

STUDIA ADMINISTRASI

Kualitas Pelayanan Program Samsat Setempoh Di Kantor UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka

Sudarmawan¹, Raniasa Putra², Joko Mohamat Santoso³

¹Dosen Prodi Administrasi Negara Institut Pahlawan 12

²Dosen Prodi Magister Administrasi Publik Institut Pahlawan 12

³Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Institut Pahlawan 12

Koresponding Email: wawansudarmawan27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan Program Samsat Setempoh yang diimplementasikan di Kantor UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka. Program Samsat Setempoh merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Sampel penelitian terdiri dari petugas pelayanan Samsat dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis kualitas pelayanan dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Samsat Setempoh di UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka telah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas penunjang, dan sistem informasi yang terintegrasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan program tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Program Samsat Setempoh, Pelayanan Publik, BAKUDA, Kabupaten Bangka

ABSTRACT

This research aims to analyze and evaluate the service quality of the Samsat Setempoh Program implemented at the UPT BAKUDA Office in Bangka Regency. The Samsat Setempoh Program is a public service innovation that aims to facilitate the community in managing motor vehicle administration. The research uses a qualitative descriptive method by collecting data through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The research sample consists of Samsat service officers and service users selected using purposive sampling technique. Service quality analysis was conducted using five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that the implementation of the Samsat Setempoh Program at UPT BAKUDA Bangka Regency has been running quite effectively, however, there are still several aspects that need to be improved such as service speed, availability of supporting facilities, and integrated information systems. This research provides recommendations for program development to improve public service quality in the future.

Keywords: Service Quality, Samsat Setempoh Program, Public Service, BAKUDA, Bangka Regency

STUDIA ADMINISTRASI

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu daerah. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya, termasuk dalam hal pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Salah satu upaya inovatif yang dilakukan oleh Kantor UPT Bakuda Wilayah Kabupaten Bangka dalam melakukan kualitas pelayanan adalah melalui program SAMSAT Setempoh. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat setempat. Dengan adanya SAMSAT Setempoh, masyarakat tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh untuk membayar pajak tahunan kendaraan bermotor mereka. Program SAMSAT Setempoh telah membuka kantor layanan ditempat-tempat umum seperti pusat perbelanjaan, dikantor desa, dipasar dan lain-lain. Dengan demikian, akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan cepat. Selain itu, Kantor SAMSAT Sungailiat Kabupaten Bangka juga telah mengimplementasikan teknologi dan sistem informasi yang canggih dalam program SAMSAT Setempoh. Dalam hal sumber daya manusia, Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka telah melibatkan tenaga profesional yang terlatih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas SAMSAT Setempoh meliputi pihak terkait seperti Kepolisian, Jasa Raharja dan pegawai dari pihak SAMSAT yang dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam hal administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Melalui Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh dapat memberikan contoh inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan fokus pada kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kualitas layanan yang baik, program ini diharapkan mampu memberikan dampak positif dalam pembangunan dan kesejahteraan di wilayah Kabupaten Bangka.

Tabel Target dan Realisasi PKB Program SAMSAT Setempoh

| No | Tahun | Target | Realisasi Rp | Realisasi % |
|----|-------|-------------------|-------------------|-------------|
| 1 | 2020 | 43,614,310,600.00 | 38,157,801,700.00 | 87.49 |
| 2 | 2021 | 43,218,399,500.00 | 43,873,652,200.00 | 101.52 |
| 3 | 2022 | 45,637,457,200.00 | 47,536,737,458.00 | 104,16 |

Sumber: Data diolah oleh penulis berdasarkan data realisasi penerimaan tahunan pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dengan adanya program SAMSAT Setempoh realisasi penerimaan pembayaran tahunan pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Adapun beberapa dampak yang diharapkan dari Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh terhadap masyarakat, yaitu:

1. Peningkatan Kepatuhan Pajak

STUDIA ADMINISTRASI

Dengan adanya Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh, masyarakat lebih mudah dan cepat dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor. Pelayanan yang efektif dan aksesibilitas yang baik membuat masyarakat lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak dan kenaikan pendapatan asli daerah.

2. Pengurangan Kekosongan Kas

Melalui Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh, proses administrasi kendaraan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Hal ini mengurangi kekosongan kas di daerah karena pendapatan dari pajak kendaraan dapat segera dikumpulkan dan digunakan untuk pembangunan dan kepentingan publik lainnya.

3. Penghematan Biaya Operasional

Dengan adanya Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh, masyarakat tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh ke kantor SAMSAT Sungailiat. Hal ini mengurangi biaya transportasi dan waktu yang diperlukan, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak dana yang dapat digunakan untuk keperluan lain. Selain itu, penggunaan teknologi dan sistem informasi juga mengurangi biaya operasional dalam pengelolaan administrasi kendaraan. Berdasarkan kendala-kendala diatas dapat digambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui program SAMSAT Setempoh dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penelitian ini menarik karena upaya pemerintah terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Langkah ini telah direspon oleh pemerintah daerah dengan memperbaiki tata kelola kelembagaan pada berbagai aspek.

METODE

Metode penelitian sebagai langkah yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data dalam penelitian ini metode penelitian kualitatif. Menurut (Moleong, 2014:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk memahami mengenai apa yang dialami subjek penelitian, misalnya tentang perilaku subjek, cara pandang subjek hingga dorongan atau motivasi subjek penelitian. Metode ini dipilih karena tujuan peneliti ingin memahami mengenai Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh di UPT Bakuda Wilayah Kabupaten Bangka.

Adapun jenis penelitian adalah deskriptif. Menurut Best dalam Hamid (2011: 145) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Artinya dalam penelitian ini peneliti akan menggambarkan dan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan program SAMSAT Setempoh di UPT Bakuda wilayah Kabupaten Bangka.

Fokus penelitian diperlukan dalam suatu penelitian, bertujuan agar data penelitian tidak meluas. Menurut Moleong (2002), "Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang dikumpulkan, walaupun data itu menarik".

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan Program Samsat Setempoh. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam tentang fenomena pelayanan publik yang diteliti melalui pengumpulan data yang detail dan komprehensif.

STUDIA ADMINISTRASI

Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian dilaksanakan di Kantor UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka yang berlokasi di jalan A.Yani Jalur Dua. Pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan, dari Agustus hingga Oktober 2024.

Sumber Data

Menurut Moleong (2003:3) penelitian yang bersifat kualitatif maksudnya adalah penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dokumen pribadi, dokumen resmi, serta catatan lapangan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sehingga yang menjadi tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku. Berkenaan dengan itu, sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Menurut Bagoes Mantra (2004:86), orang yang berperan sebagai narasumber dengan memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan yang disampaikan peneliti terkait permasalahan penelitian disebut sebagai informan. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan purposif (*purposive sampling*), artinya informan dipilih oleh peneliti disesuaikan dengan kriteria yakni orang-orang yang mempunyai kredibilitas, kompatibel dalam penguasaan terhadap topik, perumusan masalah dan fokus penelitian serta memiliki data, informasi cukup serta bersedia memberikan data yang dimaksud. Informasi yang dikumpulkan sebanyak mungkin oleh peneliti bertujuan untuk memperoleh variasi data menggunakan teknik *snow ball*, artinya pemilihan informan dilakukan bergulir dan informan terakhir didapat atas kejenuhan data, yakni variasi data tidak dapat diperoleh lagi dari informan yang dimaksud.
- b. Dokumen
Dokumen dalam penelitian ini sifatnya sebagai data sekunder yang melengkapi data utama atau primer namun memiliki relevansi dengan fokus penelitian yakni kualitas pelayanan program SAMSAT Setempoh di UPT Bakuda Wilayah Kabupaten Bangka.

Teknik Pengumpulan Data

Didalam mengumpulkan data, Peneliti menggunakan 3 macam teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi (Miles & Huberman, 2002). Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data berupa:

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu dimana percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara sangat tepat untuk dilakukan dalam melengkapi data yang bersumber dari informan pada penelitian kualitatif khususnya. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara karena peneliti ingin menggali informasi dari informan dengan tatap muka secara langsung. Melalui ini peluang berbagai pertanyaan yang berhubungan langsung dengan proses penelitian akan terungkap.

2. Pengamatan (Observasi)

Observasi menurut Sukandarrumidi & Haryanto (2008) dalam (Werang, 2015) merupakan suatu langkah mengamati dan mencatat objek dari fenomena yang akan diteliti. Teknik ini dilakukan dalam penelitian yang berhubungan dengan perilaku manusia dan proses kerjanya (Sugiyono, 2017). Pengamatan (Observasi) pada

STUDIA ADMINISTRASI

penelitian ini digunakan langsung menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran peneliti terhadap sosial yang terjadi di lokasi penelitian. Observasi digunakan untuk melengkapi data berupa aktifitas dan kegiatan yang berkesinambungan yang dilakukan oleh objek penelitian. Observasi dilakukan dengan pengamatan terhadap aktivitas yang dilakukan aktor, pelaksanaan kegiatan dan lokasi program. Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Buford Junker dalam (Moleong, 2009), peranan peneliti sebagai pengamat menggunakan pola berperanserta secara lengkap dan berperan serta sebagai pengamat (tidak sepenuhnya menjadi pemeranserta) dalam hal ini melalui diskusi atau pertemuan terkait kualitas pelayanan program samsat setempoh di UPT Bakuda propinsi Kepulauan Bangka Belitung wilayah Kabupaten Bangka (samsat Sungailiat). Sehingga dapat diketahui pelaksanaan real program samsat setempoh di UPT Bakuda propinsi Kepulauan Bangka Belitung wilayah Kabupaten Bangka.

3. Studi Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan studi dokumentasi yang berkenaan dengan dokumen yang sifatnya tertulis berupa dokumen pedoman, dokumen peraturan, dan dokumen lain yang menunjang dalam proses program SAMSAT Setempoh di UPT Bakuda propinsi Kepulauan Bangka Belitung wilayah Kabupaten Bangka. Adapun dokumen-dokumen tersebut adalah sebagai berikut.

1. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung No. 188.4/576/BAKUDA/2022 tentang Pembentukan Tim Kegiatan Samsat Keliling dan Samsat Setempoh pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Keputusan Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No. 188.4/29.a/BAKUDA/2022 tentang Pengembangan Inovasi Layanan Samsat Setempoh, Perjaka Berkurban pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.
3. Keputusan Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No. 188.4/35.a/BAKUDA/2021 tentang Pengembangan Inovasi Layanan Samsat Setempoh, Perjaka Berkah pada Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.
4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
5. Dokumen lainnya yang mendukung.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal dan sepanjang proses penelitian berlangsung. Digunakan analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman (1984:9) dengan prosedur reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Menurut Moelong (2009:228) reduksi data berawal dengan identifikasi satuan (unit), hal ini adalah bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna apabila dikaitkan dengan fokus permasalahan pada penelitian, kemudian membuat kode pada setiap satuan. Data merupakan proses seleksi,

STUDIA ADMINISTRASI

pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data yang ada dan berfungsi mempertegas, memperpendek dan membuang hal-hal yang tidak perlu. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan riset hingga akhir penelitian. Data lapangan yang diperoleh diuraikan dalam laporan yang lengkap dan rinci. Laporan tersebut kemudian akan direduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal pokoknya saja, kemudian difokuskan pada hal yang penting, setelah itu dicari tema atau polanya. Reduksi data ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Jadi selama pengumpulan data berlangsung, tahap reduksi data dilakukan terus dengan seraya berprogres membuat ringkasan, menelusuri tema dan menulis memo.

2. Penyajian Data

Penelitian ini memerlukan susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematiknya untuk menyusun dan memudahkan dalam melihat informasi pada bentuk yang selaras. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematiknya akan banyak membantu peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian. Penyajian data harus mengacu pada rumusan masalah yang dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab permasalahan. Dapat disimpulkan menjadi suatu pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan wujud yang lebih utuh.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Verifikasi data pada penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Miles dan Huberman (2002:15-21) mengemukakan pendapatnya bahwa verifikasi dilakukan dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda dan mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan preposisi. Kemudian dilakukan verifikasi terhadap kesimpulan tersebut yang merujuk pada pernyataan Sutopo (2002: 93) bahwa kesimpulan perlu diverifikasi supaya dapat dipertanggungjawabkan. Jadi dari awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal lain yang ditimbulkan dan lain sebagainya yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus akan diperoleh kesimpulan. Kesimpulan harus terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh di Kantor UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka

Program SAMSAT Setempoh merupakan bagian program jemput bola dari UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka (SAMSAT Sungailiat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bangka. Pelayanan pun dapat diberikan tanpa wajib pajak kendaraan bermotor harus berdesakan. Hasil dari perwujudan program

STUDIA ADMINISTRASI

SAMSAT Setempoh ini juga terasa di kantor UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka (SAMSAT Sungailiat), dimana salah satu tujuan yang melatar belakangi berdirinya program SAMSAT Setempoh adalah memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang efektif dan efisien dalam menumbuhkan kesadaran masyarakat Kabupaten Bangka dalam hal pembayaran pajak satu tahun kendaraan bermotor untuk menaikkan pendapatan asli daerah.

Kualitas pelayanan program SAMSAT Setempoh yang diberikan oleh UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka adalah merupakan suatu upaya pemecahan permasalahan untuk menaikkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Untuk kecamatan Sungailiat, inovasi dari layanan program SAMSAT Setempoh ialah membuka stan layanan di Mall Pelayanan Publik yang berada di jalan Jendral Sudirman Sungailiat, dimana sebelumnya stan itu berada di halaman kantor SAMSAT Sungailiat.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui program SAMSAT Setempoh ini dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan bisa membuka wawasan dan kesadaran masyarakat untuk lebih taat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, hal itu dikarenakan intensitas pemilik kendaraan bermotor di kabupaten Bangka semakin meningkat, tetapi dampak terhadap pendapatan daerah berkurang.

Program SAMSAT Setempoh ini mulai dilakukan sejak akhir tahun 2019, dengan dibuatnya program SAMSAT Setempoh ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini dikarenakan jarak tempuh yang jauh bagi masyarakat untuk pergi ke kantor SAMSAT Sungailiat hanya untuk membayar pajak satu tahunan kendaraan bermotor, ditambah lagi dengan antrian yang panjang sehingga membuat masyarakat malas untuk pergi ke kantor SAMSAT Sungailiat untuk membayar pajak. Berkaitan dengan itu semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor tetapi tidak berdampak pada kenaikan pendapatan asli daerah, berangkat dari permasalahan itu maka muncullah inovasi dari pihak UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka (SAMSAT Sungailiat) dalam memberi pelayanan kepada masyarakat melalui program SAMSAT Setempoh dengan tujuan memudahkan, melayani lebih cepat dengan pelayanan tersebut. Dulu pelayanannya hanya berpusat di kantor SAMSAT Sungailiat, tetapi sekarang sudah muncul program SAMSAT Setempoh, SAMSAT Keliling dan Perjaka Beriman.

Program SAMSAT Setempoh ini adalah suatu pelayanan khusus pembayaran pajak satu tahunan kendaraan bermotor, baik itu kendaraan roda dua maupun roda empat. Layanan ini bersifat jemput bola yang tujuannya memang untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Bangka yang super sibuk sehingga tidak perlu lagi untuk jauh-jauh ke kantor SAMSAT Sungailiat.

Program SAMSAT Setempoh ini juga diatur dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diperkuat dengan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 04 tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Termasuk dalam kebijakan Peraturan Daerah tersebut, fungsi utama dari sarana pelayanan program SAMSAT Setempoh tersebut antara lain mempercepat proses

STUDIA ADMINISTRASI

pelaksanaan operasional pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat menghemat waktu yang diluangkan oleh pengguna layanan dalam menyelesaikan perpanjangan pajak kendaraan bermotor satu tahunan:

1. Meningkatkan produktivitas pelayanan perpanjangan pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor.
2. Meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor yang lebih baik.
3. Jaminan ketepatan prosedur dan nominal biaya perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor.
4. Kesederhanaan atau kemudahan dalam proses pelaksanaan perpanjangan satu tahunan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi pengguna pelayanan yang menggunakan program SAMSAT Setempoh.
6. Mengurangi praktek percaloan
7. Sejak munculnya pelayanan ini dengan sendirinya pelayanan perpanjangan satu tahunan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Sungailiat berkurang, seperti diungkapkan oleh Analis Pemeriksa Pajak selaku operator 2.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan program SAMSAT Setempoh disambut baik oleh masyarakat yang terbukti dengan berkurangnya pembayar pajak dikantor SAMSAT Sungailiat serta tidak adanya calo yang selama ini meresahkan masyarakat.

Pelayanan program SAMSAT Setempoh ini menggunakan satu Komputer pegawai dan semua aktivitas dilakukan dalam stan atau tempat ditempat keramaian baik itu di kantor desa, pasar, terminal, pusat perbelanjaan dan di halaman kantor SAMSAT Sungailiat yang sekarang dialihkan ke Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangka. Dengan adanya program SAMSAT Setempoh cukup mudah bagi pengguna layanan perpanjangan pembayaran satu tahunan pajak kendaraan dibandingkan dari loket satu ke loket yang lainnya yang terdapat di Kantor pelayanan pajak SAMSAT Sungailiat. Disamping itu keberadaan calo tidak ditemukan di area program SAMSAT Setempoh ini.

Dengan program SAMSAT Setempoh, kita memberikan layanan perpanjangan pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor dengan satu komputer pegawai dengan waktu 10 sampai 20 menit, yang dilayani adalah perpanjangan pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor dengan syarat fotocoy KTP dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang asli. Proses pelayanan pembayaran tahunan pajak kendaraan bermotor tergolong mudah. Pertama kali wajib pajak menyerahkan STNK asli dan fotocopy KTP pemilik kendaraan, selanjutnya wajib pajak menunggu sampai Namanya dipanggil, setelah dipanggil namanya wajib pajak melakukan proses pembayaran sesuai dengan tagihan yang tertera pada STNK yang baru.

Mengenai mekanismenya masyarakat harus datang dengan membawa fotocopy KTP pemilik kendaraan sebanyak satu lembar dan membawa STNK asli kendaraan bermotor, jika masyarakat tidak membawa fotocopy KTP pemilik kendaraan, masyarakat bisa fotocopy diarea program SAMSAT Setempoh yang memang menyediakan dan untuk memudahkan masyarakat dalam segala hal. Kemudian masyarakat menyerahkan

STUDIA ADMINISTRASI

fotocopy KTP pemilik kendaraan dan STNK kepada petugas, kemudian menunggu untuk dipanggil dan setelah dipanggil baru Masyarakat membayar sesuai dengan tagihan yang tertera di STNK.

Apabila terdapat wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan tetapi kehilangan STNK, maka wajib pajak harus membawa surat kehilangan dari kepolisian dan membawa BPKB Kendaraan.

Pelayanan program SAMSAT Setempoh ini hanya melayani pembayaran tahunan pajak kendaraan bermotor, tidak dibenarkan untuk melakukan pembayaran bea balik nama maupun melakukan pembayaran 5 tahunan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan wawancara kepada masyarakat dapat dikatakan bahwa pelayanan ini hanya pembayaran perpanjangan satu tahun, karena sementara ini program SAMSAT Setempoh hanya menerima perintah seperti itu. Selain itu adalah karena fasilitas yang tersedia belum tercukupi untuk program pelayanan pembayaran pajak bea balik nama dan pembayaran 5 tahunan dikarenakan personil dari program SAMSAT Setempoh ini terdiri dari pihak bank, kepolisian dan jasa raharja.

Program SAMSAT Setempoh ini beroperasi setiap hari baik itu di halaman kantor SAMSAT Sungailiat maupun di daerah-daerah disetiap kecamatan di kabupaten Bangka dengan jadwal yang bergiliran. Dalam satu bulan jadwal program SAMSAT Setempoh diatur berdasarkan data banyaknya wajib pajak yang akan jatuh tempo pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor. Jadwal Pelayanan ini dimulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB untuk Senin sampai Sabtu kecuali hari Juma'at sampai pukul 11.00 WIB.

Namun, dalam prakteknya masih ada beberapa wajib pajak yang masih belum mengetahui jadwal dan mekanisme program SAMSAT Setempoh itu sendiri. Selama ini pelayanan program SAMSAT Setempoh sudah berusaha terus sosialisasi di berbagai media seperti di radio, facebook, Instagram, bahkan kami sudah membuat group whatsapps untuk perangkat-perangkat desa agar dapat menyampaikan sosialisasi program SAMSAT Setempoh sehari sebelum jadwal pelayanan. Mungkin memang masih banyak faktor yang membuat masyarakat seperti itu. Mungkin masih ada yang gagap akan teknologi atau super sibuk sehingga belum bisa mengakses. Kita juga memasang banner yang bertuliskan jadwal agar masyarakat bisa tahu.

Tentang masih terdapat wajib pajak yang belum tahu karena banyak faktor yang membuat masyarakat seperti itu. Mungkin ada yang masih gagap akan teknologi atau super sibuk sehingga belum bisa mengakses. Para petugas juga sudah memasang banner yang bertuliskan jadwal agar masyarakat bisa tahu.

Seperti kebanyakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang sedikit banyak menanggapi kendala baik secara internal maupun eksternal, ternyata pelayanan program SAMSAT Setempoh belum memiliki kendala yang berarti meskipun ada itupun masih bisa diatasi dan juga pihak SAMSAT Sungailiat melakukan evaluasi setelah pelaksanaan program. Awal muncul memang masyarakat sangat antusias sedangkan kita masih menggunakan peralatan seadanya, hanya bermodalkan laptop satu buah dan sebuah mesin cetak, dan masih menggunakan sepeda motor, tapi sekarang kita sudah

STUDIA ADMINISTRASI

menggunakan kendaraan operasional roda empat untuk melakukan pelayanan, untuk fasilitas fisik biasa kalau rusak kita perbaiki sendiri. Komplain langsung bisa diisi dilampiran saran dan dimasukkan kedalam kotak saran, jadi tidak melalui petugas jadi langsung cepat teratasi.

Permasalahan atau kendala yang muncul relatif bisa diatasi dan juga petugas program SAMSAT Setempoh melakukan evaluasi setelah pelaksanaan program. Dalam hal pelayanan program SAMSAT Setempoh ini selalu evaluasi setiap hari setelah selesai beroperasi. Jadi kita tidak menunggu datangnya masalah, kalau ada masalah jadi bisa langsung diatasi agar besoknya pelayanan tidak terganggu.

Tabel Target dan Realisasi PKB Program SAMSAT Setempoh

| No | Tahun | Target | Realisasi Rp | Realisasi % |
|----|-------|-------------------|-------------------|-------------|
| 1 | 2020 | 43,614,310,600.00 | 38,157,801,700.00 | 87.49 |
| 2 | 2021 | 43,218,399,500.00 | 43,873,652,200.00 | 101.52 |
| 3 | 2022 | 45,637,457,200.00 | 47,536,737,458.00 | 104,16 |

Sumber: Data diolah oleh penulis berdasarkan data realisasi penerimaan tahunan pajak kendaraan bermotor

Dari table tersebut dapat disimpulkan antusiasme dari wajib pajak pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda dua maupun roda empat dari mulai tahun 2020 mencapai target Rp. 43.614.310.600,00 dari realisasi Rp. 38.157.801.700,00 dengan realisasi 87,49% dan kemudian meningkat pada tahun 2021 dengan target Rp. 43.218.399.500,00 dengan realisasi Rp. 43.873.652.200,00 dengan realisasi 101,52% dan kemudian meningkat lagi pada tahun 2022 dengan target Rp. 45.637.457.200,00 dengan realisasi Rp. 47.536.737.458,00 dengan realisasi 104,16%.

Sesuai dengan kenyataan dilapangan, maka kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan pada program SAMSAT Setempoh UPT BAKUDA Wilayah Kabupaten Bangka akan dianalisis dengan menggunakan elemen Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Berikut akan disajikan data dan akan dianalisis berdasarkan elemen yang sesuai dengan lapangan kemudian diinterpretasikan.

1. *Tangible*

Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Program SAMSAT Setempoh ini menggunakan stan yang semua kegiatannya dilakukan dikantor-kantor desa di setiap kecamatan, di tempat keramaian seperti pasar, terminal dan pusat perbelanjaan dan di halaman kantor SAMSAT Sungailiat yang pada tanggal 23 November 2023 kemarin stan di halaman kantor SAMSAT Sungailiat dialihkan ke Mall Pelayanan Publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan cepat dan ringkas.

Peranan teknologi yang berbasis informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam menyediakan produk yang berupa barang atau jasa. Dalam peranannya untuk produk-produk berbentuk barang maupun jasa, teknologi informasi sangat berperan dalam menjalin hubungan perusahaan dengan distributor atau memberikan informasi

STUDIA ADMINISTRASI

mengenai produk mereka kepada konsumen, selain digunakan untuk menjalankan fungsi-fungsi Perusahaan secara internal. James W. Cortoda berpendapat bahwa:

“Dengan adanya kualitas dari pelanggan, maka yang mampu memberikannya akan berada dalam posisi yang lebih baik untuk berhasil. Media untuk menyampaikan barang dan jasa berkualitas adalah melalui perbaikan proses...”

Perbaikan proses pelayanan yang menggunakan alat-alat berteknologi informasi komunikasi canggih seperti Komputer mempunyai peranan penting yang dilakukan melalui tiga acara fundamental yang dikemukakan oleh Deming dan Juran dalam pemrosesan suatu informasi, adalah sebagai berikut:

1. Pertama : seseorang dapat melakukan pengawasan terhadap “proses yang sedang berlangsung”. Ketika suatu proses sedang dijalankan, komputer dapat melacak efektifitasnya, menghasilkan data yang memungkinkan pemilik proses tersebut untuk memperbaikinya.
2. Kedua : komputer dapat menyimpan informasi yang berguna dalam bentuk database dalam pelaksanaan tugas dan proses-proses yang penting bagi para pelanggan.
3. Ketiga : komputer dapat memperpendek jalur komunikasi dan mempercepat pengerjaan segala sesuatu sehingga menghasilkan pengurangan waktu siklus.

Menurut James W Cortoda “Sistem informasi merupakan kunci keberhasilan implementasi kualitas pada organisasi apapun. Oleh karena itu, system informasi diharapkan sebagai pendukung dan juga diharapkan untuk mengimplementasikan strategi-strategi tersebut dalam depertemennya sendiri oleh karena alasan-alasan yang sama”.

Temuan pada indikator *Tangible* adalah:

1. Pada fasilitas fisik, pengguna pelayanan sedang mengantri dan kondisi cuaca yang sedikit agak kurang mendukung, maka pengguna layanan juga agak sedikit terganggu, hal ini dipengaruhi oleh faktor Tempat Duduk (antrian) masih berada diluar ruangan, menggunakan halaman kantor-kantor desa, tempat keramaian.
2. Teknologi perangkat, komputer dan printer yang digunakan untuk pelayanan pembayaran satu tahun pajak kendaraan bermotor ini hanya sebatas pemeliharaan, hal ini dipengaruhi oleh Jaringan internet sering hilang sinyal dikarenakan saat sedang pelayanan ke daerah-daerah.

2. *Reliability*

Reliability menurut Paimin Napitupulu adalah kemampuan dan kehandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dalam proses pelaksanaan program SAMSAT Setempoh, stan pelayanan program SAMSAT Setempoh memiliki tolak ukur kecepatan waktu, kesesuaian prosedur, dan ketepatan nominal biaya pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor. Kecepatan pelayanan program SAMSAT Setempoh cukup singkat, yaitu hanya dalam waktu sepuluh menit proses pembayaran perpanjangan satu tahun pajak kendaraan bermotor dapat terselesaikan.

Menurut C.L. Littlefield dan kawan-kawan, yang garis besarnya bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukannya kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan. Akan tetapi pengukuran waktu itu sendiri adalah suatu

STUDIA ADMINISTRASI

bentuk penelitian yang dapat berdiri sendiri yang hasilnya dapat dipakai bahan untuk penentuan tingkat produktivitas kerja, menentukan urutan prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Jadi standar waktu suatu proses banyak manfaatnya dalam pekerjaan apapun tak tekecuali pada pekerjaan yang bersifat pelayanan. Dengan standar waktu manajemen dapat merencanakan lebih lanjut tenaga kerja, peralatan dan bahan yang diperlukandan juga dapat melakukan pengawasan yang efektif dari segi waktu.

Berbicara mengenai kemampuan yang dimiliki aparat petugas dalam pelaksanaan program SAMSAT Setempoh dengan merujuk pada tiga jenis kemampuan dasar menurut Robert R. Katz adalah sebagai berikut:

- a. *Technical Skill*: adalah kemampuan untuk menggunakan alat-alat, prosedur atau teknik dalam bidang-bidang yang khusus. Dalam konteks penelitian ini petugas program SAMSAT Setempoh harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat seperti computer dan printer untuk mencetak STNK. Serta menguasai prosedural atau teknik-teknik dalam pelaksanaan program SAMSAT Setempoh guna tercapainya pelayanan program SAMSAT Setempoh yang berkualitas.
- b. *Human Skill*: adalah kemampuan untuk bekerjasama, memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individual maupun dalam kelompok. Dalam konteks penelitian ini pejabat pelaksana seperti ketua kelompok kerja program SAMSAT Setempoh harus mampu menggerakkan anggota atau staff program SAMSAT Setempoh untuk bekerjasama dalam menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas terhadap wajib pajak (masyarakat).
- c. *Conceptual Skill*: adalah kemampuan mental untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua kepentingan organisasi dan aktivitasnya. Dalam konteks penelitian ini pejabat pelaksana harus mampu menanamkan doktrin, mengkoordinasikan tugas-tugas pelayanan dan mengintegrasikan nilai-nilai budaya organisasi pada semua staff agar citra pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat dirasakan tidak hanya secara intern organisasi program SAMSAT Setempoh, tetapi juga kepada lingkup eksternal yaitu masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan program SAMSAT Setempoh.

Temuan Pada Indikator *Reliability*:

1. Ketepatan waktu, kecepatan pelayanan pada program SAMSAT Setempoh cukup singkat, yaitu hanya dalam waktu sepuluh menit proses pembayaran perpanjangan tahunan pajak kendaraan bermotor dapat terselesaikan, hal ini disebabkan oleh faktor kehandalan petugas dalam menjalankan tugasnya.

2. Pemrosesan transaksi yang konsisten, prosedur pelayanan program SAMSAT Setempoh sudah akurat, baik itu dari segi kecepatan dan ketepatan waktu, kesesuaian prosedur pelayanan dan tarif perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan, petugas program SAMSAT Setempoh harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat-alat seperti computer dan printer untuk mencetak STNK.

3. *Responsiveness*

STUDIA ADMINISTRASI

Responsiveness menurut Paimin Napitupulu yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tenggap terhadap keinginan konsumen. Levine menyatakan bahwa *responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Dalam memberikan pelayanan, petugas memang harus memberikan pelayanan secara *responsive*, karena pengertian dari birokrasi menurut Sinambela yaitu:

1. Birokrasi merupakan lembaga yang memiliki kemampuan dasar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi.
2. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi oleh masyarakat tersebut adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja dan kepentingan rakyat banyak.
3. Birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hierarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi diajukan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut.

Dari pengertian birokrasi diatas, maka fungsi utama birokrasi adalah *service* (pelayanan) langsung kepada masyarakat. Menurut Waluyo, untuk menciptakan sosok birokrasi pemerintahan yang *responsive* terhadap kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dinamika dalam melaksanakan tugas-tugas negara, merupakan modal birokrasi yang dibutuhkan dalam kerangka pemerintahan yang berorientasi pelayanan (*customer drive government*).

Temuan Pada Indikator *Responsiveness*:

1. Pelayanan yang ramah dan profesional, wajib pajak yang menggunakan layanan program SAMSAT Setempoh merasa bahwa petugas program SAMSAT Setempoh sudah menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati. Petugas program SAMSAT Setempoh benar-benar mempunyai keikhlasan dalam memberikan pelayanan dan menerapkan 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.
2. Penggunaan media sosial dan teknologi komunikasi, media yang diberikan oleh SAMSAT Sungailiat kurang memadai, seharusnya wadah atau fasilitas untuk sosialisasi perlu ditambah lagi, hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui jadwal program SAMSAT Setempoh.

4. Assurance

Menurut Paiman Napitupulu, *Assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Kepastian atau jaminan yang dimaksud adalah pengetahuan dan perilaku (kesopanan) aktor pelayanan administrasi dan kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Temuan Pada Indikator *Assurance*:

1. Kesesuaian dengan standar pelayanan, Petugas sudah cukup handal dalam mengoperasikan komputer, kemudahan tersebut didukung oleh software yang sederhana namun cukup akurat dalam menganalisis data dari wajib pajak, hal ini

STUDIA ADMINISTRASI

disebabkan oleh faktor kehandalan petugas dalam mengoperasikan perangkat sesuai dengan SOP pelayanan.

2. Transparansi proses layanan, Tarif pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor, dimana tarif tersebut beragam tergantung dengan jenis kendaraannya, tidak ada jasa atau tarif tambahan, hal ini dikarenakan faktor rincian biaya pembayaran sesuai dengan yang dibayarkan oleh wajib pajak berdasarkan jenis kendaraan.

5. *Emphaty*

Menurut Paiman Napitupulu, *Assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Kepastian atau jaminan yang dimaksud adalah pengetahuan dan perilaku (kesopanan) aktor pelayanan administrasi dan kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam hal ini peneliti mencoba mencari tahu bagaimana masyarakat mengetahui dan memahami prosedur yang ada dalam program SAMSAT Setempoh ini. Ketika diminta untuk menjelaskan ulang bagaimana prosedurnya kebanyakan informan dapat menjawab dengan cepat, karena memang tidak panjang dan tidak ribet.

Temuan Pada Indikator *Emphaty*:

1. Komunikasi empatis, Petugas telah bersikap ramah terhadap semua wajib pajak dan juga membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan. Masih banyak wajib pajak yang masih belum mengetahui persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Penggunaan bahasa yang ramah dan menghargai, Penyambutan yang ramah, perhatian yang diberikan petugas kepada wajib pajak juga dengan adanya bantuan ketika ada seorang wajib pajak yang mengalami kesulitan, terutama saat akan membayar pajak kendaraan bermotor lupa membawa fotocopy atau KTP asli pemilik kendaraan. Program SAMSAT Setempoh mewajibkan perilaku senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis dari keseluruhan pembahasan yang diteliti terkait tentang Kualitas Pelayanan Program SAMSAT Setempoh di Kantor UPT BAKUDA Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka berdasarkan rumusan masalah, terdapat temuan bahwa pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor baik itu kendaraan roda empat maupun kendaraan roda dua dengan menggunakan program SAMSAT Setempoh telah berkualitas, tetapi masih ada terdapat hambatan dalam beberapa aspek.

Adapun faktor-faktor dari aspek tersebut adalah sebagai berikut:

Aspek (*Tangibles*), bukti secara fisik termasuk fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan perpanjangan pembayaran satu tahunan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan program SAMSAT

STUDIA ADMINISTRASI

Setempoh dalam kategori cukup baik. Dimana ruang tunggu yang kurang memadai serta jaringan internet yang sering bermasalah.

Aspek (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam menyajikan layanan secara akurat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan dalam proses pelayanan pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Setempoh ini dikategorikan sangat baik. Dimana petugas SAMSAT Setempoh dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, proses pelayanan pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor yang cepat karena kehandalan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Aspek (*Responsiveness*) terhadap harapan dan keinginan dari pengguna layanan disini yaitu para wajib pajak yang menggunakan program SAMSAT Setempoh dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas sudah memberikan respon atau tanggapan yang baik terhadap para wajib pajak dan petugas cukup membantu dalam menyediakan dan menjelaskan informasi kepada wajib pajak yang belum memahami prosedur pelayanan pembayaran perpanjangan satu tahunan pajak kendaraan bermotor melalui program SAMSAT Setempoh. Walaupun ini dalam mensosialisasikan tentang keberadaan program SAMSAT Setempoh dinilai masih kurang.

Aspek (*Assurance*), dimana pada indikator ini dapat dikategorikan sangat baik. Karena para petugas SAMSAT Setempoh telah dapat memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dengan cara pemberian pelayanan yang sesuai dengan prosedur, tidak berbelit-belit. Kepastian biaya tidak ada tambahan biaya. Serta tidak adanya calo di program SAMSAT Setempoh menjadikan para wajib pajak merasa nyaman menggunakan jasa pelayanan melalui program SAMSAT Setempoh.

Aspek (*Emphaty*), pada indikator yang terakhir ini juga dapat dikategorikan baik. Petugas telah melakukan empati pada wajib pajak dengan cara selalu memberikan senyuman dan sikap ramah kepada semua wajib pajak, petugas SAMSAT Setempoh juga mendekati diri kepada wajib pajak dengan berada ditengah-tengah para wajib pajak guna untuk memberikan kebutuhan para wajib pajak dan membantunya jika mengalami kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Adrian, Payne, (2000), Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing, Andi Yogyakarta.
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- A. Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. Journal of Marketing. Vol 60

STUDIA ADMINISTRASI

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cortada, James W (1996). *Total Quality Management: Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi*. Yogyakarta, McGraw-Hill Book Co & Andi.
- Danang Sunyoto, (2012). "Uji Validitas dan Reliabilitas, Asumsi Klasik untuk Kesehatan" Cetakan 1. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: CV Sah Media
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, edisi 11, Jilid 2, Jakarta : Prenhalindo
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni.
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,) h.8
- Soewarko, dkk. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Air Langga University Press. 2006.
- Sinambela, Lijan Poltak *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta. Bumi Aksara 2006.
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Strategi pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Utama
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Penerbit Insan Cendikia, Surabaya.
- Peraturan Perundang-Undangan/ Dokumen Kebijakan**
- Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah.

STUDIA ADMINISTRASI

Peraturan Undang-Undang Nomor 27 tahun 2000 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

-