**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN KUTAI BARAT**

**ZERRY EPENDI**

**151110013509133**

**ABSTRAK**

Zerry Ependi, 2019, Kualitas Pelayanan Publik Pada kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat, Bimbingan Bapak H. Marsuq, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Ghufron, M.Si selaku dosen pembimbing II

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat, dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat.

Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan Publik pada Kanto Samsat Kabupaten Kutai Barat, yang meliputi : *Tangble* (Kenampakan Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan Faktor Pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat. Teknik pengumpulan analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kabupaten Kutai barat sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana yang dilengkapi, kehadalan petugas dalam melakukan pelayanan, daya tanggap yang cepat dalam menyediakan pelayanan, bahkan Untuk menyelesaikan tugas sudah ada jaminan waktu yang diberikan, sikap dari pegawai juga sudah cukup baik kepada masyarakat. Hanya saja pada saat pelayanan terkadang terjadi kedala seperti kekurangan berka atau persyaratan dan masalah gangguan Jernigan internet sehingga pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar.

1. **PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat, di daerah dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan, segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan nasional yang berkesinambungan dan meliputi segala aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu subtansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mancapai tujuan.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat dalam hal kelengkapan surat-surat kepemilikan kendaraan bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu sistem administrasi pemerintah yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada ditengah-tangah pemerintah dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sendiri meliputi atas pajak kendaraan bermotor,Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ).

Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor, seperti pengesahan ulang STNK Tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor, pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlaku nya maka maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan dijalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlaku nya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenakan sanksi administratif. Oleh karena itu pengurusan pajak kendaraan bermotor perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat”.**

**1.2 Rumusan Masalah**

Sebelum Peneliti Merumuskan apa yang menjadi masalah dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu peneliti mengemukakan pendapat yang memberikan batasan atau definisi tentang masalah.

Menurut Sugiyono (2015:85) masalah adalah sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dan apa yang sebenarnya terjadi.

Berdasarkan uraian dan pendapat diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kutai Barat?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan pada kantor SAMSAT dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kutai Barat?
3. **KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, dan mengurus, menyelesaikan keperluan atau kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada hakekatnta tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Moenir (Tangkilisan 2005:208) menjelaskan bahwa pelayananan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa atau negara. Sedangkan Davidow (Waluyo, 2007:127) menjelaskan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan menigkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.

**III. METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif. William (Meleong, 2009:5) menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fonomena yang diteliti. jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu : “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat”.

**3.2 Subyek Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informasi didasarkan subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data.

**3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*
2. Penelitian Lapangan *(Field Work Research)*
3. Observasi
4. Wawancara
5. Dokumentasi

**3.4 Fokus Penelitian**

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat :
2. *Tangible* (Kenampakan Fisik)
3. *Reliability* (Kehandalan)
4. *Responsivess* (Daya Tanggap)
5. *Assurance* (Jaminan)
6. *Emphaty* (Empati)
7. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kutai Barat.

**3.5 Teknis Analisis Data**

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

**IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.2 Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis hanya membahas Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Dilihat dari standar pelayanan yang dikemukakan Zeithalm, Pasuraman & Berry (Hardiansyah 2011:46) yang mengatakan bahwa untuk mengukur pelayanan dapat diketahui melalui lima dimensi pelayanan, yaitu: *Tangibles* (Kenampakan Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Ressponsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Dalam bab ini penulis akan mengurai masing-masing dimensi pelayanan tersebut untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan SAMSAT Kabupaten Kutai Barat.

**4.2.1 *Tangible* (Kenampakan Fisik)**

**4.2.2 *Reliability* (Kehandalan)**

**4.2.3 *Ressponsiveness* (Daya Tanggap)**

**4.2.4 *Assurance* (Jaminan)**

**4.2.5 *Emphaty* (Empati)**

**4.2.6 Faktor Pendukung dan Penghambat**

**4.3 Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualiats pelayanan pada Kantor SAMSAT dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kutai Barat. Dengan melakukan penelitian dan mendapatkan data-data dilapangan, maka dat terseut disajikan dengan menarik intisari dari hasil penelitian yang didapatkan, berikut penulis akan membahas hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan fokus yang telah digunakan sebagai berikut :

**4.3.1 *Tangible* (Kenampakan Fisik)**

*Tangible* (Kenampakan Fisik) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, kenyamanan tempat pelayanan, penggunaan alat bantu pelayan dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, 2012 : 175 berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, dan sekaligus menunjukan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Dari pengertian konsep diatas penulis menyimpulkan bahwa semua sarana dan prasarana Kantor SAMSAT dapat dikatakan fasilitas yang ada sudah cukup baik dan memadai untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, ditinjau dari ruang administrasi sampai ke ruang pelayanan dalam kondisi baik, dan juga fasilitas untuk masyarakat disabilitas, ibu menyusui dan fasilitas lainnya seperti, tempat parkir, musholla yang sudah sangat baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kenampakan fisik dari segi sarana dan prasarana Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat sudah terlengkapi. Kemudian dari sumber daya manusianya dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat dapat dikatakan sudah sangat baik.

Maka sarana dan prasarana, sumber daya manusia kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat dapat dikatakan berkualitas dalam melakukan pelayanan.

**4.3.2 *Realibility* (Kehandalan)**

*Reliability* (Kehandalan) kemampuan staf/pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan professionalism kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluh dan kesah yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkat aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Inti kehandalan pelayanan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga member dampak positif atas pelayanan tersebut, yaitu : pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya. (Parasuraman, 2001 : 101).

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan jika dikaitkan dengan konsep kehandalan bahwa staf/pegawai pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat sudah memiliki kehandalan pada tugas dan fungsinya yang sesuai dengan bidang masing masing, terlihat dari kecermatan petugas dalam melayani dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, dalam proses pelayanan dapat dikatakan kemampuan dan kehadalan staf/pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berkualitas dengan didukung adanya pelatihan sehingga staf/pegawai memahami, menguasai, handal dan professional terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

**4.3.3 *Responsiviness* (Daya Tanggap)**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Menurut (Tjiptono 2012 : 175) berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk mebantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari staf/pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaisan atas berbahagi hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui masyarakat.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa staf/pegawai Kantor SAMSAT sudah cukup cepat, tepat, serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja terkadang pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal dikarenakan gangguan jaringan sehigga pelayanan tidak bisa berjalan, jika pada saat pelayanan terjadi gangguan teknis seperti kerusakan fasilitas (komputer) pelayanan dari pihak SAMSAT tidak melakukan perbaikan melainkan mengganti dengan fasilitas cadangan yang sudah ada di gudang penyimpanan, akan tetapi respon dan daya tanggap staf/pegawai sangat cepat untuk mengatasi masalah yang terjadi ketika pada saat pelayanan berjalan.

Terkait dengan gangguan eksternal seperti jaringan internet dari Telkom terputus dan membutuhkan waku yang lama dalam perbaikannya maka pihak SAMSAT akan berusaha mengganti jaringan sistem GSM dengan signal seperti HP (*Handphone)*, kalaupun jaringan sistem modem tidak bisa berjalan maka, akan di arahkan ke layanan lain yang ada di Bank Kaltim, BNI, dan di Kantor POS. Untuk keluhan itu sendiri pihak SAMSAT sudah menyediakan *Counter* pelayanan untuk menampung keluhan atau tanggapan dari masyarakat.

Sehingga dapat dikatakan bahwa daya tanggap staf/pegawai SAMSAT sudah optimal dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

**4.3.4 *Assurance* (Jaminan)**

*Assurance* (jaminan) meliputi jaminan waktu pelayanan, dan keramahan serta sopan santun staf/pegawai kepada masyarakat. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh staf atau pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan professional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjukan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang member pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001 : 69).

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa satf/pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat dalam memberikan waktu pelayanan, di Kantor SAMSAT ada yang nama nya janji layanan itu sudah tertuang di SOP nya, ketika masyarakat melakukan pembayaran pajak tahunan standar pelayanan 5-10 menit dan pajak lima tahuanan 10-15 menit selesai, kecuali ada hal-hal lain yang wajib pajak masih kekurangan persyaratan itu bisa melebihi standar waktu pelayanan. Tentang keramahan dan kesopanan pihak SAMSAT mewajibkan kepada staf/pegawai pelayanan baik dari BAPENDA, Kepolisan, Jasa Raharja selalu memakai prinsip sapa, senyum, salam (3S). untuk jaminan pelayanan yang handal staf atau pegawai sudah cukup optimal, hanya saja pada saat pelayanan jaminan waktu yang diberikan masih sering terjadi kendala yang dikarenakan kelengkapan berkas dari masyarakat itu sendiri yang kurang lengkap, seperti kurangnya fotocopy KTP, STNK, BPKB, dan kendala yang lainnya yaitu terjadi pada gangguan jaringan internet sehingga pelayanan tidak bisa berjalan dengan baik.

Sehingga dalam bahasan mengenai *Assurance* (jaminan) waktu yang diberikan oleh staf/pegawai Kantor SAMSAT terkadang masih sering terjadi masalah, dan untuk pelayanan kepada masyarakat sudah bisa dikatakan berkualitas.

**4.3.5 *Emphaty* (Empati)**

Setiap kegiatan atau aktifitas 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 atau perhatian (*Emphaty)* dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap layanan (Parasuraman, 2001 : 40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatkan pihiak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seharusnya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditujukan oleh seorang staf atau pegawai. Empati terebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat dianalisa bahwa satf/pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat dalam Masalah ketegasan pihak SAMSAT tidak bisa mentoleransi, karena seperti persyaratan sudah ditetapkan melalui SAMSAT Pusat dan SAMSAT Kabupaten hanya melaksanakan apa yang telah menjadi aturan, seperti contoh apabila KTP tidak sesuai dengan nama yang tertera di STNK staf/pegawai akan segera mengarahkan untuk balik nama kepemilikan kendaraan agar kedepan nya wajib pajak mudah dalam melakukan pembayaran pajak untuk semua masyarakat yang mengurus Pajak Kendaraan Bermotor semua masyarakat dapat perlakuan yang sama.

**4.3.6 Faktor Pendukung Dan Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor pendukung pelayanan adalah sarana dan prasarana Kantor SAMSAT dapat dikatakan fasilitas yang ada sudah cukup baik dan memadai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, dari ruang administrasi sampai ke ruang pelayanan dalam kondisi baik, dan juga fasilitas untuk masyarakat disabilitas dan ibu menyusui dan fasilitas lainnya seperti ruang tunggu, tempat parkir dan musholla sudah sangat baik. Bahkan kehandalan para staf atau pegawai dari BAPENDA, Kepolisan, dan Jasa Raharja yang sudah mendapatkan pelatihan khusus juga sudah sangat mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan faktor penghambat Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat adalah masih terjadinya kekurangan berkas/pesyaratan dari masyarakat yang melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor, dan yang menjadi faktor penghambat lainnya yaitu kerusakan yang terjadi pada jaringan internet yang menyebabkan pelayanan tidak bisa berjalan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkann bahwa pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat sudah dapat dikatakan berkualitas, dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah terlengapi, kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan juga sudah cukup baik, jaminan dalam waktu penyelesaian pelayanan juga sudah ada hanya saja terkadang gangguan teknis seperti jaringan internet Telkom terputus bisa membuat waktu pelayanan menjadi tidak bisa berjalan lancar, dan untuk ketegasan pegawai sudah dikatakan sangat baik dalam memberikan pelayanan.

**V. PENUTUP**

**5.1 KESIMPULAN**

**1. *Tangible* (Kenampakan Fisik)**

Untuk kenampakan fisik dari Kantor Samsat dapat dikatakan sudah memenuhi syarat dalam melakukan pelayanan, terlihat dari sarana dan prasarana yang ada seperti ruang administrasi, ruang pelayanan, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir dan musholla dalam kondisi baik sehingga memberikan kenyaman kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

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

Mengenai kehandalan staf/pegawai Kantor SAMSAT dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan cukup baik. karena staf/pegawai sudah mengikuti pelatihan sehingga pada saat pelayanan staf/pegawai telah memahami tugas dan fungsinya masing-masing.

**3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)**

Menyangkut daya tanggap staf/pegawai Kantor SAMSAT sudah cukup cepat dalam memberikan pelayanan, dilihat dari bila ada gangguan teknis maka pihak dari SAMSAT akan cepat melakukan perbaikan/pergantian. Walaupun ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan pihak SAMSAT juga akan cepat merespon keluhan tersebut.

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

Dalam memberikan Jaminan pelayanan Kantor SAMSAT yang mencakup waktu pelayanan dapat dikatakan masih belum optimal, karena dilihat dari sering terjadinya kendala yaitu masalah gangguan Jernigan yang menyebabkan pelayanan tidak bisa berjalan dengan baik.

**5. *Emphaty* (Emphati)**

Berkaitan dengan empati yang dilaksanakan oleh pihak samsat mencakup ketegasan dan perhatian yang diberikan staf/pegawai SAMSAT kepada masyarakat sudah sangat baik, dilihat dari tidak mentoleransi bagi masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan, seperti perbedaan KTP dengan nama yang tertera di STNK maka pihak dari SAMSAT akan menolak berkas terse but Dan mengarahkan untuk melakukan balik nama kepemilikan kendaraan bermotor.

**6. Faktor Pendukung dan Penghambat**

1. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana Kantor SAMSAT sudah memadai untuk menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain tentang fasilitas kehandalan staf/pegawai dalam tugas dan fungsinya masing-masing juga salah satu faktor yang mendukung pelayanan.

1. Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambatnya pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat yaitu pada kelengapan berkas masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor selain itu masalah jaringan internet juga menjadi faktor lainnya sehingga pelayanan yang diberikan tidak bisa berjalan dengan lancar.

**5.2 Saran**

1. assurance (jaminan) waktu yang diberikan masih belum optimal, dikarenakan dalam pemberkasan dan persyaratan masih belum lengkap contoh, fotocopy KTP, STNK, BPKB. Diharapkan bagi pihak SAMSAT menyediakan fasilitas diluar dari sarana yang tersedia seperti mesin fotocopy sehingga masyarakat tidak kesulitan melengkapi berkas.

2. assurance (jaminan) waktu pelayanan masih sering terjadi kendala dikarenakan terjadinya gangguan jaringan Telkom yang menyebabkan pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar. Diharapkan pihak SAMSAT dapat bekerja sama dengan pihak Telkom untuk mencari solusi bila terjadinya gangguan jaringan internet.

**DAFTAR PUSTAKA**

Handoko T.H., 2005. Manajeman Personalia Dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, Malayu, SP., 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi

Aksara.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Mangkunegara, A. A. AP., 2013. Manajemen Sumber Daya Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mangkuprawira Shafri dan Aida Vitayala Hubeis, 2007 Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.

Moh Nazir, 2005. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nawawi, H., 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia, Untuk Bisnis yang Kompetitif, Yogjakarta: Gadjah Mada University Press.

Siagian P. Sondang, 2008, Manajemen Sumber daya Manusia, Edisi Pertama, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods). Penerbit Alfabeta. Bandung.

Soejono, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung:2000.

Umam, K., 2010. Perilaku Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.

Widodo, Joko. 2005. Membangun Birokrasi berbasis Kinerja. Jawa Timur : Bayumedia.

Wibowo, 2011. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pres.

Winardi, 2001, Manajemen Perkantoran dan Pengawasan, Alumni, Bandung.