

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan amanat peraturan yang berlaku Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kinerja instansi pemerintah, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi publik modern, masyarakat tidak lagi dipandang hanya sebagai objek pelayanan, tetapi juga sebagai pengguna layanan (*service users*) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, mudah, dan adil akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Pasolong, 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan akan terbentuk apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan tersebut. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat sering dijadikan sebagai ukuran dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sekaligus sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan (Tjiptono, 2019). Konsep tersebut juga relevan diterapkan dalam konteks pelayanan publik karena kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak

ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Fauzia et al., 2024)

Salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan di bidang perpajakan daerah, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang pemungutannya menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam proses pembayaran pajak menjadi salah satu aspek penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus mendorong kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Barat diselenggarakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), yang merupakan bentuk kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja. Salah satu unit penyelenggara pelayanan tersebut adalah Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Bandung II Kawalayaan. Sebagai instansi yang melayani masyarakat dalam administrasi kendaraan bermotor, P3DW Kota Bandung II Kawalayaan menghadapi jumlah wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat diberikan secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya sering kali memicu antrean panjang dan waktu tunggu yang lebih lama di area pelayanan. Tantangan operasional ini menuntut P3DW Kota Bandung II Kawalayaan untuk terus berinovasi, baik melalui digitalisasi sistem pembayaran maupun optimalisasi sarana fisik di lokasi. Dengan memangkas birokrasi dan menghadirkan layanan yang lebih cepat, instansi tidak hanya dapat mengurangi kepadatan di loket, tetapi juga

mampu membangun kepercayaan publik yang lebih kuat terhadap pengelolaan pajak daerah.

Tabel 1.1 Data Potensi dan Ketaatan PKB P3DW Kota Bandung II Kawalayaan (Desember 2025)

Jenis Kendaraan	Jumlah Potensi (Unit)	Persentase (%)
Kendaraan Roda 2	365.910	70,19%
Kendaraan Roda 4	155.413	29,81%
Total Potensi	521.323	100%
Tingkat ketaatan	366.988	70,40%

Sumber: Data Potensi P3DW Kota Bandung II Kawalayaan (Diolah Peneliti, 2026)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1, terlihat bahwa komposisi potensi pajak pada Kantor P3DW Kota Bandung II Kawalayaan menunjukkan dominasi yang sangat signifikan dari sektor kendaraan roda dua, yakni mencapai 365.910 unit atau setara dengan 70,19% dari total keseluruhan. Secara empiris, dominasi ini terlihat dari tingginya volume kedatangan wajib pajak roda dua di area layanan P3DW Kota Bandung II Kawalayaan setiap harinya, yang seringkali memicu penumpukan antrean pada jam-jam sibuk. Secara akumulatif, total potensi pajak kendaraan bermotor per 31 Desember 2025 yang menyentuh angka 521.323 unit menuntut adanya strategi manajemen pelayanan yang adaptif dan efisien, terutama dalam mempertahankan momentum antusiasme masyarakat yang muncul selama periode program pemutihan pajak sebelumnya.

Pencapaian tingkat ketaatan wajib pajak yang berada di angka 70,40% merupakan potret kondisi pasca pelaksanaan program pemutihan pajak di akhir tahun 2025. Meskipun fenomena empiris di lapangan menunjukkan bahwa kebijakan insentif telah berakhir, namun ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan dan kemudahan layanan tetap tinggi sebagaimana yang mereka rasakan saat periode pemutihan. Dapat dilihat dari perspektif administrasi publik, masih terdapat celah (gap) sebesar 29,60% atau sejumlah 154.307 unit kendaraan yang dikategorikan tidak taat pajak. Angka ketidaktaatan yang tersisa di masa pasca pemutihan ini menjadi indikasi kuat bahwa kepuasan

masyarakat terhadap kualitas layanan rutin perlu dievaluasi lebih mendalam guna memastikan ketaatan masyarakat didasari oleh kualitas layanan yang prima secara berkelanjutan, bukan sekadar respons sesaat terhadap penghapusan denda.

Kesenjangan data antara potensi dan ketaatan tersebut memberikan indikasi bahwa aspek teknis administratif saja belum cukup untuk menjamin kepatuhan pajak yang berkelanjutan. Secara teoretis dalam studi administrasi publik, kepatuhan masyarakat sering kali berbanding lurus dengan kualitas interaksi yang terjadi pada unit pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi instrumen yang penting bagi P3DW Kota Bandung II Kawalayaan untuk mengidentifikasi apakah pelayanan yang diterapkan saat ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor determinan dalam kualitas pelayanan yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui pendekatan pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada pengguna layanan (Pasolong, 2022).

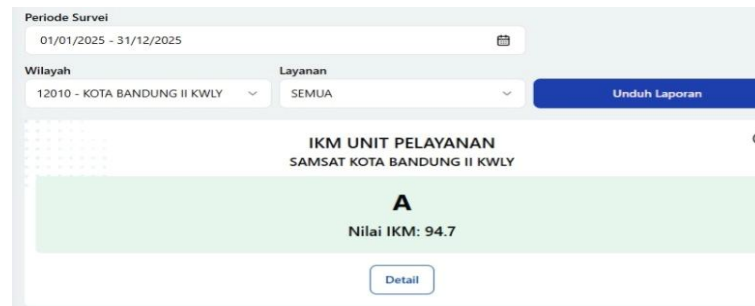
Untuk memperkuat validitas data tersebut, dokumentasi tampilan dashboard sistem informasi internal instansi dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Dashboard Data Potensi PKB P3DW Kota Bandung II Kawalayaan (2025)

Sumber: P3DW Kota Bandung II Kawalayaan (Diolah Peneliti, 2026)

Selain melalui capaian administratif, kualitas layanan juga perlu ditinjau melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator penting untuk memvalidasi apakah kinerja P3DW Kota Bandung II Kawalayaan telah selaras dengan ekspektasi wajib pajak. Sebagai gambaran mengenai capaian persepsi tersebut, berikut disajikan data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Gambar 1.2 di bawah ini:



Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) P3DW Bandung II Kawalayaan Periode 2025

Sumber: Dashboard IKM Unit Pelayanan P3DW Kota Bandung II Kawalayaan (Diolah Peneliti, 2026)

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor P3DW Bandung II Kawalayaan selama periode tahun 2025 berhasil mencapai nilai 94.7 dengan mutu pelayanan berkategori "A" (Sangat Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa secara umum, instansi telah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang selaras dengan ekspektasi masyarakat, khususnya dalam mengelola tingginya volume pemohon pajak kendaraan bermotor sepanjang tahun tersebut.

Namun, angka kepuasan yang tinggi ini tidak lantas menutup celah evaluasi, terutama dalam menghadapi dinamika pelayanan di masa transisi. Tingginya nilai IKM tersebut merepresentasikan akumulasi persepsi masyarakat yang sebagian besar terbentuk selama masa pemberlakuan program pemutihan pajak, di mana terdapat berbagai kemudahan prosedur dan insentif kebijakan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk menelaah apakah standar kualitas layanan yang sangat baik tersebut tetap terjaga

konsistensinya ketika pelayanan rutin kembali berjalan normal tanpa adanya stimulus kebijakan insentif denda.

Urgensi penelitian ini juga didasarkan pada kebutuhan untuk memvalidasi apakah nilai IKM yang tinggi secara administratif tersebut benar-benar mencerminkan pengalaman wajib pajak dalam menerima pelayanan di lapangan. Mengingat kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan pengalaman pelayanan yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak hanya berfungsi sebagai ukuran tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai dasar evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Alfiyani et al., 2024). Hal ini bertujuan agar P3DW Bandung II Kawalayaan dapat terus mempertahankan predikat "Sangat Baik" tersebut melalui inovasi pelayanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan publik secara nyata.

Secara khusus, penelitian ini mengacu pada konsep teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam (Pasolong, 2022). Model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan berbagai aspek yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan ketika berinteraksi dengan penyedia pelayanan publik. Dalam konteks P3DW Bandung II Kawalayaan, teori SERVQUAL relevan digunakan untuk mengukur sejauh mana fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, profesionalisme petugas, rasa aman, dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak telah dipenuhi.

Kajian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pelayanan publik, termasuk pada layanan Samsat maupun sektor jasa lainnya. Penelitian oleh Thoyib et al. (2019) menemukan bahwa kualitas layanan, prosedur layanan,

lingkungan kerja, serta implementasi kebijakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Kota Palembang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai aspek yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik secara optimal. Sementara itu, Alfiani et al. (2025) mengungkapkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, meskipun secara parsial hanya dimensi *tangibles* yang terbukti memberikan pengaruh signifikan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsi et al. (2021) pada layanan e-government di Kantor Samsat Kolaka juga menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memiliki tingkat kontribusi yang berbeda-beda dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian Hahury et al. (2026) pada PT JNE Cabang Latta Ambon juga menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, tetapi secara parsial hanya dimensi *empathy* yang berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi lainnya tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Selanjutnya, Anjani et al. (2024) meneliti pengaruh kualitas layanan pada layanan Samsat Keliling di Kabupaten Tabalong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Meskipun demikian, setiap penelitian menghasilkan temuan yang berbeda terkait dimensi kualitas layanan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat masih perlu dikaji lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada Samsat di daerah lain, layanan *e-government*, Samsat Keliling, maupun perusahaan jasa, sehingga karakteristik objek, proses

pelayanan dan lingkungan penelitian berbeda dengan pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan Bapenda Provinsi Jawa Barat. Di samping itu, beberapa penelitian hanya mengukur kualitas layanan sebagai satu variabel secara umum, sedangkan penelitian ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sehingga pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan masyarakat dapat diketahui secara lebih rinci.

Berdasarkan fenomena penelitian, landasan teoretis, dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Bandung II Kawalayaan Bapenda Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sekaligus menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi P3DW Kota Bandung II Kawalayaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini disusun dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Bandung II Kawalayaan Bapenda Provinsi Jawa Barat."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan, yaitu:

1. Belum diketahui secara pasti tingkat pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.
2. Belum diketahui secara pasti tingkat pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.

3. Belum diketahui secara pasti tingkat pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.
4. Belum diketahui secara pasti tingkat pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.
5. Belum diketahui secara pasti tingkat pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.
6. Belum diketahui secara pasti pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.

C. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah untuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Bandung II Kawalayaan Bapenda Provinsi Jawa Barat” yang disusun dari umum ke spesifik dan mencerminkan hubungan antar variabel:

1. Seberapa besar pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?
2. Seberapa besar pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?
3. Seberapa besar pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?
4. Seberapa besar pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?

5. Seberapa besar pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?
6. Seberapa besar pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.

E. Kegunaan dan Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan dan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada sektor perpajakan daerah. Penelitian ini memperkuat dan memperkaya penerapan model SERVQUAL dalam mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di P3DW Bandung II Kawalayaan pasca Program Pemutihan Pajak Tahun 2025. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah literatur akademik mengenai hubungan antara kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan kepatuhan wajib pajak dalam pelayanan publik. Dengan menjadikan P3DW Bandung II Kawalayaan sebagai objek penelitian pada masa pasca pemutihan pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa pada lokus maupun konteks kebijakan publik dan perpajakan daerah yang sejenis.

2. Secara Praktis

a. Untuk Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman empiris terkait pengukuran kualitas layanan dan kepuasan masyarakat pada layanan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga mengasah kemampuan peneliti dalam menyusun instrumen kuesioner berbasis SERVQUAL dan menganalisis data kuantitatif (misalnya melalui regresi) sehingga dapat menjadi bekal penting untuk pengembangan studi akademik dan karier profesional di bidang administrasi publik.

b. Untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah karya ilmiah di lingkungan kampus, khususnya mengenai pelayanan publik dan

perpajakan daerah. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar dan referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam memahami penerapan model SERVQUAL, pengukuran kepuasan masyarakat, serta praktik pelayanan pajak kendaraan bermotor di lapangan.

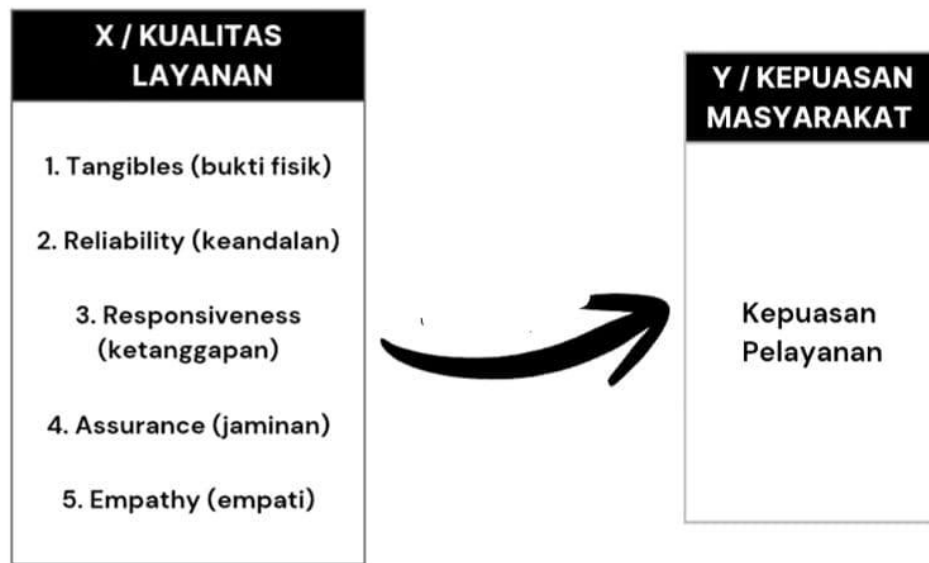
c. Untuk Instansi (P3DW Bandung II Kawalayaan)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dan masukan strategis bagi P3DW Bandung II Kawalayaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pajak kendaraan bermotor. Melalui penelitian ini, instansi dapat mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan wajib pajak, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan secara lebih tepat sasaran. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pengelola dalam mengoptimalkan berbagai aspek pelayanan, seperti pengelolaan antrean, peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas, penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta pembenahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbandingan terhadap capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi acuan dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan pasca Program Pemutihan Pajak Tahun 2025.

d. Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan sehingga wajib pajak memperoleh pelayanan yang lebih cepat, jelas, nyaman, dan profesional. Peningkatan kualitas layanan diharapkan menumbuhkan rasa puas, kepercayaan, dan kepatuhan sukarela masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotor di P3DW Bandung II Kawalayaan

F. Kerangka Berpikir



Gambar 1.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori administrasi publik sebagai *grand theory*. Menurut Nicholas Henry (1988, dalam Pasolong, 2022), administrasi publik merupakan kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan meningkatkan pemahaman mengenai hubungan pemerintah dengan masyarakat serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Sejalan dengan itu, David D. Rosenbloom (2005, dalam Pasolong, 2022) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori dan proses manajemen, politik, serta hukum dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, baik di bidang legislatif maupun eksekutif, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik menjadi landasan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab.

Sebagai *middle range theory*, penelitian ini menggunakan konsep pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana dijelaskan oleh (Pasolong, 2022), pelayanan publik merupakan

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang diselenggarakan secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Selanjutnya, sebagai *applied theory*, penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990, dalam Pasolong, 2022). Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator variabel kualitas pelayanan (X1-X5) dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.

Secara teoretis, kepuasan masyarakat akan tercipta apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat akan menurun. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y) diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut dipandang sebagai faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Bukti fisik yang memadai, keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, jaminan berupa kompetensi dan profesionalisme petugas, serta sikap empati dalam memberikan pelayanan merupakan unsur-unsur yang saling melengkapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Apabila kelima dimensi tersebut diterapkan secara optimal, maka masyarakat akan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik, merasa kebutuhan pelayanannya terpenuhi, serta memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan administrasi kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung II Kawalayaan.

