

---

**TATA KELOLA SUMBER DAYA MANUSIA PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT KOTA BAUBAU****Oleh****Wa Ode Sitti Mayang<sup>1</sup>, Herman Lawelai<sup>2</sup>, L.M. Azhar Sa'ban  
<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Buton,  
Jalan Betoambari No. 36 Telp. (0402)2822913 Fax. (0402) 2822913  
Email: [mayangode62@gmail.com](mailto:mayangode62@gmail.com)****Abstrak**

Tujuan penelitian penelitian ini untuk mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Baubau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, dan kemudahan. Untuk indikator penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dengan cukup baik. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan. Untuk indikator kecermatan sudah diterapkan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, dan melakukan pelayanan dengan cepat. Untuk indikator merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator ini. Dan untuk indikator kecepatan dalam pelayanan sudah optimal petugas pelayanan Kantor Samsat Kota Baubau sudah melakukan dengan cepat dimana para pegawai langsung memproses data masyarakat yang melakukan pengurusan hingga selesai. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya. Untuk indikator jaminan tepat waktu sudah optimal dilakukan. Untuk indikator kepastian biaya Samsat Kota Baubau selalu memberikan informasi kepada masyarakat tentang biaya pengurusan. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan sudah diterapkan dan indikator tidak diskriminatif pegawai di kantor Samsat Kota Baubau dalam melayani pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat tidak diskriminatif atau membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain atau yang dikenal

**Kata Kunci: Tata Kelola Sumberdaya Pelayanan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Kota Baubau**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan (Satriadi, 2017).

Di era otonomi daerah kebutuhan anggaran untuk melaksanakan berbagai tugas pemerintahan dan pembangunan cukup besar, sedangkan di sisi lain sumber-sumber pendanaan yang tersedia sangat terbatas. Pemerintah Daerah dipacu untuk secara aktif dan kreatif menciptakan sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Satu sumber yang potensial adalah penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Defrian et al., 2021).

Pajak kendaraan bermotor atau yang biasa diartikan sebagai pembayaran STNK atau Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang diperpanjang setiap setahun sekali dan lima tahunan. Jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia adalah (i) pajak pusat; dan (ii) pajak daerah. Berdasarkan pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, definisi pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun pajak kendaraan bermotor termasuk kedalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Utina & Gobel, 2020). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, "pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor" (Basir, 2018).

Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Baubau yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Baubau. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Baubau merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik/ masyarakat yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Melihat Banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, maka sudah seharusnya Samsat Kota Baubau memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela.

Tidak bagusnya pelayanan publik berarti menunjukkan buruknya tata kelola pemerintahan, baik di Pusat ataupun di Daerah. Sebaliknya, melayani publik secara baik itu menunjukkan adanya peningkatan tata kelola pemerintahan (good governance) (Azahari, 2021). Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dengan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai SDM yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, aspek kelompok dan aspek sistem organisasi. Aspek individu yang dapat meningkatkan kualitas SDM dan berdampak pada kinerja adalah kemampuan individu, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Sehingga dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat menghasilkan kesadaran untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar satu individu dengan individu lainnya.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan public dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhankebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau public servant. Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Deda & Hardianto, 2018). Kantor Samsat Kota Baubau merupakan kantor pemerintah yang menerapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparansi, terbuka, terhadap masyarakat.

Keterbukaan pada sebuah organisasi pastinya mempunyai strategi pelayanan dalam mencapai visi dan misi organisasi. Untuk mewujudkannya dibutuhkan sebuah keterbukaan dan kolaborasi antar semua pihak *stakeholder* dalam menjalankan sebuah proses pelayanan. Beberapa tujuan keterbukaan dalam implementasi pada sebuah proses pelayanan antara lain:

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aturan atau regulasi (SOP) dari setiap proses pelayanan. Hal ini sangat bermanfaat bagi semua pihak dalam memahami dan memberikan gambaran sebuah regulasi (SOP) terhadap jalannya sebuah proses pelayanan
2. Adanya transparansi/keterbukaan terhadap jalannya sebuah proses pelayanan. Dengan adanya transparansi proses semua aktivitas proses pelayanan menjadi mudah dipantau dan dikendalikan.
3. Mengurangi terjadinya manipulasi terhadap jalannya sebuah proses pelayanan. Semua aktivitas akan terlihat keterbukaan oleh semua pihak terkait, tidak memungkinkan terjadinya manipulasi terhadap jalannya sebuah proses pelayanan (Utina & Gobel, 2020).

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. Salah satu jenis pendapatan pajak daerah diantaranya didapat melalui pajak kendaraan bermotor (PKB). Namun kenyataannya, para wajib pajak masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, hal tersebut dilihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dari kritik dan saran yang diperperoleh oleh Samsat Kota Baubau sesuai dengan tabel 1.

**Tabel 1. Kritik dan Saran Pelayanan Kantor Samsat Kota Baubau**

No	Keluhan dan Saran	Jumlah
1.	Prosedur dan persyaratan	5
2.	Waktu pelayanan	9
3.	Biaya pelayanan	11
4.	Fasilitas pelayanan	16
5.	Kesopanan dan Keramahan	8
6.	Biro jasa	21
Jumlah		70

Sumber: Samsat Kota Baubau 2022

Ilmu pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam meneliti tata kelola sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada samsat Kota Baubau. Tata kelola SDM yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh samsat. Melalui penelitian ini ilmu pemerintahan akan mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam tata kelola SDM pada samsat Kota Baubau, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tata kelola SDM agar pelayanan pembayaran PKB yang diberikan efisien dan efektif.

Hasil penelitian ini akan memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah Kota Baubau untuk meningkatkan tata kelola SDM pada samsat, dan memastikan pelayanan pembayaran PKB yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

## LANDASAN TEORI

### Tata Kelola Sumber Daya Manusia

Secara umum, tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian, tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki (Faiz Zamzani, Ihda Arifin Faiz, dkk. 2018:85).

Dengan demikian, visi misi tersebut harus berisi tentang perencanaan kedepannya. Tata kelola akan terwujud apabila memiliki prinsip yang membangkitkan kepercayaan, seperti akuntabilitas, efektif, efisien, berorientasi kekeluargaan, partisipasi, penegakan hukum dan transparansi (Nawawi, 2016).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tata kelola adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Tata kelola akan berjalan dengan baik apabila memiliki wadah organisasi yang mendukung, meningkatkan inovasi, serta adanya regulasi pendukung dari pemerintah (Istiana Maftuchah. 2015:282).

Pengelolaan SDM merupakan bagian penting dalam mewujudkan organisasi yang bergerak pada arah visi, misi, dan tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia yang dikelola dengan baik menjadi rangkaian penentu efektivitas organisasi tersebut mencapai visi, misi, serta tujuan yang direncanakan (Nahrudin, 2018).

Kinerja organisasi tidak bisa lepas dari performa sumberdaya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Jika sumberdaya manusia yang dimiliki oleh sebuah organisasi mampu menunjukkan kinerja baik, maka harapannya akan berpengaruh kepada kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk itulah sebuah tata kelola sumberdaya manusia (SDM)

diperlukan untuk mendukung kinerja SDM. Seluruh proses manajemen atau tata kelola wajib dilakukan dengan rapi jika menginginkan kinerja SDM yang mumpuni (Aziz & Mustam, 2017).

Semua proses tata Kelola SDM tersebut dimulai dari pengadaan SDM, pengembangan SDM, evaluasi SDM dan sampai dengan tahapan pemberhentian kerja. Kalau berbicara mengenai tata kelola SDM Pemerintahan maka yang dimaksud dengan SDM disini adalah Birokrat atau pegawai pemerintah, sedangkan organisasinya tentu saja adalah Birokrasi. Tata Kelola terhadap pegawai pemerintah tersebut tentu saja mempunyai banyak tujuan diantaranya adalah untuk memperbaiki kinerja Birokrasi, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, juga untuk meningkatkan performa pegawai itu sendiri (Ashari, 2010).

Adapun Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Hutapea dan Nurianna (2008:62) yaitu:

- 1) Memahami bidangnya masing-masing
- 2) Pengetahuan
- 3) Kemampuan
- 4) Semangat kerja
- 5) Kemampuan perencanaan/pengorganisasian.

### Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan penduduk. Thoha dalam Sahya Anggara (2016:8) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat. Menurut Gronross dalam Zainal, Muhibuddin (2015:80) pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha sadar yang dilakukan oleh kelompok atau individu untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu:

- a) Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b) Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c) Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d) Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi (2007:21), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Menurut Zeithaml dalam (Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, 2021) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Ia menyatakan bahwa persepsi konsumen maupun pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi baik atau buruknya kualitas pelayanan, sehingga terdapat hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kelima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam (Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, 2021) dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap kepuasan konsumen dengan pelayanan yang telah

diberikan, kelima dimensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangible*), mencakup bukti fisik yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan berlangsung, sehingga hal dapat memberikan kemudahan akses kepada pelanggan.
- 2) Kehandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) hal ini berkaitan dengan sikap dan respon petugas dalam pemberian pelayanan dengan profesional sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan kepastian yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dengan jaminan legalitas, kepastian biaya, dan ketepatan waktu.
- 5) Empati (*Empathy*) setiap pelayanan yang diberikan harus berorientasi kepada pelanggan dengan mendahulukan kebutuhan pelanggan disertai sikap yang ramah dan sopan santun serta menghargai setiap pelanggan tanpa perbuatan diskriminatif.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Soeparman Soemahamidjaja (dalam Muhammad Djafar Saidi, 2010:27-28) mengemukakan bahwa: "Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pengertian pajak juga tercantum dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang 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. Dasar pemungutan pajak tersebut juga diatur dalam UUD 1945 Amandemen Pasal 23A, “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”.

Dari berbagai definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pajak setidaknya mengandung beberapa unsur antara lain yaitu iuran/ kontribusi rakyat kepada negara dimana pihak lain atau pihak swasta tidak berhak memungut, berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan mempunyai kekuatan hukum, tanpa kontraprestasi atau dalam kata lain tanpa balas jasa dari negara yang dapat langsung ditunjuk, digunakan untuk membiayai rumah tangga negara atau pengeluaran pemerintah, dan apabila terdapat surplus dapat dipakai untuk membiayai *public investment*.

Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012) Pajak daerah sebagai salah satu sumber PAD diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar bagi daerah itu sendiri sehingga dapat memperlancar penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah (Suwarno, 2008).

Salah satu jenis pajak daerah yang merupakan sumber pendapatan daerah terbesar yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (Karina & Budiarmo, 2016). Pembangunan daerah tiap kabupaten atau kota salah satunya dibiayai

melalui dari dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor (Jati, 2013). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu unsur yang terdapat dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) atau juga dapat disebut Pajak Daerah yang termasuk dalam pajak provinsi sebagaimana disebutkan pada penjelasan jenis pajak daerah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Pasal 1 Nomor 12 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan “Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.

Yang selanjutnya dijelaskan pada Pasal 1 Nomor 13, maksud dari kendaraan bermotor itu sendiri yaitu: “Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air”.

Dapat disimpulkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan pendekatan kualitatif.

Bogdan dan Taylor *dalam* Moloeng (2017:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Peneliti kualitatif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Baubau

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah sebuah istilah yang tentu sudah cukup sering didengar bagi masyarakat di Indonesia, terlebih lagi jika akan mengurus pajak kendaraan bermotor atau mengurus hal lain terkait kendaraan. Nama ini diambil karena sistem tersebut merupakan gabungan dari Tim Pembina SAMSAT atau tiga lembaga pelaksanaanya.

Pelaksana yang dimaksud terdiri dari beberapa instansi berikut:

1. Dispenda atau Dinas Pendapatan Daerah dengan tanggung jawab utama pada lingkup pelunasan PKB atau pajak kendaraan bermotor tahunan atau 5 tahunan dan rincian lainnya.
2. PT Jasa Raharja sebagai pengelola atas pembayaran SWDKLLJ atau Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas yang kamu bayarkan bersamaan dengan PKB.
3. Ditlantas Polda atau Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah yang bertanggung jawab pada operasi unit Regident Ranmor atau Unit Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan SAMSAT pada Bab 1 Pasal 1. Dijelaskan bahwa SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Berdasarkan peraturan presiden yang sama, dijelaskan bahwa SAMSAT memiliki tujuan utama sebagai tempat memberi layanan Regident Ranmor, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ. Namun kemudian dijelaskan lagi dengan rincian berikut.

1. Lingkup unit Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pada SAMSAT:
  - a. Registrasi kendaraan bermotor baru
  - b. Perubahan identitas pemilik dan identitas kendaraan bermotor
  - c. Pendaftaran untuk perpanjangan kendaraan bermotor
  - d. Pengesahan kendaraan bermotor
  - e. Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang berhubungan dengan tindak pidana
  - f. Penghapusan nomor registrasi kendaraan bermotor
  - g. Penggantian dokumen terkait Regident kendaraan bermotor
2. Lingkup pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT:
  - a. PKB atau pajak kendaraan bermotor tahunan (1 tahun) atau 5 tahunan
  - b. BBNKB atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
3. Lingkup untuk pengelolaan PT Jasa Raharja:
  - a. Pembayaran SWDKLLJ atau Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas
  - b. Pembayaran DWKP atau Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang yang dibayarkan pada Kantor Bersama SAMSAT.

### Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan kenyataan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Baubau dengan menggunakan

menggunakan 5 variabel yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Baubau saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Menurut Zeithaml dalam (Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, 2021), yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kota Baubau.

### 1. Berwujud (*Tangible*)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Baubau namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Samsat Kota Bauabu. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Baubau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan pegawai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Baubau sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Samsat Kota Baubau pegawai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Dalam pelayanan memiliki pengaruh sangat tinggi dalam melakukan pelayanan

karna dengan penampilan para pegawai dapat menampilkan kesan pertama kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Baubau.

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Pegawai maupun petugas yang di tempatkan di Kantor Samsat Kota Baubau sebagai pemberi layanan sudah mengenakan seragam sesuai seragam dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pegawai maupun petugas yang di tempatkan di Kantor Samsat Kota Baubau telah memaksimalkan penampilannya demi terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Penampilan adalah hal utama dalam menampilkan pencitraan dan hal tersebut dapat menjadi nilai kepercayaan bagi masyarakat terhadap karismatik sebuah pegawai dan hal ini sudah menjadi salah satu nilai plus bagi karyawan Pemerintahan.

- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pemberian pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Samsat Kota Baubau sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi bila banyak



masyarakat yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Tempat pelayanan yang saat ini sudah termasuk kategori baik karena sudah di siapkan beberapa fasilitas diantaranya kursi yang ditempati mengantri dan wifi gratis yang bisa digunakan masyarakat dalam mengurus dan mencari hiburan saat merasa jenuh dalam proses mengantri sehingga membuat para masyarakat tetap nyaman mengantri.

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan telah memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka masyarakat sebagai pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

#### c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi masyarakat agar proses pelayanan bisa lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Samsat Kota Baubau sudah menerapkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluannya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Kantor Samsat Kota Baubau masyarakat di beri kemudahan dalam proses pelayanan, ini sangat diperlukan masyarakat agar dalam proses layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor Samsat, masyarakat tidak di persulit dalam setiap pengurusan yang di lakukan.

## 2. **Kehandalan (Reliability)**

Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi Reliability ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan

waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi Reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Baubau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

#### a) Kecermatan Pegawai dalam melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada STNK Kendaraan, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai Samsat Kota Baubau harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Samsat Kota Baubau sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Baubau selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan, pegawai Samsat Kota Baubau memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini

belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Samsat Kota Baubau memiliki Standar pelayanan yang jelas terkait dengan Standar Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan Standar pelayanan publik yang mengatur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Standar pelayanan atau *Standart Operasional Procedure* (SOP) memang harusnya terpapang agar masyarakat dapat membaca prosedur atau alur yang ada dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang sangat penting untuk pedoman pegawai Samsat Kota Baubau dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

c) Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai Samsat Kota Baubau dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan, alat bantu berupa komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan, karena hal ini di zaman sekarang pengurusan serba menggunakan teknologi.

Semua Pegawai yang ditugaskan di bidangnya masing-masing semuanya sangat mahir menggunakan alat bantu seperti computer dan alat cetak (printer) dalam proses pelayanan. Pelayanan yang cepat dilakukan karena Kantor Samsat Kota Baubau memiliki alur pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

### 3. Ketanggapan (*Responsiviness*)

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi Responsiveness dalam upaya mengatasi kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Baubau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a) Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kota Baubau. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan dan hal ini juga salah satu cara dalam memperbaiki citra suatu instansi termasuk Kantor Samsat Kota Baubau.

Dalam pelayanan secara otomatis pegawai Samsat Kota Baubau diwajibkan untuk merespon kepada masyarakat datang, karna ini

tuntutan dari kantor dan bila kita respon secara otomatis kita akan mendapat citra yang baik oleh masyarakat.

b) Melakukan Pelayanan dengan Cepat

Masyarakat akan merasa senang ketika pegawai Samsat Kota Baubau dalam layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika ada yang mengurus pembayaran pajak kendaraan pegawai langsung mengerjakan yang dibutuhkan masyarakat.

Petugas pelayanan Kantor Samsat Kota Baubau sudah melakukan dengan cepat dimana para pegawai langsung memproses data masyarakat yang melakukan pengurusan hingga selesai.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Hal wajar dimiliki setiap instansi demi menjaga pencitraan karena pada dasarnya sekali melakukan kesalahan maka nama baik akan hilang Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Baubau dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Samsat Kota Baubau memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat STNK Baru yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Pekerjaan pegawai Samsat Kota Baubau sudah sangat baik dan cepat, cuma keterlambatan sering terjadi disebabkan karena bahan untuk mencetak STNK habis. Jaminan tepat waktu yang di berikan oleh pegawai Samsat Kota Baubau sudah sangat baik karna saat masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Samsat Kota Baubau selalu di berikan informasi tentang cepat lambatnya proses pengurusan yang di lakukan oleh masyarakat.

b) Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Kantor Samsat, petugas memberikan kepastian terkait biaya, besaran biaya di sesuaikan dengan apa yang sedang diurus oleh masyarakat.

Pendaftaran untuk pengurusan apapun di Samsat Kota Baubau gratis, pembayaran di lakukan bila sudah di ketahui apa yang ingin di urus, contoh pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor biayanya akan di bayarkan oleh pengurus setelah di ketahui berapa tahun pajak yang ingin dibayarkan. Samsat Kota Baubau selalu memberikan informasi kepada masyarakat tentang biaya pengurusan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan

menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Empathy* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan adalah salah satu sikap tegas adalah hal wajib di peradaban dalam menjalankan sebuah instansi dan hal ini tidak bisa di pungkiri bahwa banyak yang lalai dalam tugasnya maka dari itu pimpinan berhak mengambil keputusan sikap tegas kepada bawahan hal ini menunjukkan sikap kepemimpinan dalam mencapai tujuan lembaga terkhusus Kantor Samsat Kota Baubau walaupun kinerja saat ini sudah masuk kategori sangat baik tapi masih ada beberapa para pegawai yang diluar kendali seperti pelayanan yang tidak komitmen dalam melayani masyarakat.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan tapi dalam hal pekerjaan tidak selamanya urusan semata-mata melakukan pelayanan contohnya ada kerusakan sistem secara otomatis pelayanan akan dihentikan sementara dan memperbaiki sistem.

b) Melayani dengan tidak diskriminatif

Diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan adalah hal paling utama dalam sebuah penilaian kinerja pada karyawan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah di kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.

Bahwasanya pegawai di kantor Samsat Kota Baubau dalam melayani pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat tidak diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain atau yang dikenal. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai Kantor Samsat Kota Baubau dalam pelayanan sudah melakukan dengan professional.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, dan kemudahan. Untuk indikator penampilan, kenyamanan, dan kemudahan sudah diterapkan dengan cukup baik.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan. Untuk indikator kecermatan sudah diterapkan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah baik.
3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, dan melakukan pelayanan dengan cepat. Untuk indikator merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator ini. Dan untuk indikator kecepatan dalam pelayanan sudah optimal petugas pelayanan Kantor Samsat Kota Baubau sudah melakukan dengan cepat dimana para pegawai langsung memproses data masyarakat yang melakukan pengurusan hingga selesai.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya. Untuk

indikator jaminan tepat waktu sudah optimal dilakukan. Untuk indikator kepastian biaya Samsat Kota Baubau selalu memberikan informasi kepada masyarakat tentang biaya pengurusan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan sudah diterapkan dan indikator tidak diskriminatif pegawai di kantor Samsat Kota Baubau dalam melayani pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat tidak diskriminatif atau membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain atau yang dikenal

#### Saran

Saran-saran yang dapat diberikan penulis sebagai tindak lanjut dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempercepat pelayanan di Kantor Samsat Kota Baubau kiranya perlu dilakukan penambahan loket-loket atau kasir pembayaran sehingga tidak terjadi penumpukan/antrian yang terlalu banyak.
2. Perlu dilakukan beberapa metode terbaru yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ashari, E. T. (2010). Reformasi Pengelolaan Sdm Aparatur, Prasyarat Tata Kelola Birokrasi Yang Baik. *Jurnal Borneo Administrator*, 6(2), 1–17.
- [2] Azahari, H. (2021). Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Commerce Menuju Good Governance. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(2), 124. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i2.429>
- [3] Aziz, M. A., & Mustam, M. (2017). Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur di Pemerintah Kota Salatiga. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(4), 1–12.
- [4] Basir, H. (2018). KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT ) WILAYAH GOWA kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa. *S*, 1–13. <http://eprints.unm.ac.id/12000/>
- [5] Deda, H. A., & Hardianto, W. T. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 1–5.
- [6] Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- [7] Faiz Zamzani, Ihda Arifin Faiz, dkk. 2018. Audit Internal Konsep dan Praktik Sesuai dengan Standart for The Professional Practice Of Internal Auditing. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- [8] Istiana Maftuchah, Muliaman D Hadad. 2015. Sustainable Financing Industri Jasa Keuangan dalam Pembiayaan Berkelanjutan. Jakarta: Gramedia.
- [9] Jati, A. R. S. P. & I. K. (2013). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DENPASAR. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3), 661–677. <https://doi.org/10.1891/0047-2220.15.2.50>
- [10] Karina, N., & Budiarmo, N. (2016). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*,

- Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 715–722.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/embmba/article/view/11774>
- [11] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [12] Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, E. P. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370.  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- [13] Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- [14] Muhammad Djafar Saidi, 2010, *Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak*, Jakarta, (PT RajaGrafindo Persada).
- [15] Moleong J Lexy.(2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- [16] Nahrudin, Z. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tata Kelola Sdm Pemerintahan*. 1, 5–6.
- [17] Nawawi, J. (2016). Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 19–30.
- [18] Sahya Anggara. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori dan Fakta*
- [19] Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369.  
<https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- [20] Suwarno, A. E. & S. (2008). Efektifitas Evaluasi Potensi Pajak Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2), 162-173.  
<https://journals.ums.ac.id/index.php/reaksi/article/view/2615/1720>
- [21] Utina, N., & Gobel, L. Van. (2020). Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupate Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(1), 23–33.  
<https://doi.org/10.37606/publik.v6i1.21>
- [22] Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- [23] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- [24] Zainal Mukarom. Muhibuddin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publi*. Bandung: Pustaka Setia.