



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiati

Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiati

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Bagian Pajak Lima Tahun (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I

Oleh:

Ernan Marzuki^{1*}, Nuke Sofiati²

ervanmarzuki2023@gmail.com

¹ Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Universitas Tamansiswa Palembang

² Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Universitas Tamansiswa Palembang

Abstract

This study aims to describe and analyze the quality of motorized vehicle tax services in the five-year tax department. In addition, to analyze the supporting and inhibiting factors. The quantitative descriptive research method uses the ServQual parameter by comparing the expectations of service users with the services provided by Samsat service officers. The research results explain that the services provided can be said to be good. ServQual calculation results, where the quality of service is 0 (positive). Thus indicating that the overall quality of service can be said to be good. While the supporting factors include; the existence of a five-year counter building that is quite spacious; availability of lactation room and children's games; indoor service announcements through posters/banners; leaflets/pamphlets/social media or website. Payment systems are also provided for non-cash payments, namely through EDC machines (for debit/credit cards), E-money and transfers. In addition, there are clear SOPs so that every employee always refers to these SOPs in providing services. While the inhibiting factors are the lack of consistency of officers in providing services, then coordination between related agencies which is sometimes still not good and facilities for physical checks specifically for car vehicles that do not yet exist, these inhibiting factors should be followed up so that taxpayers can feel well served

Keywords: Quality, Service, Vehicle Tax.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Bagian Pajak Lima Tahun. Selain itu juga untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan parameter *ServQual* dengan membandingkan antara harapan

¹ Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Universitas Tamansiswa Palembang.

² Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Universitas Tamansiswa Palembang.



Nama Penulis: Ernani Marzuki, Nuke Sofiaty

masyarakat pengguna layanan dengan layanan yang diberikan petugas pelayanan Samsat. Hasil Penelitian menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. Hasil perhitungan ServQual, dimana kualitas pelayanan sebesar 0 (positif). Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Sedangkan faktor pendukung antara lain; adanya gedung loket lima tahun yang sudah cukup luas; tersedianya ruang laktasi dan permainan anak; maklumat pelayanan didalam ruangan melalui poster/banner; leaflet/pamflet/media sosial atau website. Sistem pembayaran juga disediakan untuk pembayaran non tunai yaitu melalui mesin EDC (untuk kartu debit/kredit), E-money dan transfer. Selain itu adanya SOP yang jelas sehingga setiap pegawai senantiasa mengacu pada SOP tersebut dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat yaitu belum konsistennya petugas dalam memberikan pelayanan, kemudian koordinasi antar instansi terkait yang terkadang masih belum baik serta fasilitas tempat cek fisik khusus kendaraan mobil yang belum ada, hendaknya faktor penghambat tersebut dapat ditindaklanjuti agar wajib pajak dapat merasa terlayani dengan baik **Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor.**

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhankebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *publicservant*. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat

kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pajak daerah telah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerimapelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Kualitas menurut Tjiptono

(2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya



Nama Penulis: Ernani Marzuki, Nuke Sofiaty

pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Moenir (2006: 204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas adalah "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. "Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-

harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

2. Pajak

Pajak adalah iuran wajib yang harus dibayar oleh warga Negara pada Negara berdasarkan hukum untuk kesejahteraan rakyat. Berikut ini akan dijelaskan beberapa pengertian menurut para ahli, yaitu:

Menurut Soemitro, (2009:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Diana (2009:1), pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan menurut Feldmann (2008:2), pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa, tanpa adanya kontraprestasi



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty
dan semata-mata digunakan untuk
menutup pengeluaran-pengeluaran
umum.

Dari pemaparan di atas
berdasarkan pendapat para ahli, bisa
ditarik sebuah definisi bahwa pajak adalah
iuran wajib yang harus dibayar oleh
individu atau lembaga kepada Negara
dengan tujuan untuk kepentingan
kesejahteraan masyarakat.

3. Model Serqual

Model yang banyak dipergunakan
untuk mengukur kualitas pelayanan
adalah model *Service Quality* yang
dikembangkan oleh Parasuraman dkk.
Model ini mereka kembangkan melalui
berbagai penelitian yang dilakukan di
banyak perusahaan.

Maka dari itu penulis mencoba
menganalisisnya dengan menggunakan
model *ServQual*. Menurut pendapat
Tjiptono (2005:145) menyatakan bahwa
model kualitas jasa yang paling terkenal
dan hingga kini banyak dijadikan acuan
dalam riset manajemen dan pemasaran
jasa adalah model *ServQual (Service
Quality)* yang dikembangkan oleh
Parasuraman, Zeithaml dan Berry.
Mengukur kualitas pelayanan terdapat
suatu kerangka yang lebih komprehensif
dan sistematis untuk menganalisis kualitas
jasa yang menggambarkan faktor-faktor
inter organisasi yang dapat
mempengaruhi maupun dapat
menyebabkan terjadinya kesenjangan
yang berkaitan dengan harapan
pelanggan.

Oleh karena itu, dalam
memberikan kualitas jasa dapat dicapai
dengan memenuhi dan bahkan
melampaui kualitas jasa yang diharapkan
oleh para pelanggan. Kualitas jasa sendiri
dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa
yang dirasakan (*perceived service*) dan
jasa yang diharapkan (*expected service*).
Bila jasa yang dirasakan lebih kecil
daripada yang diharapkan, maka para
pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada
penyedia jasa yang bersangkutan.
Sedangkan bila yang terjadi adalah
sebaliknya (*perceived > expected*), maka
para pelanggan akan menggunakan
penyedia jasa itu lagi.

Menurut model ini terdapat lima
gap yang menyebabkan kegagalan dalam
penyampaian pelayanan. Kelima gap itu
adalah :

1. Gap 1 yaitu kesenjangan antara
harapan pelanggan dan persepsi
manajemen. Kesenjangan ini
mengartikan bahwa pihak manajemen
tidak memahami secara benar apa
yang diinginkan pelanggan.
Faktor-faktor penyebabnya adalah
interpretasi yang kurang akurat
tentang informasi mengenai
ekspektasi pelanggan, tidak adanya
kontak informasi ke atas (*upward
information*) dari staf kontak
pelanggan ke pihak manajemen dan
terlalu banyak jenjang manajerial yang
menghambat atau mengubah
informasi yang disampaikan dari
karyawan kontak pelanggan ke pihak
manajemen.



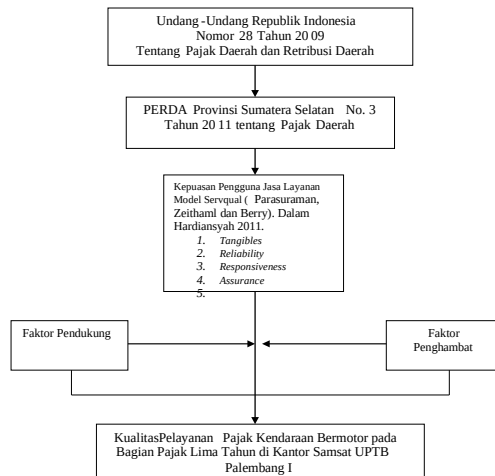
Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty

2. Gap 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa. Kesenjangan ini muncul karena pihak manajemen benar dalam mengetahui keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Faktor-faktor penyebabnya adalah kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai, manajemen perencanaan yang buruk, kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi, kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas jasa dan kekurangan sumber daya.
3. Gap 3 yaitu kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini muncul biasanya diakibatkan oleh spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Kelemahan para personil yang tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar pelaksanaan yang spesifik. Ketidakkampuan tersebut dapat dilihat dari kurangnya team-work, tidak adanya kesesuaian antara skill dan pekerjaan, perasaan tertekan, keraguan dalam menjalankan tugas dan timbulnya konflik batin.
4. Gap 4 yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini muncul karena janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pertanyaan yang dibuat oleh para "wakil" dan iklan dari manajemen. Dalam kasus ini, terdapat ketidaksesuaian antara janji manajemen dengan kenyataan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi.
5. Gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Kesenjangan ini bisa menimbulkan konsekuensi negatif seperti kualitas pelayanan yang buruk, masalah kualitas lainnya seperti hilangnya pelanggan. Pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara pandang yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa atau bisa saja mereka keliru menginterpretasikan kualitas jasa bersangkutan.

Kerangka Berfikir



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty



METODE PENELITIAN Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis dan menyajikan fakta secara berurutan dan sistematis sehingga dapat lebih mudah digunakan. Pada penelitian ini, penulis lebih menekankan pada tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini penulis lebih mengfokuskan pada penyajian data dan fakta bukan pada hipotesa atau pembuatan prediksi.

Menurut Sugiyono (2006:11) mengatakan bahwa : “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan data kuantitatif menurut Sugiyono (2006:15)

menyatakan bahwa : “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”.

HASIL PENELITIAN

Mengacu pada teori model *ServQual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, mengukur kualitas pelayanan terdapat suatu kerangka yang lebih komprehensif dan sistematis untuk menganalisis kualitas jasa yang menggambarkan faktor-faktor inter organisasi yang dapat mempengaruhi maupun dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan yang berkaitan dengan harapan pelanggan.

Hasil perhitungan *ServQual* tersebut termasuk “**Nol**” yang berarti harapan pengguna jasa sudah sesuai dengan persepsi (realitas) yang dirasakan, sehingga tingkat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada bagian pajak lima tahun di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Palembang I dapat dinyatakan baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajakkendaraanbermotor pada bagianpajak lima tahundi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I dengan perhitungan *Service Quality (ServQual)* diperoleh skor rata-rata kualitas pelayanan sebesar 0 yang berarti tingkat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada bagian pajak lima tahun di Kantor Sistem Administrasi



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty

Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang
I dinyatakan berkualitas karena suda
memuaskan konsumen.

Hanya bukti langsung yang memiliki skor
negatif, yang berarti konsumen merasa
belum puas untuk satu dimensi ini.

1) Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi ini memperoleh skor
rata-rata *ServQual* dengan angka -0,02
yang kemudian diinterpretasikan bahwa
kualitas pelayanan pajak kendaraan
bermotor pada bagian pajak lima tahun di
Kantor Sistem Administrasi Manunggal
Satu Atap (Samsat) Palembang I dapat
dinyatakan kurang baik. Hal ini
dikarenakan dimensi bukti langsung
(*Tangibles*) yang dirasakan oleh para
pelanggan secara konversi sporadik belum
sesuai dengan yang diharapkan. Dapat
dipahami, karena apa yang menjadi
harapan yang diinginkan oleh para
pelanggan seperti fasilitas fisik, kondisi
perlengkapan, kondisi fasilitas penunjang
serta kerapihan fisik pegawai belum dapat
dipenuhi dengan baik oleh Kantor Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap

(Samsat) Palembang I.

Harapan pelanggan terhadap
kualitas pelayanan pajak kendaraan
bermotor pada bagian pajak lima tahun di
Kantor Sistem Administrasi Manunggal
Satu Atap (Samsat) Palembang I yang
berkenaan dengan dimensi bukti langsung
(*Tangibles*) yaitu meliputi kondisi fasilitas
fisik, kondisi perlengkapan, kondisi

fasilitas penunjang, serta kerapihan fisik
pegawai pada dasarnya para pelanggan
belum merasakan kepuasan atas semua
kondisi tersebut. Ini terbukti dari hasil
perhitungan *Servqual* dimensi ini
memperoleh skor negatif (-). Maka dari itu
perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada
dimensi bukti langsung. Masih ada
permasalahan yang terjadi terkait dengan
dimensi bukti langsung, diantaranya
kurangnya pelatihan bagi petugas
pealayan, fasilitas ruang tunggu kurang
nyaman, kemudian informasi terkait
prosedur pelayanan kurang jelas, sehingga
wajib pajak yang baru pertama kali
melakukan pengurusan pembayaran pajak
lima tahun menjadi bingung. Tentu saja
hal tersebut harus segera ditindaklanjuti
agar dimensi bukti langsung yang
dianggap belum memuaskan dapat
diperbaiki dan memberikan kepuasan bagi
para pengguna jasa.

Untuk penampilan petugas, ada
beberapa aspek yang diperbaiki yaitu
mengenakan pakaian seragam khusus,
mengenakan identitas nama, mengenakan
PIN/atribut/logo unit pelayanan,
mempraktekkan 5S (Senyum, sapa, salam,
sopan, santun). Untuk fasilitas fisik
tersedia sarana prasarana bagi pengguna
layanan berkebutuhan khusus, yaitu step
lobby/ramp bagi pengguna kursi roda,
toilet khusus difabel, loket khusus,
petugas khusus, kursi roda, dan lainnya.
Selain itu juga ada penambahan pada
prasarana penunjang lainnya yaitu arena
bemain anak, kantin untuk pengguna



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty
layanan, fasilitas mesin fotokopi, dan ruang
laktasi/nursery.

2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata *ServQual* dengan angka -0,01, yang kemudian diinterpretasikan bahwa pelayanan dapat dinyatakan kurang baik. Hal tersebut dikarenakan harapan yang tinggi dari para pengguna jasa belum terbayarkan dengan pelayanan yang dirasakan. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan pengguna jasa seperti terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan belum dapat dipenuhi atau sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pengguna jasa.

Harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada bagian pajak lima tahun di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I yang berkenaan dengan dimensi keandalan (*Reliability*) yaitu meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan dan sifat dapat dipercaya belum terpenuhi. Adapun gambaran persepsi pengguna jasa yang didapatkan oleh peneliti dari jawaban responden bahwa, pengguna jasa belum puas dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, khususnya pada item kecepatan dan ketepatan penyelesaian proses pelayanan. Kemudian komunikasi dan koordinasi juga belum sepenuhnya terjalin dengan baik, sehingga belum dapat memudahkan bagi pengguna jasa dalam menerima setiap informasi yang diberikan.

3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata *ServQual* dengan angka positif (0,01) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan secara konversi sporadik dapat dinyatakan sangat baik. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pengguna jasa pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) khususnya pada item ketanggapan petugas layanan dan kemampuan dalam memberikan informasi sudah dapat dipenuhi dan sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh para pengguna jasa.

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata *ServQual* dengan angka Nol (0) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan secara konversi sporadik dapat dinyatakan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi dan persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang dirasakan sudah sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pengguna jasa pada dimensi jaminan (*Assurance*) khususnya pada item kesopanan pegawai dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan pegawai sudah dapat dipenuhi dengan baik.

Harapan para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada bagian pajak lima tahun di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I yang berkenaan dengan dimensi Jaminan (*Assurance*)



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiati

meliputi: kesopanan pegawai dalam pelayanan, kemampuan pegawai dan pemahaman dan pengetahuan pegawai sudah terpenuhi. Adapun gambaran persepsi pengguna jasa yang didapatkan oleh penulis dari jawaban responden bahwa para pengguna jasa merasa puas dengan dimensi ini.

5) Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi ini memperoleh skor rata-rata *ServQual* dengan angka Nol (0) yang kemudian diinterpretasikan bahwa dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pada bagian pajak lima tahun di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I dapat dinyatakan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya harapan yang tinggi dan persepsi pemohon terhadap pelayanan yang dirasakan sudah sesuai. Dapat dipahami karena apa yang menjadi harapan para pengguna jasa yang berkenaan dengan dimensi empati (*Emphaty*) sudah dapat dipenuhi atau sesuai dengan apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh para pemohon.

Dimensi empati (*Emphaty*) yang meliputi item akses terhadap petugas layanan dan perhatian pegawai sangat diperlukan dalam upaya memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan harapan para pemohon sehingga nantinya akan dijadikan penilaian tentang baik tidaknya kualitas pelayanan. Adanya pelayanan yang baik dari masing-masing indikator antara lain dimensi empati

(*Emphaty*) akan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan *ServQual*, dimana kualitas pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang adalah sebesar 0 (positif). Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan baik.
- 2) Faktor yang menjadi Pendukung pada Kualitas pelayanan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Palembang I yaitu gedung loket lima tahun yang sudah cukup luas, telah tersedianya ruang laktasi dan permainan anak, maklumat pelayanan didalam ruangan melalui poster/banner, lefaflet/pamflet/media sosial atau website. Sistem pembayaran juga sudah disediakan untuk pembayaran non tunai yaitu melalui mesin EDC (untuk kartu debit/kredit), E-money dan transfer. Selain itu adanya SOP yang jelas sehingga setiap pegawai senantiasa mengacu pada SOP tersebut dalam memberikan



Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiaty

pelayanan. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat yaitu belum konsistennya petugas dalam memberikan pelayanan, kemudian koordinasi antar instansi terkait yang terkadang masih belum baik serta fasilitas tempat cek fisik khusus kendaraan mobil yang belum ada, hendaknya faktor penghambat tersebut dapat ditindaklanjuti agar wajib pajak dapat merasa terlayani dengan baik.

Wawancara. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama

Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Papalia, D. E., Old, S. W., Feldman, & R. D. 2008. Human Development.

(terjemahan A. K. Anwar). Jakarta: Prenada Media Group

Rosdiana, Haula, dan Rasin Tarigan. 2005. Perpajakan Teori dan

Applikasi,. Jakarta: Raja Grafindo

Soemitro. 2009. Perpajakan Indonesia. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA.

Sugiyono. 2009. Metode

Penelitian Kualitatif

Kuantitatif dan R&D.

Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2011.

Metode Penelitian

Kuantitatif, Kualitatif dan

R&D.

Bandung: Alfabeta

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Arnold, Hugh J., dan Daniel C. Feldman. 1986. Individual in Organizations. New York : McGraw Hill, Series in Management

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka

Basrowi. 2008. Memahami Penelitian

Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.

Diana, Anastasia & Lilis Setiawati. 2014.

Perpajakan-Teori dan Peraturan Terkini.

Yogyakarta: Andi Fandy Tjiptono and

Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Koentjaraningrat. 1997. Metode-Metode Penelitian Masyarakat - Metode.

Jurnal:

Ahmad Imanuddin, Zainal Hidayat. 2019. Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT

Kota Semarang II.



JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Nama Penulis: Ernan Marzuki, Nuke Sofiati

Akbar. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb di Kantor Bersama Samsat

Gresik).

Elvidatrina 2021. Analisis Kualitas

Pelayanan Sebagai Upaya

Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada Kantor Samsat Uptd Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten

Seluma.

Gebby Gabriella Waha, Sifrid S.

Pangemanan, Jessy D. L. Warongan.

2019. Analisis Kualitas Pelayanan

Sebagai Upaya Peningkatan

Kepuasan Wajib Pajak Dalam

Pembayaran Pajak Pada Uptd SamsatTomohon

Imanudin. 2019. Analisis Kepuasan

Pelayanan Pajak Kendaraan

Bermotor Di Samsat Kota Semarang

II

Muammar Sinaga. 2019. Analisis Kepuasan

Konsumen Dalam Pelayanan

Pajak Kendaraan

Bermotor Di Kantor Samsat Tebing Tinggi Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).

Muliari dan Setiawan, 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan.

Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Ollyvia Andarika

Suryaningrum. 2019. Analisis kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor

berdasarkan persepsi mahasiswa FEB UNS (studi kasus pelayanan Samsat Kota

Surakarta).

Rinaldi Bursan, Dhaniel J Chanerie. Analisis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat

Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.