksanakan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ngawi pada tahun 2025. Cakupan penelitian meliputi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat dan layanan Samsat Keliling. Responden penelitian berjumlah 150 masyarakat yang telah menggunakan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pemilihan responden mengikuti pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh instansi, sehingga penelitian ini menggunakan seluruh data responden yang tersedia dalam rekapitulasi survei.

Sumber Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian berupa data sekunder yang diperoleh melalui rekapitulasi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat milik UPT PPD Kabupaten Ngawi. Peneliti tidak melakukan penyebaran kuesioner secara langsung, tetapi menggunakan data survei yang telah dikumpulkan oleh instansi. Teknik dokumentasi diterapkan melalui pemeriksaan, pengelompokan, dan pengolahan jawaban responden yang terdapat dalam rekapitulasi survei. Instrumen penelitian mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Instrumen tersebut mencakup sembilan unsur pelayanan yang mewakili proses, hasil, aparatur, pengaduan, serta fasilitas pelayanan (Kementerian PANRB, 2017).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Tahap pertama dilakukan melalui penjumlahan seluruh skor responden pada setiap

unsur pelayanan. Total skor kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata setiap unsur. Setiap unsur memiliki bobot yang sama karena jumlah unsur pelayanan sebanyak sembilan. Nilai rata-rata seluruh unsur kemudian dihitung untuk memperoleh nilai indeks. Nilai indeks yang masih berada pada skala 1 sampai 4 dikalikan 25 agar berubah menjadi skala 25 sampai 100. Hasil perhitungan selanjutnya dikelompokkan ke dalam empat kategori mutu pelayanan. Nilai 25,00 sampai 64,99 termasuk kategori tidak baik. Nilai 65,00 sampai 76,60 termasuk kategori kurang baik. Nilai 76,61 sampai 88,30 termasuk kategori baik. Nilai 88,31 sampai 100 termasuk kategori sangat baik. Analisis juga dilakukan melalui perbandingan nilai setiap unsur pelayanan. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi menunjukkan aspek pelayanan yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan. Unsur yang memperoleh nilai terendah menunjukkan aspek yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dilakukan terhadap 150 responden yang telah menggunakan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Ngawi. Penilaian mencakup sembilan unsur pelayanan menggunakan skala 1 sampai 4. Sembilan unsur tersebut meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Nilai setiap unsur dihitung untuk memperoleh gambaran umum mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Komponen	Hasil
Jumlah responden	150 orang
Jumlah unsur pelayanan	9 unsur
Jumlah nilai rata-rata unsur	31,65
Nilai rata-rata keseluruhan	3,52
Faktor konversi	25
Nilai IKM	87,92
Mutu pelayanan	B
Kinerja pelayanan	Baik

Sumber: Data penelitian diolah, 2025.

Hasil pengolahan data menunjukkan jumlah nilai rata-rata sembilan unsur pelayanan sebesar 31,65. Pembagian nilai tersebut dengan sembilan unsur menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52. Nilai rata-rata tersebut kemudian dikalikan dengan faktor konversi 25 sehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,92. Proses konversi diperlukan untuk mengubah skala penilaian 1 sampai 4 menjadi skala 25 sampai 100 sesuai pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Data laporan mencatat bahwa seluruh nilai rata-rata unsur berada pada rentang 3,47 sampai 3,56, sehingga penilaian masyarakat terhadap pelayanan relatif konsisten.

Nilai IKM sebesar 87,92 berada pada interval 76,61 sampai 88,30. Posisi tersebut menempatkan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi pada mutu pelayanan B dengan kategori kinerja baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat secara umum telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan, kemampuan petugas, hasil pelayanan, serta fasilitas pendukung yang tersedia. Kategori baik mencerminkan

kemampuan UPT PPD Kabupaten Ngawi dalam menyelenggarakan pelayanan secara cukup efektif, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, transparan, dan responsif. Nilai IKM yang tinggi memperlihatkan bahwa sebagian besar karakteristik pelayanan tersebut telah dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang memperoleh penilaian baik juga menunjukkan adanya kesesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dan pengalaman masyarakat ketika melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir berupa selesainya pembayaran pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman selama proses pelayanan. Sinambela (2019) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas perlu memenuhi prinsip efisiensi, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Prosedur yang mudah, informasi yang jelas, waktu pelayanan yang pasti, biaya yang terbuka, serta sikap petugas yang baik dapat membentuk persepsi positif masyarakat. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52 menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menilai pelayanan UPT PPD Kabupaten Ngawi telah berjalan baik pada berbagai unsur yang diukur.

Posisi nilai IKM yang mendekati batas kategori sangat baik juga perlu mendapat perhatian. Kategori sangat baik dimulai pada nilai 88,31, sedangkan hasil penelitian mencapai 87,92. Selisih sebesar 0,39 menunjukkan bahwa peningkatan pada beberapa unsur pelayanan berpotensi menaikkan mutu pelayanan menjadi kategori sangat baik. Kondisi tersebut menegaskan bahwa kategori baik tidak berarti seluruh unsur pelayanan telah berjalan tanpa kekurangan. Evaluasi terhadap nilai setiap unsur tetap diperlukan untuk menemukan aspek yang masih memperoleh penilaian lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

Mukarom dan Laksana (2021) menjelaskan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat tidak hanya berfungsi untuk menentukan kategori pelayanan, tetapi juga menjadi dasar penyusunan strategi perbaikan. Nilai IKM memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan secara keseluruhan, sedangkan nilai setiap unsur membantu instansi menentukan prioritas peningkatan. UPT PPD Kabupaten Ngawi perlu mempertahankan unsur yang telah memperoleh penilaian tinggi serta memperbaiki unsur yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Perbaikan tersebut penting agar kualitas pelayanan tidak hanya meningkat secara angka, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik kepada wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Supriyanti (2019) yang menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Samsat Kota Bandung berada dalam kategori baik, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Kesamaan temuan menunjukkan bahwa kecepatan, kepastian, dan kualitas interaksi petugas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Temuan penelitian berbeda dari Satriadi (2017) yang memperoleh tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori cukup puas pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. Perbedaan hasil dapat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, jumlah petugas, prosedur, karakteristik pengguna, dan sistem pelayanan pada setiap daerah. Data penelitian terdahulu yang digunakan dalam laporan juga menunjukkan bahwa hasil pelayanan Samsat dapat berbeda menurut lokasi dan kondisi penyelenggaraannya.

Kehadiran Kantor Bersama Samsat dan layanan Samsat Keliling turut mendukung kemudahan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Layanan Samsat Keliling memperluas jangkauan pelayanan sehingga masyarakat tidak selalu harus mendatangi kantor utama. Kemudahan akses tersebut dapat mengurangi biaya perjalanan dan waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kualitas pelayanan yang mudah dijangkau dapat memperkuat kepuasan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hasil analisis menjawab rumusan

masalah pertama bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi berada dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 87,92. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Peningkatan secara berkelanjutan tetap diperlukan karena nilai yang diperoleh belum mencapai kategori sangat baik. Fokus perbaikan perlu diarahkan pada unsur pelayanan yang memperoleh nilai lebih rendah agar kualitas pelayanan semakin merata dan konsisten.

Identifikasi unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi dan nilai terendah berdasarkan penilaian masyarakat

Perbandingan nilai setiap unsur pelayanan dilakukan untuk mengetahui aspek yang menjadi kekuatan utama serta aspek yang masih memerlukan peningkatan. Penilaian mencakup sembilan unsur pelayanan yang diukur menggunakan skala 1 sampai 4. Nilai rata-rata setiap unsur kemudian dikalikan 25 agar menghasilkan nilai pada skala 25 sampai 100.

Tabel 4. Nilai Setiap Unsur Pelayanan

Kode	Unsur pelayanan	Total skor	Nilai rata-rata	Nilai konversi
U1	Persyaratan	525	3,50	87,50
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	529	3,53	88,25
U3	Waktu penyelesaian	521	3,47	86,75
U4	Biaya atau tarif	527	3,51	87,75
U5	Produk pelayanan	523	3,49	87,25
U6	Kompetensi pelaksana	534	3,56	89,00
U7	Perilaku pelaksana	531	3,54	88,50
U8	Penanganan pengaduan	529	3,53	88,25
U9	Sarana dan prasarana	528	3,52	88,00

Sumber: Data penelitian diolah, 2025.

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai setiap unsur berada pada rentang 86,75 sampai 89,00. Selisih nilai yang relatif kecil menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang cukup merata terhadap seluruh unsur pelayanan. Kompetensi pelaksana memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,56 atau nilai konversi 89,00. Waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 3,47 atau nilai konversi 86,75. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan petugas menjadi kekuatan utama pelayanan, sedangkan kecepatan dan kepastian waktu masih perlu mendapat perhatian.

Kompetensi pelaksana yang memperoleh nilai tertinggi termasuk dalam kategori sangat baik. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan ketelitian yang memadai dalam memberikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Petugas juga dinilai mampu memahami prosedur pelayanan serta memberikan informasi yang diperlukan masyarakat. Kemampuan tersebut penting karena proses pembayaran pajak membutuhkan ketepatan pemeriksaan data, penghitungan kewajiban, pencatatan transaksi, dan penerbitan dokumen. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa kompetensi aparatur menjadi salah satu unsur utama dalam menghasilkan pelayanan yang tepat dan profesional. Pengetahuan petugas membantu mengurangi kesalahan administrasi, sedangkan keterampilan komunikasi membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur pelayanan. Sinambela (2019) juga menyatakan bahwa profesionalitas petugas menentukan kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan secara efektif, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai kompetensi pelaksana sebesar 89,00 menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia telah mendukung penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT PPD Kabupaten Ngawi.

Kualitas kompetensi petugas perlu dipertahankan melalui pengembangan kemampuan secara berkelanjutan. Perubahan kebijakan perpajakan, penggunaan sistem digital, serta perkembangan kebutuhan masyarakat menuntut petugas untuk terus memperbarui pengetahuan. Pelatihan mengenai prosedur pelayanan, penggunaan teknologi, komunikasi publik, dan penyelesaian masalah dapat menjaga konsistensi kemampuan petugas. Evaluasi kinerja secara berkala juga diperlukan agar pelayanan tetap akurat meskipun terjadi peningkatan jumlah pengguna layanan. Perilaku pelaksana menempati posisi berikutnya dengan nilai konversi 88,50. Hasil tersebut memperkuat penilaian positif terhadap kualitas petugas karena masyarakat tidak hanya menilai kemampuan teknis, tetapi juga memperhatikan kesopanan dan keramahan selama proses pelayanan. Kompetensi yang didukung perilaku baik dapat menciptakan pelayanan yang lebih nyaman. Petugas yang menguasai pekerjaan sekaligus mampu berkomunikasi dengan ramah akan lebih mudah membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 86,75. Nilai tersebut masih berada dalam kategori baik, tetapi posisinya lebih rendah dibandingkan delapan unsur lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum telah merasa puas terhadap waktu pelayanan, meskipun kecepatan dan kepastian penyelesaian belum memperoleh penilaian sebaik kompetensi petugas. Waktu tunggu masih menjadi aspek penting karena pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berkaitan dengan kegiatan masyarakat yang membutuhkan proses cepat dan terjadwal. Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa kecepatan dan kepastian waktu merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik. Waktu pelayanan yang sesuai standar dapat meningkatkan kepuasan karena masyarakat mampu memperkirakan lama proses yang harus dijalani. Waktu tunggu yang melebihi harapan dapat menurunkan penilaian meskipun petugas telah bekerja secara kompeten dan hasil pelayanan telah sesuai. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas petugas yang baik belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat.

Nilai waktu penyelesaian yang lebih rendah dapat berkaitan dengan beberapa kondisi operasional. Peningkatan jumlah pengguna pada jam tertentu dapat menimbulkan antrean. Kelengkapan dokumen wajib pajak juga dapat memengaruhi lama proses pemeriksaan. Gangguan sistem komputer, jaringan internet, dan proses verifikasi data dapat memperpanjang waktu pelayanan. Faktor tersebut masih bersifat dugaan karena penelitian tidak melakukan pengukuran khusus terhadap penyebab lamanya pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Supriyanti (2019) yang menempatkan kecepatan dan ketepatan sebagai aspek penting dalam pelayanan Samsat. Masyarakat cenderung memberikan penilaian lebih baik ketika proses pembayaran berlangsung cepat dan memiliki kepastian waktu. Perbedaan kondisi pelayanan pada setiap daerah dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda karena dipengaruhi jumlah pengguna, ketersediaan petugas, fasilitas, serta teknologi pelayanan. Penelitian terdahulu dalam laporan juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan Samsat dapat berbeda menurut karakteristik unit pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Perbaikan waktu penyelesaian dapat dilakukan melalui penataan sistem antrean, penyesuaian jumlah petugas pada jam sibuk, dan penyampaian informasi persyaratan secara lebih jelas. Pemeriksaan jaringan serta perangkat pelayanan secara berkala juga diperlukan untuk mengurangi hambatan teknis. Informasi mengenai standar waktu penyelesaian perlu ditampilkan pada ruang pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai lama proses. Evaluasi waktu rata-rata pelayanan dapat membantu instansi mengetahui tahapan yang paling banyak menimbulkan antrean.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana menjadi unsur dengan nilai tertinggi sebesar 89,00, sedangkan waktu penyelesaian menjadi unsur dengan nilai terendah

sebesar 86,75. Kompetensi petugas merupakan kekuatan pelayanan yang perlu dipertahankan melalui pelatihan dan evaluasi berkala. Waktu penyelesaian perlu menjadi perhatian agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, pasti, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Peningkatan pada unsur tersebut berpotensi mendorong nilai IKM keseluruhan dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

Aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Penentuan prioritas peningkatan pelayanan dilakukan melalui perbandingan nilai sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur yang memperoleh nilai lebih rendah perlu mendapatkan perhatian karena menunjukkan aspek pelayanan yang belum dinilai sebaik unsur lainnya. Hasil pengolahan data menunjukkan tiga unsur dengan nilai terendah, yaitu waktu penyelesaian, produk pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Ketiga unsur masih berada dalam kategori baik, tetapi tetap memerlukan perbaikan agar mutu pelayanan dapat meningkat secara merata.

Tabel 5. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Urutan prioritas	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	Nilai konversi	Keterangan
1	Waktu penyelesaian	3,47	86,75	Prioritas utama
2	Produk pelayanan	3,49	87,25	Prioritas pendukung
3	Persyaratan pelayanan	3,50	87,50	Prioritas pendukung

Sumber: Data penelitian diolah, 2025.

Waktu penyelesaian menjadi prioritas utama karena memperoleh nilai paling rendah sebesar 86,75. Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum telah menilai waktu pelayanan dalam kategori baik, tetapi masih mengharapkan proses yang lebih cepat dan pasti. Kecepatan pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan karena masyarakat perlu memperkirakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa kecepatan dan kepastian waktu menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan publik. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan meskipun hasil pelayanan telah sesuai. Rendahnya nilai waktu penyelesaian dibandingkan unsur lain diduga berkaitan dengan antrean pada jam tertentu, proses pemeriksaan dokumen, verifikasi data, serta kestabilan sistem pelayanan. Kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat juga dapat memengaruhi lama proses karena dokumen yang tidak lengkap membutuhkan pemeriksaan atau penjelasan tambahan. Jumlah petugas dan kondisi jaringan komputer turut menentukan kecepatan transaksi. Penyebab tersebut memerlukan evaluasi operasional lebih lanjut karena penelitian ini tidak melakukan pengukuran khusus mengenai waktu tunggu dan hambatan pada setiap tahapan pelayanan.

Peningkatan waktu penyelesaian dapat dilakukan melalui penataan antrean, pengaturan jumlah petugas pada jam sibuk, dan pemeriksaan perangkat pelayanan secara berkala. Informasi mengenai perkiraan waktu penyelesaian juga perlu disampaikan secara terbuka agar masyarakat memperoleh kepastian. Pencatatan waktu rata-rata pelayanan dapat membantu instansi mengetahui tahapan yang paling sering menimbulkan keterlambatan. Supriyanti (2019) menemukan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan masyarakat pada pelayanan Samsat. Temuan tersebut memperkuat perlunya peningkatan efisiensi waktu di UPT PPD Kabupaten Ngawi.

Produk pelayanan menjadi prioritas kedua dengan nilai sebesar 87,25. Unsur ini berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diterima masyarakat, seperti ketepatan data kendaraan, identitas wajib pajak, bukti pembayaran, dan dokumen perpajakan. Kesalahan data

dapat menyebabkan pengulangan proses dan menambah waktu pelayanan. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa ketepatan hasil merupakan bagian dari kualitas pelayanan karena masyarakat membutuhkan produk yang sesuai dengan persyaratan dan ketentuan. Pemeriksaan ulang sebelum dokumen diserahkan perlu dilakukan untuk mengurangi kesalahan administrasi.

Nilai kompetensi pelaksana yang tinggi dapat mendukung peningkatan ketepatan produk pelayanan. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai mampu memeriksa kesesuaian data secara lebih akurat. Sistem validasi juga perlu diperkuat melalui pencocokan identitas wajib pajak, data kendaraan, dan kewajiban pembayaran. Masyarakat sebaiknya diberi kesempatan memeriksa dokumen sebelum meninggalkan lokasi pelayanan. Langkah tersebut dapat mengurangi risiko kesalahan sekaligus mencegah masyarakat harus kembali untuk melakukan perbaikan. Persyaratan pelayanan menempati prioritas ketiga dengan nilai sebesar 87,50. Nilai tersebut menunjukkan bahwa persyaratan secara umum telah dianggap mudah, tetapi penyampaian informasi masih dapat ditingkatkan. Kejelasan persyaratan memiliki hubungan langsung dengan waktu penyelesaian. Masyarakat yang belum membawa dokumen lengkap harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama. Sinambela (2019) menyatakan bahwa keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur merupakan bagian penting dari pelayanan yang transparan dan responsif.

Informasi persyaratan perlu disajikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Media penyampaian dapat memanfaatkan papan informasi, brosur, media sosial, serta saluran digital milik instansi. Perbedaan persyaratan untuk pembayaran tahunan, pengesahan, perubahan data, dan jenis pelayanan lain perlu dijelaskan secara terpisah. Informasi yang tersedia sebelum masyarakat datang dapat membantu pengguna menyiapkan dokumen secara lengkap dan mengurangi pengulangan proses pelayanan. Ketiga aspek prioritas tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi. Kejelasan persyaratan dapat mempercepat pemeriksaan dokumen, sedangkan proses pemeriksaan yang cepat dan teliti dapat menghasilkan produk pelayanan yang tepat. Ketepatan dokumen juga dapat mencegah pengulangan proses yang menambah waktu tunggu. Mukarom dan Laksana (2021) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terpadu karena kelemahan pada satu unsur dapat memengaruhi penilaian terhadap unsur lainnya.

Tabel 6. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Aspek prioritas	Strategi peningkatan	Hasil yang diharapkan
Waktu penyelesaian	Penataan antrian, pengaturan petugas pada jam sibuk, dan pemeliharaan sistem	Pelayanan lebih cepat dan pasti
Produk pelayanan	Pemeriksaan ulang dokumen dan penguatan validasi data	Hasil pelayanan lebih tepat dan akurat
Persyaratan pelayanan	Penyederhanaan informasi dan publikasi melalui berbagai media	Masyarakat membawa dokumen secara lebih lengkap

Sumber: Hasil analisis penelitian, 2025.

Hasil analisis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian merupakan aspek utama yang perlu diprioritaskan, kemudian diikuti ketepatan produk dan kejelasan persyaratan pelayanan. Perbaikan pada ketiga aspek tersebut dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi pengulangan proses, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Strategi peningkatan yang dilakukan secara konsisten berpotensi menaikkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari kategori baik menuju kategori sangat baik. Data prioritas tersebut disusun dari hasil penilaian sembilan unsur pelayanan dalam laporan penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan analisis data yang dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Kabupaten Ngawi, dapat diambil beberapa kesimpulan yang mencerminkan hasil pelaksanaan kegiatan dan capaian yang diperoleh yakni Kegiatan magang memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam memahami dan mempraktikkan proses pelayanan publik di bidang pajak kendaraan bermotor. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat mengetahui bagaimana sistem pelayanan, alur administrasi, dan penerapan kebijakan publik dilakukan di instansi pemerintahan. Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai rata-rata IKM sebesar 87,92 yang termasuk dalam kategori B (Baik). Nilai tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPT PPD Kabupaten Ngawi, baik dari segi kecepatan, keramahan petugas, maupun kemudahan prosedur pelayanan. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kompetensi dan perilaku pelaksana, yang berarti pegawai telah memberikan pelayanan dengan profesionalisme tinggi, penuh tanggung jawab, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Unsur dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan masukan, saran, dan keluhan dari masyarakat masih perlu diperkuat agar pelayanan semakin responsif dan transparan. Secara keseluruhan, pelayanan publik di UPT PPD Kabupaten Ngawi telah berjalan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil magang dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang: Bagi Instansi (UPT PPD Ngawi), Instansi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Peningkatan dalam hal sistem informasi, ruang tunggu, dan pelayanan digital akan membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Bagi Mahasiswa, mahasiswa diharapkan dapat memanfaatkan kesempatan magang sebagai ajang untuk mengembangkan keterampilan kerja, memperluas wawasan tentang praktik pelayanan publik, serta melatih kemampuan komunikasi dan manajemen waktu. Pengalaman ini akan menjadi bekal penting dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Bagi Kampus, diharapkan kampus dapat memperluas kerja sama dengan berbagai instansi pemerintahan maupun sektor swasta agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman magang yang lebih variatif. Selain itu, pembekalan sebelum magang perlu ditingkatkan agar mahasiswa lebih siap menghadapi lingkungan kerja. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian lanjutan diharapkan dapat memperluas jumlah responden atau menggunakan metode penelitian yang lebih kompleks, seperti analisis regresi atau perbandingan antarperiode, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam tentang tingkat kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Ely Kartikaningdyah. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 45–56.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian PANRB. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kurniawan, A. (2020). *Pelayanan Publik yang Berkualitas: Tantangan dan Solusi di Era Digital*. Deepublish.
- LAN RI. (2017). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Mukarom, Z., & Laksana, D. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi dalam Praktik Pemerintahan*. Alfabeta.
- Rosdiana, H., & Irianto, B. S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Satriadi. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(1), 33–40.
- Siahaan, M. P. (2020). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: KemenPANRB.
- Kurniawan, A. (2020). *Pelayanan publik yang berkualitas: Tantangan dan solusi di era digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2017). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta: LAN RI.
- Mukarom, Z., & Laksana, D. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan aplikasi dalam praktik pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Rosdiana, H., & Irianto, B. S. (2019). *Perpajakan: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Satriadi. (2017). Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5(1), 33–40.
- Siahaan, M. P. (2020). *Pajak daerah dan retribusi daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yudi Supriyanti. (2019). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(3), 120–128.