

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
WALKTHRU PADA MASYARAKAT DI SAMSAT MANYAR KOTA
SURABAYA**

Elvin Chrisdian Tama

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
elvintama112@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan bentuk pelayanan yang dibuat oleh pemerintahan untuk kebutuhan masyarakat. Dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan sesuai peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atas barang dan jasa yang ada dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Kantor Samsat Kota Surabaya merupakan instansi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara. Pajak menurut undang undang republik indonesia nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan, berdasarkan Pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Secara umum Samsat ini berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian tentang “Kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan *walk thru* pada masyarakat di Samsat Manyar kota surabaya sudah cukup bagus karena Samsat Manyar memiliki keunggulan terkait dengan penampilan pegawai yang sudah lengkap menggunakan atribut yang telah disediakan. Dan keahlian kecermatan dalam proses pelayanan pegawai sudah menunjukkan Keahlian dalam pengoperasian komputer sudah sangat baik dan Kecermatan yang dimiliki pegawai juga sudah teliti.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Samsat, Walk Thru, Penelitian*

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi pelayanan publik masih sangat dibutuhkan pada instansi pemerintahan/perusahaan saat melaksanakan kegiatan pelayanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan bentuk pelayanan yang dibuat oleh pemerintahan untuk kebutuhan masyarakat. Dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat dengan sesuai peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atas barang dan jasa yang ada dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik juga, di mana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti. Dalam kualitas pelayanan memastikan bahwa maju atau mundurnya organisasi yaitu pada kontribusi pegawai yang ada di instansi, dan juga pegawai menjalankan tugasnya secara efektif dan berperilaku yang baik. Kinerja menurut Anwar (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kantor Samsat Kota Surabaya merupakan instansi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara. Pajak menurut undang undang republik indonesia nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara perpajakan, berdasarkan Pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Secara umum SAMSAT ini berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Efeknya tentu menambah pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Surabaya. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintahan daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Samsat Manyar mewajibkan warga untuk mengurus pembayaran pajak bermotor 1 Tahunan melalui pembayaran Walk thru, diselenggarakan dengan meningkatkan keadaan negara dan masyarakat agar pembayaran tepat waktu untuk alat pembuktian yang kuat sebagai warga negara yang taat membayar pajak. Wajib pajak membayar PKB bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemilik kendaraan yang sah selain mempunyai STNK. Pelayanan Pembayaran iPajak Kendaraan Bermotor Tahunan melalui Walk thru dapat dilakukan di Samsat Manyar sesuai tempat yang akan dituju. Pelayanan dapat dilakukan secara offline. Untuk prosedur mengurus Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui *Walkthru* dibutuhkan STNK, PBKP dan KTP Asli.

Berdasarkan pengamatan di Kantor Samsat *Walkthru* Manyar, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Samsat *Walkthru* Manyar seperti sarana dan prasarana yang seharusnya dioptimalkan selama pelayanan sehingga tidak merubah SOP pada antrian dan menimbulkan provokasi antara pihak ketiga/perantara jasa masyarakat mulai tertarik pada jasa pihak ketiga atau perantara jasa yang mengatakan bahwa membayar pajak memang susah dan rumit. Pada Kualitas Pelayanan di Samsat *Walkthru* Manyar tentunya pasti mempunyai cela negatif dalam instansi pemerintahan. Dalam masalah kualitas pelayanan yang terjadi di samsat dalam Standart Operasional Pelayanan (SOP) dijelaskan pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di tempuh waktu yang cukup singkat, sedangkan pada waktu pelayanan terdapat loket yang seringkali terjadi kendala dalam hal lain yaitu pada sarana pelayanan yang diberikan yaitu printer dalam sarana tersebut sangat membantu dalam proses pengadministrasian, apabila terjadi kendala dalam membuat proses pelayanan jadi terhambat, banyaknya outlet kasir yang mengalami kendala yang sama juga mengakibatkan antiran pada outlet lain menjadi panjang. Sedangkan pada proses pengantrian terdapat konsumen atau pelanggan banyak yang sudah mengantri dari pagi. Dan dicela tersebut justru membuat perantara jasa semakin berani untuk memberi kepercayaan kepada konsumen/pelanggan terkait proses pengadministrasian.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat demi tercapainya kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian uang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi guna memenuhi harapan masyarakat. Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat. Menurut Sinambela (2014) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan butuh atau tidak memuaskan.

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 1967), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas jasa dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan instansi dengan itingkat harapan yang diinginkan konsumen.

Sedangkan menurut (Tjiptono, F dan Chandra, 2009), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Akan tetapi kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

C. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam Penelitian Kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis. Fokus penelitian penulis pada penelitian ini adalah “Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberi Pelayanan Samsat *Walkthru* Masyarakat di Samsat Manyar Surabaya”. Mengukur Kualitas Pelayanan pada Samsat *Walkthru*, menggunakan indikator teori (Parasuraman A, Valarie A, 1990) yaitu:

1. **Tangible (Berwujud):** Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Realibility (Keandalan):** Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tercapainya.
3. **Responsiveness (Ketanggapan):** Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. **Assurance (Jaminan):** Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Empathy (Empati):** Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen persepsi penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat iManyar Kota Surabaya bertempat di Jl. Manyar Kertoarjo No. 1, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60116. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta yang ada bahwa organisasi ini adalah penyedia dan penyelenggara berbagai pelayanan administrasi masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu, Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak

melalui media perantara). Sedangkan Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang mengenai tentang kualitas pelayanan Samsat *Walkthru* di Samsat Manyar, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara yang berisi 8 narasumber dan observasi di lapangan, sedangkan pada data sekunder peneliti memperoleh data-data melalui informasi langsung, media, dan dokumen pribadi samsat manyar.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, imaka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan butuh atau tidak memuaskan. Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang idirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi iservqual tersebut, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka dilakukan evaluasi dalam pelayanan yang diterapkan, maka akan terwujudnya iharapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pengguna wajib pajak dengan sesuai yang di harapkan.

Tangibles

Pada Faktor pertama, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik). Faktor ini merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Tangible* yaitu tentang Penampilan pegawai dan Sarana dan prasarana yang itelah di sediakan. Pada penampilan pegawai di Samsat Manyar dalam pelayanan walkthru.

Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa untuk penampilan sudah sangat rapi dan bagus, dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa baik dan rapi. Pada Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) pada sarana dan prasarana pada Samsat Manyar dalam pelayanan *walkthru*. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Sarana dan prasarana sudah cukup baik dengan diberikan ruangan ber AC dan hanya saja terkendala pada printer, karena mmeningkatnya pengguna wajib pajak. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan ibahwa Sangat mendukung dan sarana prasarana sudah cukup canggih dan baik.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Tangible* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, dan bagi

perusahaan. Diharapkan dapat memperhatikan sarana dan prasarana pada printer atau penambahan cadangan agar masyarakat tidak perlu mengantri, sebab untuk persyaratan yang lain sudah bagus dan terpenuhi.

Reliability

Pada Faktor kedua, yaitu *Realibility* (Kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang tercapainya. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Realibility* yaitu tentang SOP pada Samsat Manyar dan keahlian atau kecermatan pada pegawai Samsat Manyar Kota Surabaya.

Pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Standar Operasional Prosedur sudah baik karena SOP sebagai acuan pertama kita dalam proses pelayanan agar tetap berjalan dengan lancar. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa Sangat ibaik dan luar biasa dan apabila kalau tidak ada SOP maka bisa mengurangi dampak buruk-buruk ke sesama pegawai dan masyarakat.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Realibility* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan iyang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi agar terhindar dari perantara jasa/pihak ketiga.

Responsiviness

Pada Faktor ketiga, yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Responsiveness* yaitu tentang keluhan dari pengguna wajib pajak dan tentang kerja pegawai melalukan dengan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap para pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya.

Pada respon pegawai Ketika mendapatkan keluhan dari para pengguna pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Kita respon tetap kalem dan tidak perlu emosi dengan masalah yang terjadi. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa menangani keluhan sudah bagus langsung diselesaikan, tidak menghiraukan apapun kendala yang dihadapi masyarakat. Memiliki kinerja dengan cepat dan tanggap terhadap para pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa sudah cepat dan tanggap dan sudah bagus dalam melakukan pelayanan pada wajib pajak dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah ibagus dan teliti, dan tadi ada pelanggan penanganannya sudah tanggap dan cepat langsung di layani.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Responsiveness* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan.

Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

Assurance

Pada Faktor keempat, yaitu *Assurance* (Jaminan) merupakan Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor Assurance yaitu tentang pegawai menjaga kerahasiaan data dan biaya yang ditetapkan pada pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya.

Dalam faktor *Responsiveness* menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan. Pada pegawai menjaga kerahasiaan data pengguna wajib pajak. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa tetap menjaga kerahasiaan data pengguna wajib pajak, untuk menjaganya itu bisa dilihat di sistem komputer saja dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah sangat bagus sekali untuk menjaga kerahasiaan masyarakat. Pada biaya yang ditetapkan pada pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa biaya sudah ditetapkan pada notice pajak, apabila terdapat kecurangan pada pegawai masyarakat bisa tau berapa nominal yang semestinya dikeluarkan. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah bagus, dan sudah tertera juga pada notice pajak.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Assurance* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayanan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

Emphaty

Pada Faktor kelima, yaitu *Empathy* (Empati) merupakan Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Empathy* yaitu tentang pegawai melayani dengan ramah dan sopan dan imendahulukan kepentingan pelayanan sesuai prosedur antrian yang ada pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Dalam faktor *Empathy* menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Pada pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa karena seharusnya kita melayani pegawai dengan sopan dan ramah sebagai bentuk simbol penilaian bagi pegawai, dan menjaga nama baik kantor pelayanan dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa baik dan sudah bagus apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mendahulukan kepentingan pelayanan sesuai prosedur antrian yang ada pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa tetap menjalankan proses antrian yang sudah ada dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa Sudah sesuai dengan prosedur, dan sangat bagus.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Empathy*. Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan.

E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang “Kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan *walk thru* pada masyarakat di Samsat Manyar Kota Surabaya” dari teori Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

Keunggulan yang dimiliki pada Samsat Manyar terkait samsat *walkthru* pada penampilan pegawai yang sudah lengkap menggunakan atribut yang telah disediakan. Dan keahlian kecermatan dalam proses pelayanan pegawai sudah menunjukkan Keahlian dalam pengoperasian komputer sudah sangat baik dan kecermatan yang dimiliki pegawai juga sudah teliti. Pada saat proses pelayanan pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan nomor antrian dan tidak mendahulukan pekerja disana dulu, tetap menjalankan SOP yang ada, melayani dengan ramah dan sopan berpengaruh terhadap nilai seorang pegawai memiliki kinerja dengan cepat dan tanggap termasuk pengaruh penting dalam penilaian visi misi yang dimiliki oleh kantor pelayanan. Begitupun pegawai dalam menghadapi keluhan dari masyarakat merasakan bahwa menangani keluhan sudah bagus langsung diselesaikan, tidak menghiraukan apapun kendala yang dihadapi masyarakat. Pada saat melakukan pembayaran masyarakat agar tidak risau lagi biaya yang harus dikeluarkan berapa, karena sudah tertera pada notic pajak, agar iterhindar dari aksi perantara jasa/pihak ketiga yang memprovokasi. Menjaga kerahasiaan data adalah suatu upaya penting bagi kantor pelayanan, untuk menjaganya itu bisa diliat di sistem komputer saja dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah sangat bagus sekali untuk menjaga kerahasiaan masyarakat.

Kekurangan yang dimiliki yaitu pada proses *Tangible* sarana dan prasarana pada keluhan masyarakat hanya saja terjadi kendala pada printer yang tiba-tiba berhenti pada saat mencetak notice pajak yang baru, sehingga dapat mengakibatkan antiran panjang dan tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan. Diharapkan idapat memperhatikan sarana dan prasarana pada printer atau penambahan cadangan agar masyarakat tidak perlu mengantri, sebab untuk persyaratan yang lain sudah bagus dan terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (A. P. Mangkunegara (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.

- Atep, A. B. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Gramedia.
- Maulana, I. , & Patrikha, F. D. (2021). Analisis kinerja dan strategi berdasarkan analisis swot dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. *Akuntabel*, 18(4), 770–775. <https://doi.org/10.30872/jakt.v18i4.9966>
- Parasuraman A, Valarie A, Z. (1990). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. https://203.77.242.52/slims/index.php?p=show_detail&id=4455
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. http://ucs.sulselib.net/index.php?p=show_detail&id=42523
- Sri Hadiati, & Sarwi Ruci. (1999). Analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada telkomsel malang area. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), pp. 56-64. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/15593>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (Sugiyono (ed.); Cet. 26).
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. , 14–35.
- Zuhri, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.)).