

Analisis *Service Quality* Sistem Pelayanan *Walk Thru* Pada Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo

Mastina Maksin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Panca Marga

Alamat : Jl. Raya Dringu, Krajan, Pabean, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67216
Korespondensi penulis: Mastinamaksin@upm.ac.id

Abstract. In 2023, Indonesia will experience an increase in the number of motorbike transportation owners, this will have an impact on the process of paying motorbike tax. One of the things that happened in the city of Probolinggo was that there was a decrease in taxpayer awareness in paying vehicle tax, so the researcher had the aim of analyzing the *Service Quality* of the *Walk Thru* service system in the Probolinggo City Samsat joint office and identifying inhibiting factors for the *Walk Thru* service system in the Probolinggo City Samsat joint office. . The research method in this study uses a qualitative descriptive approach. There are findings in this research which researchers analyzed using five dimensions of *Service Quality* to measure its success, namely that there were poor findings in the assurance dimension which had an impact on service quality and for inhibiting factors, there was a lack of intensive socialization to the community so there needed to be improvements in that matter.

Keywords: *Service Quality, Walk Thru Service System, Samsat*

Abstrak. Negara Indonesia pada tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah kepemilikan transportasi sepeda motor, hal tersebut berdampak pada proses pembayaran pajak kendaraan sepeda motor. Salah satunya yang terjadi di kota Probolinggo bahwa adanya penurunan kesadaran wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan, sehingga peneliti memiliki tujuan untuk menganalisis *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* di kantor bersama Samsat kota Probolinggo serta mengidentifikasi faktor penghambat sistem pelayanan *Walk Thru* di kantor bersama Samsat kota Probolinggo. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Terdapat temuan dalam penelitian ini yang peneliti analisis dengan menggunakan lima dimensi *Service Quality* untuk mengukur keberhasilannya bahwa terdapat temuan yang kurang baik dalam dimensi jaminan (*Assurance*) yang berdampak terhadap kualitas pelayanan serta untuk faktor penghambat ditemukan kurangnya sosialisasi secara intensif kepada masyarakat sehingga perlu ada perbaikan dalam hal tersebut.

Kata kunci: *Service Quality, Sistem Pelayanan Walk Thru, Samsat*

LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki tingkat populasi manusia yang cukup tinggi, Pada perkembangan zaman saat ini tingkat populasi manusia khususnya di negara Indonesia semakin bertambah, kondisi tersebut membawa dampak positif maupun negatif bagi suatu negara. Banyak dampak yang diberikan dengan tingkat populasi yang semakin besar, salah satunya adalah dalam ranah transportasi. Berdasarkan data Statistika negara Indonesia menjadi salah satu negara di Asia dengan tingkat kepemilikan sepeda motor per rumah tangga

tertinggi pada tahun 2023, yakni sebesar 85% rumah tangga di Indonesia yang setidaknya memiliki satu unit sepeda motor. Dengan kondisi tersebut negara Indonesia di tahun 2023 menempati posisi ketiga setelah negara thailand yang menempati posisi pertama dan negara Vietnam yang menempati posisi kedua dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di asia tenggara, (dikutip dalam <https://data.goodstats.id>). Dengan penambahan kepemilikan jumlah transportasi kendaraan bermotor di masyarakat mendatangkan berbagai bentuk masalah di masyarakat itu sendiri. Kepadatan penduduk yang berada di berbagai daerah di negara indonesia juga menjadi indikator yang melatarbelakangi negara indonesia menempati posisi ketiga dengan jumlah kendaraan bermotor yang tinggi. Melihat kondisi yang seperti itu menjadi dasar bahwa tingkat daya beli dan tingkat produktivitas di setiap daerah juga berpengaruh. Dengan kondisi kepadatan transportasi yang meningkat berdampak pada tingkat pendapatan negara melalui pajak, akan tetapi banyak temuan dilapangan jika masih banyaknya jumlah wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya untuk pembayaran pajak bermotor yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak, hal tersebut diakibatkan oleh tingkat penurunan kesadaran wajib pajak akan kepemilikan alat transportasi khususnya sepeda motor. Terkait dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah diatur di dalam peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Salah satu daerah di wilayah Indonesia yang sempat memiliki tingkat penurunan kesadaran wajib pajak yakni di kota probolinggo, ditemukan bahwa masih adanya para wajib pajak yang enggan melakukan kewajibannya untuk pembayaran pajak atas kepemilikan kendaraan yang mereka miliki, banyak indikator yang mengakibatkan para wajib pajak tidak melakukan kewajibannya salah satunya dari hasil observasi secara langsung terhadap beberapa wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran pajak bahwa karena mereka merasa malas melakukan pembayaran pajak karena prosedur di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo dirasa memiliki sistem yang berbelit-belit, memerlukan waktu yang cukup lama dan melalui antrian yang sangat panjang. Maka dari itu Kantor bersama Samsat Kota Probolinggo kemudian menerapkan sistem pelayanan *Walk Thru* untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Berdasarkan Perpres No. 15 tahun 2015 bahwa yang dimaksud dengan “Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat”. Inovasi pelayanan yang dibuat oleh Kantor bersama Samsat Kota Probolinggo memberikan dampak positif untuk meningkatkan semangat wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan menciptakan sistem pelayanan yang tidak memerlukan waktu lama

dalam proses pelayanan yang diberikan. Dari observasi yang peneliti lakukan di lapangan bahwa masih banyak wajib pajak di wilayah Probolinggo yang tidak mengetahui akan sistem pelayanan *Walk Thru*. Di tahun 2021 kota Probolinggo terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan, hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh Adpel Samsat Kota Probolinggo Dwi Takariyanto pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa “Yang jelas masih kurangnya kesadaran dari pemilik kendaraan pada kewajiban yang harus dipenuhi” (dikutip dalam <https://www.wartapos.id/2021>). Mengingat bahwa sistem pelayanan berbasis *Walk Thru* telah diterapkan mulai tahun 2017 akan tetapi pada tahun 2021 Adpel Samsat kota Probolinggo menyatakan jika masih kurangnya kesadaran dari pemilik kendaraan pada kewajiban yang harus dipenuhi. Dari persoalan tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan analisis *Service Quality* sistem Pelayanan *Walk Thru* pada Kantor Bersama Samsat kota Probolinggo serta mengidentifikasi faktor penghambat dari sistem pelayanan *Walk thru* pada Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo.

KAJIAN TEORITIS

Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan merupakan salah satu referensi bagi seorang peneliti dalam melakukan sebuah penelitian di lapangan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti dalam melakukan penelitian ini.

1. Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Andhi Nur Rahmadi (2019) tentang Efektivitas program *Walk Thru* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor bersama Samsat kota Probolinggo memiliki fokus penelitian terhadap bagaimana bentuk efektivitas yang dianalisis menggunakan indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketercapaian tujuan serta perubahan nyata dari program *Walk Thru* di kantor bersama Samsat kota probolinggo, serta menganalisis faktor pendukung dari program tersebut.
2. Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh Larastiana Dewi, dkk (2024) tentang analisis kualitas pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) kota Probolinggo. penelitian ini memiliki fokus penelitian terhadap analisis kualitas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik serta menganalisis faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh di kantor bersama samsat kota probolinggo.

Pelayanan Publik

Menurut Monir (2003:16) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Sedangkan yang dimaksud dengan Pelayanan publik merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan, penilaian terhadap pemerintah dapat dilakukan melalui profesionalisme pemerintah terhadap layanan yang diberikan kepada publik sesuai dengan tupoksinya. Menurut Widodo Joko dalam Kridawati (2015) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. sedangkan berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan “ pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, terdapat bentuk standarisasi pelayanan publik yang dapat digunakan. menurut Kridawati Sadhana (2015) terdapat standarisasi pelayanan publik minimal mencakup :

1. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan
2. waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. biaya pelayanan termasuk rinciannya
4. produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan yang didasarkan atas keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

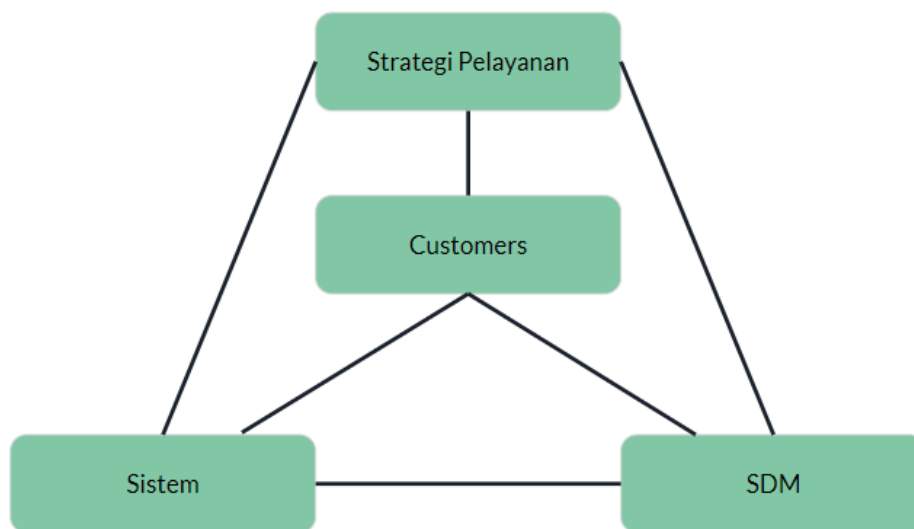
***Service Quality* atau Kualitas Pelayanan**

Service Quality atau Kualitas pelayanan khususnya dalam ranah publik merupakan suatu bentuk yang dapat dilakukan penilaian baik penilaian yang hasilnya berbentuk kuantitatif maupun kualitatif. terdapat bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh pemerintah. Menurut Parasuraman at.al (dalam Fandy Tjiptono 1996:70) peningkatan kualitas pelayanan meliputi lima dimensi pokok :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk timbal balik atau hubungan dari berbagai kegiatan/indikator sistem yang ada di dalamnya. Hal tersebut sejalan dengan kualitas pelayanan publik menurut pandangan Albrecht dan Zemke (1990:41) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi. dan pelanggan (customer), hal tersebut dapat dilihat seperti pada gambar dibawah ini:



Sumber: Kualitas Pelayanan Publik (Albrecht and Zemke, 1990)

Sistem Pelayanan *Walk Thru*

Sistem *Walk Thru* merupakan suatu sistem pelayanan yang sederhana, pelayanan ini memiliki tujuan mempermudah para wajib pajak dalam proses melakukan pembayaran agar tidak berbelit-belit. Sistem pelayanan *Walk Thru* memiliki ciri khusus yakni sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Sistem pelayanan ini memiliki karakteristik yakni :

1. Area pelayanan (*Walk Thru*) yang strategis dan mudah diakses

2. Proses pembayaran pajak dilakukan dengan cepat dengan menyerahkan bukti dokumen yang diperlukan hanya berupa KTP dan STNK untuk pembayaran pajak tahunan untuk sepeda motor
3. Petugas terlatih dengan pelayanan yang diberikan.
4. tidak memerlukan waktu yang lama

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 15 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor bahwa yang dimaksud dengan Sistem Administrasi Manunggal satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan Angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat. Sedangkan yang dimaksud dengan Kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Berdasarkan peraturan Presiden No. 5 tahun 2015 “Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat”.

METODE PENELITIAN

Menurut Wiratna Sujarweni, (2014) “Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Dalam metode penelitian menggambarkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, serta dengan cara apa data tersebut diperoleh dan diolah atau dianalisis”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif, dimana penelitian tersebut dilakukan dengan teknik observasi secara mendalam serta didukung dengan data sekunder yang diperoleh melalui hasil *Literature Review* atau kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* pada kantor bersama Samsat Kota Probolinggo serta mengidentifikasi faktor penghambat dari sistem pelayanan *Walk Thru* pada Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 5 tahun 2015 bahwa yang dimaksud dengan Kantor bersama Samsat adalah “wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat”. Banyak indikator terkait tupoksi yang ada di dalam satuan kerja tersebut, salah satunya adalah terkait dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kendaraan sepeda motor atau yang sering disebut dengan istilah Ranmor adalah “setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel” (Perpres No. 5 tahun 2015). Proses penyelenggaraan pelayanan yang ada di kantor samsat sangatlah kompleks, Samsat bertujuan memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Dengan tugas pokok dan fungsi yang sangat kompleks dan untuk meningkatkan kesadaran para wajib pajak maka Samsat Kota Probolinggo membuat suatu bentuk inovasi pelayanan prima yang disebut dengan sistem pelayanan *Walk Thru* untuk menyelesaikan persoalan yang ada, persoalan yang ada meliputi adanya prosedur yang berbelit-belit serta memerlukan waktu yang lama, sistem pelayanan *Walk Thru* bertujuan untuk lebih mempermudah sistem pelayanan atas pembayaran pajak kendaraan bermotor (Ranmor) dan telah diterapkan mulai tahun 2017. Menurut Eko Masqudi, Kepala Adpel Samsat Probolinggo Kota menyatakan bahwa “Program ini bagian dari mewujudkan pelayanan prima kepada wajib pajak dan memberikan kemudahan bagi warga. Banyaknya wajib pajak yang harus bolak-balik untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan karena keterbatasan waktu pelayanan serta jumlah antrian wajib pajak di loket utama yang cukup panjang membuat Kapolres Probolinggo Kota, Kepala UPT Dispenda, Adpel Samsat Kota Probolinggo dan Jasa Raharja meluncurkan program ini untuk memberikan pelayanan prima dan kemudahan” (<http://www.polresprobolinggokota.com/2017>). Maka dari itu, peneliti akan melakukan analisis *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* pada Kantor bersama Samsat kota Probolinggo yang akan peneliti analisis dengan menggunakan lima dimensi pokok untuk melihat *Service Quality* (kualitas pelayanan) yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo.

Analisis *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* pada kantor Samsat Kota Probolinggo

Analisis *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) sistem pelayanan *Walk Thru* akan dianalisis dengan menggunakan lima dimensi pokok untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, lima dimensi pokok *Service Quality* dalam pelayanan publik terdiri dari dimensi/unsur *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Berikut analisis yang peneliti lakukan :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

Bukti langsung atau dimensi *Tangibles* dalam sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat Kota Probolinggo untuk fasilitas fisik dapat dikatakan sesuai dengan karakteristik dari sistem pelayanan yang bersifat *Walk Thru*, bahwa fasilitas pelayanan yang bersifat *Walk Thru* memiliki karakteristik ditempatkan di bagian area yang strategis dan sangat mudah untuk diakses oleh pihak yang ingin dilayani dalam proses pelayanan publik. Letak pelayanan *Walk thru* yang diterapkan di kantor bersama Samsat kota Probolinggo berada tepat di area halaman depan kantor bersama Samsat kota Probolinggo. Sehingga dalam dimensi bukti langsung atau *Tangibles* terkait fasilitas fisik hal tersebut dapat dikatakan sesuai, begitupun dengan perlengkapan serta pegawai dan sarana komunikasi yang disediakan, dalam sistem pelayanan *Walk Thru*, hal tersebut mempermudah sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Serta pegawai dan sarana komunikasi yang ada juga tersedia dengan baik, informasi terkait dengan pelayanan dan sistematika pelayanan yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo tersedia dengan jelas yang diletakkan dibagian loket layanan *Walk Thru*. Berikut adalah gambar sarana fisik sistem pelayanan *Walk thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo.



Sumber: <http://www.polresprobolinggokota.com>

Dari gambar yang ada juga terlihat jika loket pembayaran yang bersistem *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo juga telah dilengkapi dengan alat elektronik pendukung dari proses pelayanan yang diberikan, misalnya seperti komputer dan printer. Sehingga dapat dikatakan jika dimensi *Tangible* dalam *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo dapat dikatakan baik dan telah sesuai dengan karakteristik dari sistem pelayanan yang berbasis *Walk Thru*.

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

Keandalan (*Reliability*) sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat Kota Probolinggo dapat analisis dari segi kemampuan para petugas pemberi pelayanan

dalam melayani dan bagaimana bentuk kepuasan yang dirasakan oleh para wajib pajak atas pelayanan yang diberikan. Sistem pelayanan *Walk Thru* yang diterapkan di kantor bersama Samsat kota Probolinggo memiliki prosedur yang tidak berbelit-belit, sehingga proses pelayanan yang diberikan berlangsung cepat dan mudah karena memiliki prosedur yang sederhana. Misalnya dalam pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor melalui sistem pelayanan *Walk Thru* para wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran hanya menyerahkan STNK dan KTP asli, sehingga proses pelayanan pembayaran pajak lebih efektif dan lebih efisien karena tidak ada prosedur yang dianggap berbelit-belit, dan proses pelayanan dilakukan tanpa antrian yang lama serta adanya loket pelayanan yang berada di area yang strategis. Maka dari itu para wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan dalam sistem pelayanan *Walk Thru* yang diterapkan di kantor bersama Samsat mengingat bahwa persoalan yang ada sebelumnya para wajib pajak enggan melakukan pembayaran pajak di kantor bersama Samsat kota Probolinggo dikarenakan memiliki prosedur yang berbelit-belit yang mengakibatkan adanya antrian yang panjang sehingga dapat memakan waktu yang lama.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam sistem pelayanan *Walk Thru* terletak pada pada sumber daya yang ada yakni para pegawai atau petugas pemberi pelayanan atau yang melayani sistem *Walk thru* tersebut. Para petugas sistem pelayanan *Walk thru* sangat responsif ketika para wajib pajak ingin melakukan pembayaran pajak. Para petugas biasanya memberikan arahan dan persyaratan yang harus disiapkan sebelum para wajib pajak masuk ke loket sistem pelayanan *Walk thru* serta juga dijelaskan terkait dengan biaya yang harus dibayar. Serta para petugas di sistem pelayanan *Walk Thru* juga tanggap ketika menjawab persoalan-persoalan yang dirasakan oleh wajib pajak. Kompetensi yang baik yang dimiliki oleh para petugas layanan dapat memberikan pengaruh positif akan keberlangsungan pelayanan yang diberikan. Menurut (Spencer dan Spencer (dalam Kaswan 2021) “Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan kinerja yang efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi tertentu”. Sehingga dalam dimensi *Responsiveness* antara petugas pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo dapat dikatakan cukup baik.

4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan

Jaminan (*Assurance*) sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo bahwa peneliti menemukan temuan di lapangan jika adanya ketidaksesuaian persyaratan yang dibawa oleh salah satu wajib pajak akan tetapi oleh petugas pelayanan *Walk Thru* tetap diloloskan, yakni antara identitas pemilik sepeda motor yang ada di STNK dengan KTP yang dibawa oleh wajib pajak yang hendak melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan tidak sesuai. Melihat temuan seperti itu maka perlu adanya tindakan agar para petugas di bagian pelayanan khususnya sistem pelayanan *Walk Thru* lebih disiplin dalam memberikan pelayanan dan harus menyesuaikan lagi dengan prosedur sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada. Sehingga perlu adanya peningkatan kedisiplinan bagi para petugas yang melayani agar pihak yang dilayani yakni para wajib pajak terhindar dari keraguan akan pelayanan yang diberikan. Karena adanya prosedur yang dilanggar oleh para petugas yang memberikan pelayanan dalam sistem pelayanan *Walk Thru* yang diterapkan di kantor bersama Samsat kota Probolinggo. Sehingga *Service Quality* dalam sistem pelayanan *Walk Thru* yang diterapkan oleh kantor bersama Samsat kota Probolinggo perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan atas temuan yang ada.

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Empati dalam sistem pelayanan *Walk Thru* juga sangat baik dan sesuai dengan indikator analisis *Service Quality* dalam sebuah pelayanan. Komunikasi yang diberikan antara petugas dengan pihak yang ingin dilayani yakni para wajib pajak berlangsung sangat baik, serta para petugas juga memahami kebutuhan para wajib pajak atau pihak yang ingin dilayani terkait dengan pembayaran pajak kendaraan. Dalam pelayanan publik komunikasi yang baik dapat menjadi tolak ukur dalam proses penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. “Karena melalui Komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dengan memupuk hubungan yang hangat dengan orang-orang disekitar kita” (Deddy Mulyana, 2008). Komunikasi tidak hanya berupa verbal tetapi juga dalam bentuk non verbal yang dapat tertuang dalam bentuk papan informasi atas pelayanan yang ada, dan dalam sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo telah dilengkapi dengan informasi tersebut berupa poster yang berisi informasi terkait pelayanan pembayaran pajak yang dapat dibaca dan menjadi petunjuk bagi para wajib pajak. Sehingga dalam dimensi *Empathy* dalam melihat *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* pada kantor bersama Samsat kota Probolinggo dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik.

Faktor penghambat sistem pelayanan *Walk Thru* pada kantor bersama Samsat Kota Probolinggo

Dalam pelaksanaan sistem pelayanan *Walk thru* terdapat faktor penghambat dalam pengimplementasiannya, faktor tersebut adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Perlu sosialisasi yang intensif agar masyarakat atau para wajib pajak mengetahui sistem pelayanan ini dan memanfaatkannya. Karena persoalan yang ada sebelumnya bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui sistem pelayanan *Walk Thru* meskipun inovasi pelayanan ini telah diterapkan mulai tahun 2017. Masih adanya warga masyarakat yang ada di daerah pinggiran yang belum mengetahui layanan ini, karena banyak dari mereka belum secara aktif selalu memantau perkembangan program-program pelayanan publik yang ada. Sehingga sosialisasi langsung di lapangan sangat diperlukan, karena ketika masyarakat mengetahui sistem pelayanan ini maka dapat menarik semangat mereka untuk melakukan pembayaran pajak karena memiliki proses yang sangat cepat dan sederhana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian tentang Analisis *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* pada kantor bersama Samsat kota Probolinggo yang dianalisis dengan menggunakan lima dimensi peningkatan kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan menjamin pelayanan yang prima serta efektif dan efisien dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada. Dalam dimensi *Tangibles* dapat diketahui jika *Service Quality* dalam sistem pelayanan *Walk Thru* dapat dikatakan telah sesuai dengan karakteristik sistem pelayanan yang bersifat *Walk Thru*, serta dalam dimensi *Reliability* sistem pelayanan *Walk Thru* dijalankan dengan prosedur yang sederhana, dan dalam dimensi *Responsiveness* memiliki *Service Quality* yang baik sedangkan dalam dimensi *Assurance* memiliki kualitas pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan atas petugas pemberi pelayanan dan untuk dimensi *Empathy* dalam pengukuran *Service Quality* sistem pelayanan *Walk Thru* dapat dikatakan sudah baik. Sedangkan dalam faktor penghambat dalam pengimplementasian sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo hanya terletak pada kurangnya penginformasian atau sosialisasi secara intensif kepada masyarakat khususnya bagi para wajib pajak akan sistem pelayanan *Walk Thru* yang ada di kantor bersama Samsat kota Probolinggo, sehingga masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui akan pelayanan ini.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini yakni adanya bentuk penerapan kedisiplinan untuk para petugas agar lebih ditingkatkan serta bentuk sosialisasi terkait dengan sistem pelayanan *Walk Thru* yang harus dilakukan secara intensif kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Andhi, N.R. & Risza, U. W (2019). Efektivitas Program *Walk Thru* Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo, 16(2), 1-10. <https://doi.org/10.24929/fisip.v16i2.1623>.
- Budi Winarno. (2014). Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi kasus). Jakarta: PT Buku Seru.
- Deddy Mulyana. (2008). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Harbani Pasolong. (2016). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Kaswan. (2021). Organisasi (Struktur, Perilaku, Proses, dan Hasil. Bandung: Yrama Widya.
- Larastiana, D., Afifuddin & Langgeng, R.P (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Probolinggo, 18(3), 1-8. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/24358>.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Polresta Probolinggo. (2017). Wujud Pelayanan Prima, KB Samsat Probolinggo kota luncurkan Program “Walk Thru” diakses dari <http://www.polresprobolinggokota.com/2017/05/wujud-pelayanan-prima-kb-samsat.html>.
- Siti Sarah, J (2023). Indonesia Tempati Posisi ke-3 Negara Dengan Tingkat Kepemilikan Sepeda Motor Tertinggi di Asia. Dapat diakses melalui <https://data.goodstats.id/statistic/indonesia-tempati-posisi-ke-3-negara-dengan-tingkat-kepemilikan-sepeda-motor-tertinggi-di-asia-FsuIa#:~:text=Data%20Statisa%20menunjukkan%20bahwa%20Indonesia,memiliki%20Osatu%20unit%20sepeda%20motor.>, diakses tanggal 21 Mei 2024.
- Siti, Sarah (2023). Indonesia tempati posisi ke-3 negara dengan tingkat kepemilikan sepeda motor tertinggi di Asia. Dapat diakses melalui <https://data.goodstats.id/statistic/indonesia-tempati-posisi-ke-3-negara-dengan-tingkat-kepemilikan-sepeda-motor-tertinggi-di-asia-FsuIa>, diakses tanggal 13 Mei 2024.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- WartaPos. (2021). Paska Pemutihan Samsat Probolinggo Kota wajib pajak menurun, 18 Desember 2021.