

Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nagekeo - NTT

Hendra Guido Laka¹⁾, Amirul Mustofa²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: hendrolaka16@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Munggal Di Bawah Satu Atap). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Daerah Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010, tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor satu kali selama satu tahun. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Dimensi pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo dan Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan dari Gap pelayanan yang bisa diselesaikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian deskriptif kualitatif dengan menyajikan wawancara dengan narasumber terpercaya di Kantor SAMSAT Nagekeo. Dari hasil wawancara kemudian dilakukan pembahasan dan analisis metode kualitatif. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti langsung), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap). Adapun 5 Gap pelayanan yaitu: *Gap 1*, *Gap 2*, *Gap 3*, *Gap 4*, dan *Gap 5*. Fokus penelitian ini adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT Kabupaten Nagekeo semakin diawasi demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah tentang standar kualitas pelayanan yang diberikan dan yang paling diutamakan pada proses pelayanan adalah kenyamanan para wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan semakin baik meliputi dasar kenyamanan, dan pelayanan yang cepat agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dengan cara memperbaiki kemampuan petugas pelayanan pajak agar para wajib pajak merasa nyaman saat bertransaksi pada kantor SAMSAT Nagekeo.

Kata Kunci: SAMSAT, Gap pelayanan, Dimensi Tolak Ukur Layanan



ABSTRACT

One of the public organizations that are directly related to public services is SAMSAT (Munggal Administration System Under One Roof). Given the importance of the Motor Vehicle Tax and BBNKB Tax sectors in the context of national development, government officials need to provide the maximum possible and satisfactory service to taxpayers. In the Regional Regulation of the Province of East Nusa Tenggara Number 2 of 2010, concerning the Motor Vehicle Tax, what is referred to as a taxpayer is a person or entity that owns or controls a motor vehicle and is domiciled in the area. The taxpayer has the obligation to pay the Motor Vehicle Tax once for one year. . The purpose of this study was to determine the quality of service based on service dimensions at the Nagekeo SAMSAT office and to find out how big the gap in the service gap could be. This study uses a descriptive qualitative research method by presenting interviews with trusted sources at the SAMSAT Nagekeo Office. From the results of the interview, then a discussion and analysis of qualitative methods was carried out. To measure the quality of public services provided by government officials, there needs to be criteria that indicate whether a given public service can be said to be good or bad. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) suggest that in support of this, there are 5 (five) dimensions that must be considered in viewing the benchmarks for the quality of public services, namely: Reliability (reliability), Assurance (guarantee), Tangibles (direct evidence), Empathy (empathy), Responsiveness (responsiveness). The 5 service gaps are: Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, and Gap 5. The focus of this research is to be able to improve service quality and to solve problems that often occur in public organizations, an innovation is needed so that service quality can be better. The implementation of public services in various public organizations including the SAMSAT of Nagekeo Regency is increasingly being explored for the sake of creating customer/community satisfaction. The results of this study are about the standard of service quality provided and the most priority in the service process is the convenience of the taxpayers. Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of service is getting better covering the basis of convenience, and fast service to increase taxpayer satisfaction and compliance by improving the ability of tax service officers so that taxpayers feel comfortable when transacting at the SAMSAT Nagekeo office.

Keywords: SAMSAT, Service Gap, Service Benchmark Dimensions

A. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Munggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun nonfisik karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Dalam Perda Provinsi Daerah Nusa

Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010, tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor satu kali selama satu tahun.

Pada SAMSAT Kabupaten Nagekeo jenis pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak adalah jenis pelayanan SAMSAT Induk/Utama, yang artinya wajib pajak harus datang ke kantor SAMSAT terdekat untuk melakukan pembayaran, atau pengurusan mengenai pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan umum pada SAMSAT Nagekeo, Secara umum permasalahan yang ada pada kantor SAMSAT Nagekeo adalah kurang maksimal dalam penggunaan beberapa fasilitas umum yang disediakan untuk pengunjung atau wajib pajak seperti nomor antri pengunjung/wajib pajak, keterbatasan penyediaan meja untuk pengunjung mengisi formulir, keterbatasan penyediaan loket pada pelayanan, kurangnya manajemen waktu operasional pengurusan, lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan terdapat beberapa kendala sehingga dinilai belum maksimal.

Untuk dapat meningkatkan

kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik dibutuhkan suatu inovasi agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik. Penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai organisasi publik termasuk di SAMSAT Kabupaten Nagekeo semakin diujai demi terciptanya kepuasan pelanggan/masyarakat. Untuk itu dalam penelitian ini penulis membuat suatu penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Tjiptono, 2004:6). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang” (Sutopo dan Sugiyanti,

1998:25). Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain.

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang” (Sedarmayanti, 1999:195). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan” (Saefullah, 1999:5).

2. Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu:

- i. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- ii. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- iii. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- iv. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- v. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- vi. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- vii. Kelengkapan sarana prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- viii. Kemudahan akses (Aksesibilitas). Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
- ix. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.
- x. Kenyamanan Lingkungan. Pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang

tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Menurut (Kotler, 1994) dalam Fandy Tjiptono kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (1994) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Sedangkan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (1989) kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, mutu, dll). (Collier, 1987) dalam Zulian Yamit (2001) lebih menekankan kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya), dan sistem kinerja cara pelanggan (standar pelayanan internal, biaya, dan keuntungan).

4. Ciri – Ciri Kualitas Pelayanan Publik

Ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut adalah antara lain:

- i. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- ii. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- iii. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- iv. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- v. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi,

ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

- vi. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan.

5. Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil. Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- i. Faktor kesadaran untuk para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- ii. Faktor aturan yang dapat menjadi landasan kerja pelayanan.
- iii. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- iv. Faktor keterampilan petugas.
- v. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang sangat berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan

pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan tanpa tulisan.

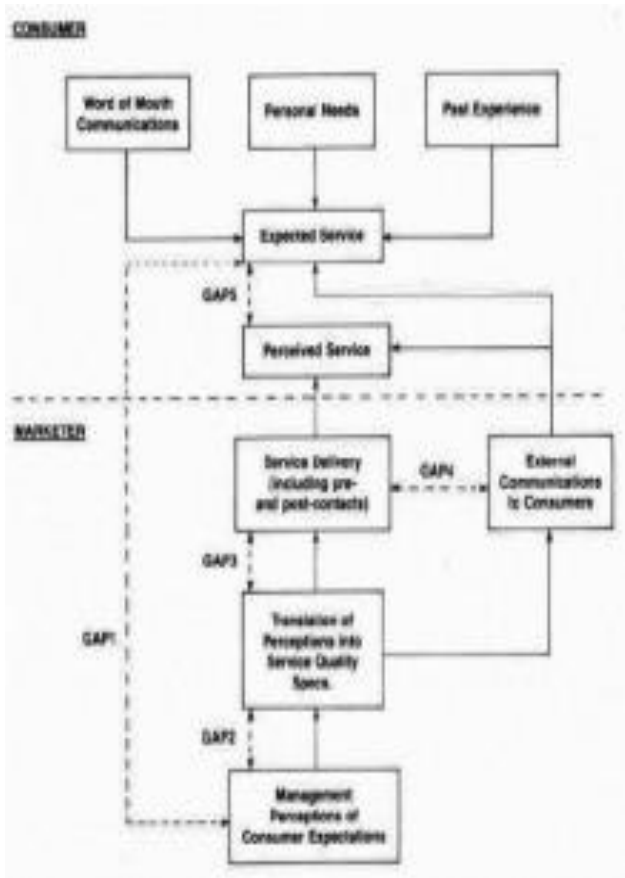
6. Gap Service Quality (SERVQUAL)

Analisis Kualitas Pelayanan atau Service Quality (akronimnya SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di Journal of Marketing. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Tahun 1985, dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance). Dengan mengutip Lewis and Booms 1983, mereka menyatakan:

“Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to

customer expectations on a consistent basis” [Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.]

Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan skema berikut:



Gambar 2. 1SERVQUAL Model

Sumber: Parasuraman-*servqual*

Model kualitas layanan ciptaan Parasuraman dkk

mengidentifikasi alasan alasan terciptanya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen. Terdapat lima kesenjangan (Gap) dan patut diketahui terlebih dahulu bahwa Gap 5 adalah produk dari Gap 1, 2, 3, dan 4. Jika Gap 1 hingga Gap 4 dapat ditutup, maka secara otomatis Gap 5 akan tertutup. Gap tersebut adalah sebagai berikut:

Gap 1, adalah kesenjangan antara apa yang menjadi harapan konsumen dan apa yang diasumsikan manajemen perusahaan sebagai harapan konsumen.

Gap 2, adalah kesenjangan yang terjadi ketika manajemen gagal mendesain standar layanan yang memenuhi harapan konsumen.

Gap 3, terjadi saat sistem penyampaian layanan oleh perusahaan yang terdiri dari SDM, teknologi, dan proses gagal memenuhi standar yang telah ditentukan.

Gap 4, terjadi ketika komunikasi yang terjadi antara perusahaan dengan konsumen menjanjikan level pelayanan yang tidak dapat diberikan oleh SDM, teknologi, dan proses.

Agar **Gap 5** dapat ditemukan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.

7. Dimensi Pelayanan

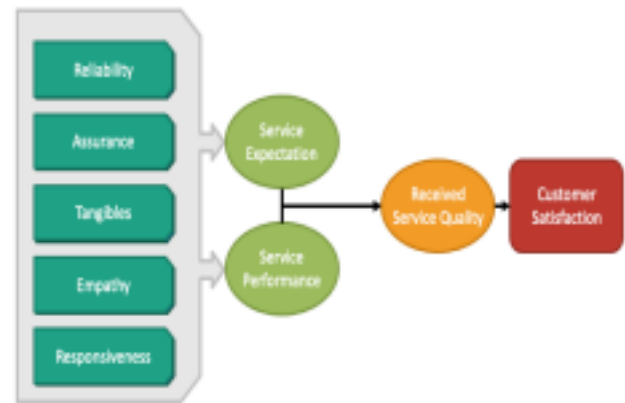
Untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan

oleh aparaturnya pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- i. Reliability (keandalan). Kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- ii. Assurance (jaminan). Pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan kepercayaan diri.
- iii. Tangibles (bukti langsung). Tampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.
- iv. Empathy (empati). Ketentuan yang telah ditetapkan untuk memberikan perhatian dan kepedulian yang terfokus secara individu kepada konsumen.
- v. Responsiveness (daya tanggap). Kemauan untuk menolong konsumen dan menyediakan layanan yang cepat.

SERVQUAL MODEL

The Five Key Service Dimensions of the Servqual Model



Gambar 2. 2 Bagan Lima Dimensi Pelayanan

Sumber: SERVQUAL Model

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Maka peneliti harus dapat menilai secara langsung bagaimana Pemerintah Kabupaten Nagekeo dalam menangani dan memberikan suatu pelayanan untuk masyarakat dalam melaksanakan tugas mengenai pajak kendaraan. Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu

proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami. Penelitian kualitatif pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah alat utama. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas sehingga dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitiannya agar lebih jelas. Kajian ini lebih menekankan pada batasan makna dan nilai. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengamati orang-orang yang berinteraksi dengan mereka di lingkungan mereka, mencoba memahami bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia di sekitar mereka, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang relevan dengan fokus penelitian, untuk mencoba memahami, mengeksplorasi perspektif mereka, dan memperoleh informasi atau pengalaman dengan data yang dibutuhkan.

Pada metode ini teknik yang diandalkan oleh peneliti adalah wawancara mendalam (*indept interview*). Penelitian dalam hal ini sepenuhnya berdasarkan

pada data kualitatif dan analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dimana peneliti ini memberikan gambaran terhadap fenomena yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini perlunya mengumpulkan data dalam penyusunan laporan, penulis melakukannya dengan beberapa teknik pengumpulan data. Nantinya dari data yang telah dikumpulkan tersebut akan memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam mendukung penelitian ini. Berikut merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:

1) Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk pengumpulan data. Dalam teknik observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung kegiatan pelayanan kepada para wajib pajak dengan meninjau ke lokasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo.

2) Metode Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan berbicara langsung dengan

pihak instansi yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang lengkap mengenai objek penelitian yang akan diolah transkrip wawancara. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan narasumber Bapak Ir. Salmun Kadafuk, selaku kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Adapun informasi yang didapatkan dari hasil wawancara tersebut adalah informasi tentang pemberian pelayanan yang dilihat dari aspek dimensi pelayanan dan gap pelayanan sehingga bisa dikatakan pelayanan yang berkualitas yang sudah dilaksanakan pada Kantor SAMSAT Nagekeo tersebut.

3) Metode Kepustakaan

Studi ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber buku ajaran atau buku yang dipelajari selama perkuliahan. Buku-buku yang digunakan juga buku yang mendukung dengan tugas akhir ini. Selain itu bisa dicari dengan *browsing* situs-situs internet yang terpercaya ataupun menggunakan jurnal online.

4) Metode Dokumentasi

Penggunaan dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal

dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2010: 217). Adanya dokumentasi untuk mendukung data.

3. Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (data condensation), menyajikan data (data display), dan menarik simpulan atau verifikasi (conclusion drawing and verification). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (selecting), pengerucutan (focusing), penyederhanaan (simplifying), peringkasan (abstracting), dan transformasi data (transforming). Secara lebih terperinci, langkah-langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Salda (2014) akan diterapkan sebagaimana berikut:

I. Kondensasi data

Miles dan Huberman (2014: 10) “Data condensation refers to the process of selecting data, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written up field notes or transcriptions”. Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan,

menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a) Selecting

Menurut Miles dan Huberman (2014:18) peneliti harus bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi informasi yang berhubungan dengan transitivitas dan konteks sosial pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

b) Focusing

Miles dan Huberman (2014: 19) menyatakan bahwa memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.

c) Abstracting

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang telah terkumpul dievaluasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Data tersebut digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

d) Simplifying dan Transforming

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti menumpulkan

data setiap proses evaluasi.

II. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Miles dan Huberman, 1992:17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak

semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan.

III. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan

analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap evaluasi kebijakan dan kualitas pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Dimensi Pelayanan

i. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability merupakan kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Dalam rangka

mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, SAMSAT Kabupaten Nagekeo telah memasang alur/mechanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor agar berjalannya reliability yang dimaksudkan (keandalan).

a. Ketelitian Pemberian Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas SAMSAT Kabupaten Nagekeo merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya. Jadi pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengantisipasi kesalahan pada produk pelayanan, selalu ada korektor yang bertugas mengoreksi apakah berkas sudah benar atau masih ada kesalahan sehingga produk pelayanan yang diterima oleh wajib pajak tidak cacat.

b. Ketepatan Waktu

Dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan sangat tergantung dari jumlah wajib pajak yang datang ke SAMSAT Kabupaten Nagekeo. Jika jumlah wajib pajak melebihi kuota yaitu lebih dari 500 wajib pajak maka pelayanan tidak akan tepat waktu. Berikut adalah hasil

sasaran waktu pelayanan yang dicapai oleh SAMSAT dalam penyelenggaraan

pelayanan pajak kendaraan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Waktu Pelayanan

| No | Pelayanan | Standar Pelayanan Waktu (Menit) | Sasaran Mutu (Menit) | Sasaran Mutu Yang Dicapai |
|----|-------------------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------|
| 1 | Pengesahan ulang | 15 | 10 | 9 menit 31 detik |
| 2 | Pengesahan ulang lima tahunan | 90 | 60 | 12 menit 57 detik |
| 3 | Proses Kendaraan Baru (BN 1) | 90 | 60 | 33 menit 55 detik |
| 4 | Proses Mutasi (BN-1) | 120 | 90 | 51 menit 44 detik |

Sumber: SAMSAT Nagekeo

Berdasarkan hasil analisis pencapaian waktu tersebut dapat dicapai dengan kondisi jumlah wajib pajak (pemohon) ideal, artinya data akurat sesuai dengan standar pelayanan di SAMSAT Nagekeo. Kondisi ideal bagi SAMSAT Kabupaten Nagekeo adalah tidak melebihi 500 pemohon (wajib pajak). Jadi untuk pelayanan Pengesahan Ulang Tahunan standar waktu pelayanan yang sebenarnya adalah 15 menit sasaran mutunya 10 menit dan sasaran waktu yang dicapai adalah 9 menit 31 detik, kemudian untuk pelayanan Pengesahan Ulang lima tahunan standar waktunya adalah 90 menit dan sasaran mutunya adalah 60 menit namun pada kenyataannya waktu yang

dicapai hanya 12 menit 57 detik untuk pelayanan idealnya, lalu untuk jenis pelayanan Proses Kendaraan Baru (BN-I) standar waktu yang disediakan adalah 90 menit dan sasaran mutunya adalah 60 menit namun pada kenyataannya hanya memerlukan waktu 35 menit 55 detik untuk proses sasaran mutu sebenarnya dan untuk proses pelayanan Mutasi (BN-1) standar waktu yang disediakan adalah 120 menit dimana karena proses ini lumayan memerlukan waktu yang banyak namun sasaran mutunya hanya 90 menit saja akan tetapi untuk sasaran mutu yang didapatkan pada proses pelayanan ini adalah 51 menit 44 detik saja.

Berikut adalah data jumlah

kendaraan bermotor yang telah membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Nagekeo pada bulan Juni dan Juli 2021:

Tabel 2. Data Jumlah Kendaraan Teregistrasi di SAMSAT Nagekeo

| Bulan / Tahun | Jumlah Kendaraan | Presentase |
|---------------|-------------------|------------|
| Juni 2021 | 425 unit | 85 % |
| Juli 2021 | 598 unit | 109 % |
| Total | 1.023 unit | 100% |

Sumber: SAMSAT Nagekeo

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah kendaraan yang terdaftar atau teregistrasi pada kantor SAMSAT Nagekeo per bulan Juni 2021 tercatat sebanyak 425unit kendaraan dengan presentase sejumlah 85% dari angka 500 unit yang ditentukan oleh pihak SAMSAT, sedangkan pada bulan Juli 2021 jumlah kendaraan yang terdaftar atau tergeistrasi sejumlah 598 unit kendaraan dengan presentasi sejumlah 109% dari batas angka yang ditentukan. Dari hasil tabel di atas telah diketahui bahwa pada bulan Juli 2021 lebih dari 500 unit kendaraan yang tercatat di SAMSAT Nagekeo sehingga pada bulan Juli tentunya pelayanan yang diberikan tidak

tepat waktu karena melebihi kapasitas pelayanan yang di tentukan.

ii. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance merupakan Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan. Sehingga terciptanya rasa nyaman dari wajib pajak oleh karena itu SAMSAT Kabupaten Nagekeo menerapkan assurance untuk pelanggan atau wajib pajak sehingga pada pelayanan yang berlaku menimbulkan kenyamanan bagi para wajib pajak.

iii. Tangibles (Bukti Langsung)

Dimensi tangibles merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi merupakan contoh-contoh dimensi tangibles dalam kualitas pelayanan. Aspek-aspek dalam dimensi tangible pada pelayanan Samsat Nagekeo:

a) Penggunaan Sarana

Prasarana

SAMSAT Kabupaten Nagekeo memiliki fasilitas seperti ruang pelayanan, ruang kantor, tempat parkir, toilet, ruang rapat, loket pelayanan, komputer pegawai yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan. Namun fasilitas

tersebut masih ada yang belum digunakan secara maksimal. Menurut hasil pengamatan hal ini terlihat dari tidak adanya nomor urut antrian untuk pengguna layanan, padahal di SAMSAT sendiri sudah tersedia nomor urut antrian. Tidak adanya sistem nomor urut antrian ini menjadikan masyarakat yang diberikan pelayanan harus menunggu panggilan dari pengeras suara yang ada di masing-masing loket pelayanan. Seringkali panggilan antar loket dilakukan bersamaan, jadi terkadang membuat bingung wajib pajak apakah sudah

dipanggil atau belum.

Dari hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan masih belum maksimal sehingga masih ada keluhan dari masyarakat/wajib pajak. Hal ini merupakan bentuk pembelajaran dan perbaikan yang harus dicerna oleh petugas pelayanan atau manajemen SAMSAT Nagekeo dimana harus ada penyediaan fasilitas yang memadai sehingga wajib pajak merasa nyaman saat melakukan transaksi di kantor SAMSAT Nagekeo.

Tabel 3 Fasilitas Umum Pada SAMSAT Nagekeo

| No | Fasilitas | kegunaan |
|----|-----------------|--|
| 1 | Ruangan | Disediakan untuk para wajib pajak saat menunggu giliran untuk mengurus pajak |
| 2 | Loket pelayanan | Disediakan untuk setiap pelayanan yang dibutuhkan |
| 3 | Nomor antrian | Disediakan untuk wajib pajak agar bisa antri dalam giliran |
| 4 | Kursi | Disediakan untuk para wajib pajak duduk saat menunggu antrian |

| | | |
|---|----------|---|
| 5 | Meja | Disediakan untuk wajib pajak saat menulis atau mengisi formulir layanan yang dibutuhkan |
| 6 | Toilet | Disediakan untuk para wajib pajak jika memerlukan |
| 7 | Parkiran | Disediakan untuk para wajib pajak memarkir kendaraan dengan rapi dan nyaman |

Sumber: Hasil Penelitian

b. Penerapan Standar Pelayanan
Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Nagekeo mengacu pada standar manual mutu yang berdasarkan standar ISO 9001:2008. Dalam penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor belum semua jenis pelayanan sudah memenuhi standar ISO 9001:2008. Baru Pelayanan Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor, Penerbitan dan Pengesahan STNK saja yang sudah memenuhi standar ISO 9001:2008. Waktu Operasional Pelayanan SAMSAT Umum Kabupaten Nagekeo dilaksanakan dalam lima (5) hari kerja setiap minggunya yaitu dari hari senin sampai hari jumat dengan pemberian jenis dan waktu pelayanan yang berbeda.

individual kepada para pengguna sama seperti petugas memberikan perhatian kepada pengunjung atau wajib pajak ketika mereka membutuhkan penjelasan ataupun masih ada hal lain yang tidak dimengerti. Di SAMSAT Nagekeo untuk dimensi empathy sudah diterapkan dan selalu diperhatikan oleh petugas pelayanan.

Analisis berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan wajib pajak tentang empati dari petugas pelayanan dalam hal memberikan penjelasan dan pengertian mengenai pajak sangat bagus karena mendapat pujian dari wajib pajak salah satunya ibu Mariana yang sudah diwawancarai oleh peneliti. Hal ini disampaikan langsung dari wajib pajak dan menjadi nilai positif untuk SAMSAT Nagekeo dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sangat diapresiasi cara pelayanan semacam perhatian yang diberikan kepada wajib pajak, penjelasan tentang pajak saat ditanyakan dan masih banyak hal positif lainnya pada standar pelayanan yang ada di kantor

iv. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy mencakup kepedulian serta perhatian

SAMSAT Nagekeo.

v. **Penyediaan Media Pengaduan**

Dalam rangka memberikan perbaikan pelayanan terus menerus SAMSAT Kabupaten Nagekeo juga mempersilahkan pengguna layanan publik untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada SAMSAT Kabupaten Nagekeo atas pelayanan yang diberikan. SAMSAT menyediakan opsi pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran/masukan maupun kritiknya. Wajib pajak dapat langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat SAMSAT yang berwenang, menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran, dan disampaikan melalui telepon ([0384\) 2200076](tel:03842200076). Saran dan kritik dari masyarakat akan ditampung dan didistribusikan ke loket-loket yang bersangkutan. Jadi pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan kritik bila merasa pelayanan yang diberikan SAMSAT tidak sesuai harapan.

Analisis hasil pengamatan yang dilakukan dengan wawancara diatas disimpulkan bahwa penyediaan fasilitator untuk pengaduan, sosialisasi dan sebagainya sudah bagus dan harus lebih dimaksimalkan lagi. Sehingga semua urusan

pelayanan yang dilaksanakan dapat berjalan lancar sesuai dengan keinginan semua wajib pajak. Yang terpenting pada pelayanan adalah perubahan dari hal yang menjadi hambatan peningkatan kualitas pelayanan dapat diubah sistem atau standar pelayanannya dari manajemen SAMSAT Nagekeo sehingga dapat menghasilkan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya.

E. **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis membuat suatu kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo dapat dilihat dari standar pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan kepada para wajib pajak saat melakukan transaksi pajak kendaraan.

- a. Disimpulkan bahwa standar pelayanan yang diberikan meliputi lima dimensi yang menunjang pelayanan pada SAMSAT Nagekeo antara lain dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Assurance* (Jaminan), dimensi *Tangibles* (Bukti langsung), dimensi *Empathy* (Empati), dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap). Keandalan yang diberikan oleh para petugas pelayanan sangat diapresiasi oleh wajib pajak karena sangat teliti dalam

pelayanan di SAMSAT Nagekeo serta kenyamanan yang diberikan juga bagus dalam memberikan pengertian serta rasa nyaman terhadap para wajib pajak akan tetapi tidak hanya mendapatkan apresiasi saja tetapi juga mendapatkan kritik saran dari wajib pajak terkait penyediaan fasilitas yang kurang memadai sehingga sedikit menghambat proses pelayanan pada SAMSAT Nagekeo, seperti kekurangan fasilitas meja, nomor antrian dan lain sebagainya, hal ini harus diperhatikan lagi dan segera dilakukan perbaikan oleh pihak manajemen SAMSAT Nagekeo. Kemudian pemberian sosialisasi yang membuat masyarakat ataupun wajib pajak yang kurang memahami tentang pajak mereka dapat mengerti dengan mudah. Kenyamanan wajib pajak sangat diutamakan pada SAMSAT Nagekeo. Dan untuk kesenjangan antara harapan dan standar pelayanan yang diberikan perlu lebih diperhatikan karena pada gap 1 sangat diperhatikan memiliki kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada standar pelayanan yang diberikan. Lalu setiap kesenjangan harus ada perbaikan agar dapat menunjang kualitas

pelayanan pada SAMSAT Nagekeo itu sendiri.

- b. Disimpulkan juga dari kesenjangan gap dapat dilihat pada hail wawancara dengan berbagai sumber yang menghasilkan kesimpulan bahwa standar pelayanan yang diberikan masih dianggap belum maksimal dilihat dari kesenjangan pada gap 1 dimana masih ada kesenjangan antara harapan wajib pajak dan kenyataan pada pelayanan yang diberikan pada samsat Nagekeo ini. beberapa contohnya adalah kurangnya fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh waib pajak seperti meja, nomor antrian, dan utuk kedisiplinan para petugas pelayanan yang masih kurang bagus. Selebihnya untuk ke 4 gap lainnya mendapatkan nilai plus dimana wajib pajak memberi apresiasi untuk pelayanan yang diberikan. Dan walaupun masih ada kekurangan akan akan perbaikan dari pihak manajemen samsat Nagekeo itu sendiri yang berfungsi untuk menaikkan standar pelayanan untuk kualitas pelayanan yang lebih baik dari

sebelumnya.

2. Rekomendasi

- a. Untuk pemerintah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nagekeo harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan mutu dari pelayanan pada kantor SAMSAT Nagekeo. Hal ini bisa dilihat dari standar pelayanan yang harus sesuai benar dengan SOP yang sebenarnya. Melibatkan semua petugas pelayanan untuk mematuhi standar tersebut agar berjalannya pelayanan pada SAMSAT Nagekeo sesuai dengan yang diinginkan.
- b. Penambahan fasilitas seperti nomor antrian, penambahan loket, penambahan meja dan kursi untuk para wajib pajak agar tidak mengalami ketidaknyamanan saat melakukan kegiatan atau keperluan pada kantor SAMSAT Nagekeo. Hal ini sesuai dengan harapan wajib pajak yang dapat membangun kualitas pelayanan. Pada dasarnya perihal ini sangat dibutuhkan para wajib pajak untuk keberlangsungan proses transaksi pajak pada kantor SAMSAT itu sendiri. Yang pada intinya fasilitas itu sebenarnya sangat dibutuhkan agar wajib pajak merasa lebih nyaman ketika mereka datang ke SAMSAT Nagekeo saat mengurus pajak semua fasilitas mendukung ditambah dengan pelayanan yang baik dari para petugas sehingga para wajib pajak tidak merasa kaku.
- c. Untuk pegawai atau petugas pelayanan agar tetap melaksanakan tugas dan kewajibannya untuk melayani para wajib pajak dengan sepenuh hati terutama kedisiplinan waktu, pemberian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga menumbuhkan kualitas baik untuk SAMSAT Nagekeo. Karena pelayanan yang baik untuk wajib pajak itu sangat diutamakan dan dibutuhkan dalam manajemen, ketika pelayanan gagal otomatis manajemen akan menilai standar pelayanan yang dipakai harus dirubah. Berdasarkan hasil penelitian juga hal seperti ini memang harus diperhatikan karena petugas pelayanan yang setiap hari bertemu dengan wajib pajak sehingga para petugas harus lebih jeli dalam memberi pelayanan. Seperti pada gap 5 para petugas pelayanan harus diberikan pelatihan khusus lagi agar dapat maksimal cara bekerjanya saat memberi pelayanan ke wajib pajak.

REFERENSI

- Agustin, N. S., & Putra, R. E. (2019). Pengaruh Kesadaran Masyarakat, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Kota Batam. *MEASUREMENT: Journal of the Accounting Study Program*, 13(1), 55-62.
- Bethari, O. R. D. G. (2018). Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung. *Publika*, 6(9).
- FS, D. A. T. (2019). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak kendaraan Bermotor (Studi pada WPOP SAMSAT Kabupaten Kebumen)* (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Has, M. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir, Jihan, N. S., Maksudi, B. I., & Purnmasari, I. (2019). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api pangrango kelas eksekutif rute Bogor Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(1), 79-88.
- Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 145- 160.
- PERDA Prov. NTT No 2 Tahun 2010
- Prima, N. I., & Sumarsono, H. (2019). Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 50-55.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sarjono, H., & Natalia, N. (2014). ServQual dalam pelayanan kelas pada laboratorium manajemen. *Binus Business Review*, 5(1), 404-417.
- Sedarmayanti, S. (2020). Membangun sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 7(2), 1-16.
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35-44.

- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik.
- Sugiyono, 2009, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997
- Waha, G. G., Pangemanan, S. S., & Warongan, J. D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada Uptd Samsat Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(2).

