

PELAKSANAAN PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR SAMSAT BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BENGKULU)

Zuliadi^{1*}, Rasidin¹

¹Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

*zuliadi@gmail.com

Abstract: Mechanism of service implementation of the vehicle registration number (STNK) extension at the SAMSAT Office of Revenue Service Bureau of Bengkulu Province has not been in line with the expectations of the community. There are several problems in the service including the management takes a long time, complicated procedures, the attitude of collusion and nepotism, and the practice of brokers or extortion (extortion). The formulation of the problem in this study is: 1) how is the mechanism of service implementation of the vehicle registration number (STNK) extension at the SAMSAT Office of Revenue Service Bureau of Bengkulu Province?, and 2) what are the factors that hamper the mechanism of service implementation of the vehicle registration number (STNK) extension at the SAMSAT Office of Revenue Service Bureau of Bengkulu Province?. Therefore, this study aims to determine: 1) the mechanism of service implementation of the vehicle registration number (STNK) extension at the SAMSAT Office of Revenue Service Bureau of Bengkulu Province, and 2) the inhibiting factors in the mechanism of service implementation of the vehicle number registration (STNK) extension at the SAMSAT Office of Revenue Service Bureau of Bengkulu Province. This research uses qualitative research methods with descriptive research type. Data is collected through interview, observation and documentation techniques. The data analysis technique uses four steps namely: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that: 1) the implementation of the service extension of vehicle number (STNK) on aspects of reliability, responsiveness, assurance, and empathy is good except in aspects of tangibles (physical appearance) that have not been good, and 2) inhibiting factors in the implementation services for motorized vehicle registration (STNK) extension letters, inconvenience due to narrow spaces, limited number of taxpayers waiting seats, unexpectedly offline networks and some broken computers.

Keywords: Services, STNK Extension

Abstrak: Pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Prop. Bengkulu belum sesuai dengan harapan masyarakat. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan diantaranya pengurusan memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit, adanya sikap kolusi dan nepotisme, dan praktik calo ataupun pungutan liar (pungli). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimanakah pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Prop. Bengkulu?, dan 2) faktor-faktor apa sajakah yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Prop. Bengkulu?. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan

Pendapatan Daerah Prop. Bengkulu, dan 2) faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Prop. Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan empat langkah yakni: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah baik kecuali pada aspek *tangibles* (penampilan fisik) yang belum baik, dan 2) faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) yaitu ketidaknyamanan akibat ruangan yang sempit, jumlah kursi tunggu wajib pajak yang terbatas, jaringan yang tiba-tiba *offline* dan beberapa komputer yang rusak.

Kata Kunci : Pelayanan, Perpanjangan STNK

LATAR BELAKANG

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (*public service*) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Darmi, T & Agussalim, 2017: 298). Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Dwiyanto, 2010: 2).

Sementara itu, menurut Sianipar (1999: 26), luasnya pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai masyarakat. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada

berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adanya berbagai keluhan demikian, menandakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pelayanan belum dijadikan oleh aparat sebagai faktor utama dalam memberikan pelayanan. Hal demikian ini merupakan salah satu penyebab bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi kurang efektif sebagaimana yang dikemukakan Rasyid (1997: 142) kesan pertama hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah kota adalah bertemunya dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informatif, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang profesional. Begitulah gambaran ekstrim aparatur pemerintah kita di beberapa kota.

Tidak mengherankan jika mendengar bahwa untuk berhubungan dengan aparatur pemerintah akan sangat mengecewakan, karena yang diberikan cenderung berbelit-belit dan kurang memuaskan masyarakat. Dalam nada yang sinis Siagian (1994: 116) mencirikan birokrasi pemerintah itu yang selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam pedoman umum pelayanan di setiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu. Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu, meliputi perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu pada tanggal 04 April 2019 dengan mewawancarai beberapa masyarakat yang sedang mengurus perpanjangan STNK. Pertama, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nofriansyah yang mengatakan: *“Katanya satu hari langsung jadi, padahal kami sudah menunggu lama. Alasannya, tidak ada material untuk buat BD (plat motor), urus hari ini minggu depan baru diambil”*. (Nofriansyah, wawancara 04 April 2019 pukul 10:20 wib).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Dika Tarmizi yang mengatakan: *“Setelah saya selesai mengurus dan membayar, kemudian saya diminta balik lagi pada minggu depan karena material untuk membuat plat nomor kendaraan bermotor sudah habis”*. (Dika Tarmizi, wawancara 04 April 2019 pukul 12:05 wib).

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yelni Astuti yang mengungkapkan kecewa atas birokrasi di kantor tersebut. Dia mengatakan: *“Tadinya saya mau urus pergantian BD (plat nomor baru) disini pada hari Kamis lalu, saya rela menunggu hampir dua jam itupun berkas pengurusan tidak dipedulikan petugas, beruntung dengan sigap teman membawanya ke tempat foto copy STNK. Saat hendak di foto, katanya tidak bisa masuk di sistem”*. (Yelni Astuti, wawancara 04 April 2019 pukul 14:00 wib).

Berdasarkan informasi di atas, pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) belum

sesuai dengan harapan masyarakat maupun pihak Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan diantaranya pengurusan memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit, adanya sikap kolusi dan nepotisme, dan praktik calo ataupun pungutan liar (pungli).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu)”. Dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Bermotor.

METODE

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berbentuk kata-kata, atau gambar, bukan angka seperti dalam penelitian kuantitatif (Arikunto, 2006: 40). Jadi, data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak berupa angka-angka tetapi data yang terkumpul berbentuk kata-kata lisan yang mencakup laporan dan foto-foto. Penggunaan jenis penelitian deskriptif yaitu menjelaskan tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya.

Data hasil dari observasi lapangan dikumpulkan, dikelompokkan dan dikondensasikan (Miles, 2014). Validasi data dilakukan dengan melakukan triangulasi (Denzin, 2009), yaitu membandingkan data yang diperoleh dari beragam cara, baik observasi, wawancara maupun dokumentasi secara silang. Data yang sudah divalidasi tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan memaparkan secara luas terhadap fenomena yang diamati (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesemua dimensi kualitas pelayanan yang diteliti maka dari kelima dimensi tersebut hasilnya cukup baik kecuali dimensi *tangible*. Jika melihat konsep teori yang digunakan oleh peneliti dimana jika harapan masyarakat lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka dapat dikatakan pelayanannya sangat puas, jika harapan masyarakat sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka masyarakat akan merasa puas. Namun jika harapan masyarakat lebih besar daripada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka masyarakat akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu.

Berdasarkan paparan hasil penelitian yang diperoleh, maka dimensi yang dikatakan cukup baik ada 4 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk dimensi *tangible* belum sesuai dengan harapan masyarakat. Secara keseluruhan pelayanan yang ada di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu dapat dikatakan cukup memuaskan.

Keandalan atau kemampuan pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran pelayanan harus dicapai oleh setiap pegawai/petugas di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu dengan cara melayani masyarakat sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar. Dalam upaya mengasah kemampuan dan keahlian petugas di SAMSAT, maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu selalu memberikan pengarahan dan evaluasi setiap tiga bulan sekali kemudian diadakan pelatihan-pelatihan terkait dengan pemberian pelayanan prima.

Kemampuan pegawai di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu sudah terlihat baik. Sesuai dengan observasi dan

wawancara peneliti, petugas di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu sudah ahli dalam melayani masyarakat dengan didukung adanya spesifikasi kerja selama proses pelayanannya. Standar pelayanan juga sudah jelas ada dengan ditandai adanya standar yang diterapkan dalam pelayanan ini. Kemudian kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah terlihat sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan yaitu dalam waktu 2-3 menit saja petugas sudah dapat menyelesaikan layanannya dengan baik padahal di standar pelayanan pengesahan ulang lima tahunan atau perpanjangan STNK tercantum 15 menit.

Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Selain gedung dan peralatan, masyarakat akan menilai seragam dan penampilan fisik dari petugas. (Dwiyanto, 2010: 2)

Dalam pelaksanaannya, pelayanan perpanjangan STNK di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu mengenai sarana prasarana yang tersedia secara keseluruhan belum memuaskan, masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memenuhi standar pelayanan perlu melihat spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang perlu dipenuhi dalam pemberian pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan, sehingga fasilitas kerja yang memiliki peran sebagai fungsi pelayanan belum dapat tercipta di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu dalam memenuhi kualitas pelayanan perpanjangan STNK. Dalam penelitian ini yang masih belum baik pelaksanaannya ialah dimensi *tangible* (penampilan fisik) yang meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan (Parasuraman, 2007: 65).

Fasilitas fisik diartikan sebagai sarana prasarana yang dimiliki oleh SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu dalam menunjang proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Fasilitas yang disediakan akan menjadi daya tarik bagi masyarakat namun pada kenyataannya fasilitas yang ada di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu ini masih belum cukup memadai. Melihat kondisi masyarakat yang banyak dengan jumlah kursi yang belum mencukupi dan lokasi layanan yang sempit membuat pemandangan yang kurang rapi saat banyaknya masyarakat yang berdiri ataupun duduk di lantai depan lokasi layanan SAMSAT ini.

Kepuasan masyarakat menjadi berkurang karena mereka yang tidak mendapatkan tempat duduk tersebut karena yang seharusnya mereka nyaman dengan pelayanan yang diberikan menjadi terhambat karena tidak mendapatkan fasilitas yang sama dengan masyarakat yang lainnya. Seharusnya pemerintah segera mengoptimalkan fasilitas yang ada dengan benar-benar memprioritaskan fasilitas-fasilitas yang memang perlu ditambahkan untuk pelayanan.

Perlengkapan diartikan sebagai sarana penunjang atau alat kelengkapan sebuah instansi pelayanan publik untuk mempermudah kinerja pegawai. Ketersediaan perlengkapan pada SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu ini berupa komputer-komputer yang terhubung dengan server pusat sehingga petugas lebih mudah dalam mencari *database* dari para wajib pajak. Selain itu untuk mempermudah dalam memanggil masyarakat yang menunggu antrian pelayanan petugas menggunakan *microfon* atau pengeras suara sehingga masyarakat menjadi lebih jelas dalam mendengarkan informasi dari petugas. Namun alat itu juga masih belum digunakan secara optimal karena masih terlihat petugas yang memanggil masyarakat dengan berteriak.

Penampilan petugas pemberi layanan ialah yang akan memberikan kesan pertama terhadap masyarakat tentang baik buruknya

kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian awal dari masyarakat akan tercermin ketika berhadapan langsung dengan petugas pelayan publik. Dalam hal penampilan petugas di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu sudah memakai seragam sesuai dengan yang telah ditentukan bersama, berpenampilan rapi dan menarik.

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap para petugas (Parasuraman, 2007: 67). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu sudah menerapkan hal tersebut, petugas sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh petugas-petugas di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian (*assurance*) atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2007:69).

Melihat kenyataan selama ini bahwa pelaksanaan pelayanan perpanjangan SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu masih disorot masyarakat tentang keadaan pelayanan yang masih banyak oknum yang meminta uang pelicin, masih banyak calo, pelayanan kurang ramah dan lain sebagainya. Dari sebab-sebab itu masyarakat menjadi

kurang percaya dengan pelayanan pemerintah ini. Melalui SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu, pemerintah ingin mengembalikan kepercayaan masyarakat dengan membangun citra-citra positif pada pelayanan tersebut.

Selanjutnya pada setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2007:40). Bentuk-bentuk pelayanan tersebut juga diaplikasikan oleh SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Berdasarkan observasi peneliti, di SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu sudah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing- masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pemberian pelayanan pajak kendaraan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Pada dasarnya kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan tersebut sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. (Rasyid (1997: 142).

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara umum sudah baik kecuali pada aspek *tangibles* (penampilan fisik) yang belum baik, yakni meliputi: penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana prasarana. Dalam memenuhi standar pelayanan perlu melihat spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang perlu dipenuhi dalam pemberian pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) di Kantor SAMSAT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu yaitu ketidaknyamanan akibat ruangan yang sempit, jumlah kursi tunggu wajib pajak yang terbatas, jaringan yang tiba-tiba *offline* dan beberapa komputer yang rusak. Namun beberapa faktor penghambat yang ada tidak mengurangi semangat dan kehandalan petugas SAMSAT dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan pajak kendaraan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitaitaif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Darmi, T & Agussalim. (2017). The Performance of The Female Employees in Public Service, *Mimbar : Jurnal Sosial dan Pembangunan*. Vol 33, no 2, tahun 2019. Pp 291-300.
- Dewi, Olivia & Retnaningtyas Widuri. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerimaan Pajak Daerah Kota Tarakan. *Tax & Accounting Review*, Vol. 3, No. 2.

- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gie, Liang. 1998. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Liberty.
- Mu'min. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Palu. *e-Journal Katalogis*, Vol. 1, No. 2
- Parasuraman, A. 2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 08, No.02, pp. 126-180
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awak Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Jagung.
- Sianipar, J.P.G. 1999. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI.
- Simon A., Herbert. 2004. *Administrative Behavior: Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetopo. 1990. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Jatinangor: Ciptrapind.
- Zeithaml, Valiriea., et. al. 1988. *Serqual; A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. New York: Spring.