



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 20%

Date: Rabu, Agustus 12, 2020

Statistics: 686 words Plagiarized / 3435 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

KUALITAS SAMSAT MASUK DESA DALAM **PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR** DI DESA SINDANG BARANG KOTA BOGOR THE QUALITY OF VILLAGE SAMSAT SERVICE IN PAYMENT OF MOTOR VEHICLE TAX TAXES IN THE SINDANG BARANG VILLAGE, BOGOR CITY Bambang Eka Saputra^{1*}, Beddy Iriawan Maksudi², Euis Salbiah³ 123Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos 35, Bogor 16720 *Korespondensi: Bambang Eka Saputra. Email: benk.bes@gmail.com (Diterima: xx-xx-xxxx; Ditelaah: xx-xx-xxxx; Disetujui: xx-xx-xxxx) ABSTRACT The SAMSAT Village Entry Program (SAMADES) is an innovative motor vehicle tax collection service by picking up villages that are far or unreachable from the parent SAMSAT and SAMSAT offices.

The purpose of this study was **to determine the effect of service quality on** taxpayer satisfaction **in paying motor vehicle tax** in Bogor. Measurements of SAMSAT Service Quality are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used in this research is descriptive method with a qualitative approach. The research sample of 53 people.

This study uses a questionnaire / questionnaire in data collection. Data processing was carried out qualitatively with the assistance of score calculation. The **results showed that** **the** Quality of Service obtained a score of 3.98 including the Very Good category. In the Dimension, the highest score on the Assurance Dimension with a score of 4.32 is included in the excellent rating category.

While the Tangibles dimension has the lowest score of 3.43, including good category assessment. Key words: Service quality; SAMADES; Sindang Barang; Bogor city. ABSTRAK **Program SAMSAT masuk Desa (SAMADES) merupakan inovasi layanan pemungutan**

pajak kendaraan bermotor dengan cara menjemput kedesa yang selama ini jauh atau tidak terjangkau dari Kantor SAMSAT induk dan SAMSAT keliling.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor Kota Bogor. Pengukuran terhadap Kualitas Pelayanan SAMSAT ialah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Sampel penelitian sebanyak 53 orang.

Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket dalam pengumpulan data. Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dengan dibantu melalui penghitungan skor. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan memperoleh skor sebesar 3,98 termasuk kategori Sangat baik. Dalam Dimensi maka skor tertinggi pada Dimensi Assurance dengan skor 4,32 termasuk kategori penilaian sangat baik.

Sedangkan dimensi Tangibles memiliki skor terendah sebanyak 3,43 termasuk penilaian kategori baik. Kata kunci: Kualitas Pelayanan; SAMADES; Sindang Barang; Kota Bogor. Bambang Eka Saputra, Beddy Iriawan Maksudi, Euis Salbiah. (2020). Kualitas SAMSAT Masuk Desa dalam pembayaran Pajak kendaraan bermotor di Desa Sindang Barang Kota Bogor. Jurnal GOVERNANSI, Volume(Nomor): Halaman.

PENDAHULUAN Program Samsat Masuk Desa (SAMADES) ini merupakan inovasi layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan cara menjemput ke desa yang selama ini jauh atau tidak terjangkau dari Kantor Samsat induk dan Samsat Keliling. Untuk Samsat Masuk Desa, akan ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau masyarakat yakni kantor lurah, desa, camat dan balai desa pertemuan warga yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Kini para wajib pajak tidak harus datang ke Kantor Samsat Induk, cukup membayar pajak di Samsat Masuk Desa (Samades) yang buka setiap hari kecuali hari libur. Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2009:51) jasa/layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. MATERI DAN METODE Konsep dan Teori yang Relevan Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya.

Ratminto (2010:2) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan melibatkan pegawai atau sumber daya lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Sinambela (2011:5) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga timbul kepuasan dan

meningkatkan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Metode penelitian, menurut Sugiyono (2000), pada hakekatnya merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dari kegunaan tertentu.

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Populasi penelitian mencakup seluruh Wajib Pajak di SAMDES Sindang Barang Kota Bogor.

Rata-rata dalam perbulan yang menggunakan pelayanan samades berjumlah 1781 orang dan dalam perhari sekitar 60 orang. Maka dilakukan penarikan sampel dengan menggunakan sampling insidental yang selanjutnya untuk menghitung besaran sample menggunakan rumus Taro Yamane, $n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$ Keterangan : n = Jumlah Sampel N = Jumlah Populasi e^2 = Presisi yang ditetapkan 0,05 (5%) $n = \frac{1781}{1 + 1781 \cdot 0,05^2} = \frac{1781}{1 + 1781 \cdot 0,0025} = \frac{1781}{1 + 4,4525} = \frac{1781}{5,4525} = 326,64$ Nilai 0,0025 hasil kuadrat dari 0,05 *) Nilai 1,2025 hasil dari perkalian $1781 \times 0,0025 + 1$ Berdasarkan data terakhir tahun 2019, jumlah populasi wajib pajak adalah 1781. Maka sample yang didapatkan berjumlah 327, sekaligus dijadikan responden penelitian.

Data yang dibutuhkan penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan kuesioner/ angket sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data primer, di samping pengumpulan data primer juga dilakukan dengan cara wawancara. Data sekunder dikumpulkan dengan cara penelitian kepustakaan.

Kuesioner/angket disusun dengan menggunakan skala Likert untuk mendapatkan data yang bersifat ordinal. Menurut Sugiono (2000), skala Likert digunakan untuk mengukur perilaku, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

tertentu, dalam penelitian ini tentang efektivitas penilaian kinerja. Jawaban (pendapat dan persepsi) responden terhadap kuesioner/angket tersebut diberi skor (Tabel 1).

Tabel 1 Jawaban Responden skor Jawaban _Skor _ _Sangat Baik _5 _ _Baik _4 _ _Cukup _3 _ _Tidak Baik _2 _ _Sangat Tidak Baik _1 _ _ Jawaban responden terhadap kuesioner/angket dihitung skor rerata (mean) untuk kemudian dilakukan interpretasi dengan kategori penilaian (Tabel 2). Tabel 2. Skor Rerata dan Kategori Penilaian Skor Rerata _Kategori Penilaian _ _4,21 – 5,00 _Sangat Baik _ _3,41 – 4,20 _Baik _ _3,40 – 2,61 _Cukup _ _1,81 – 2,60 _Tidak Baik _ _1,00 – 1,80 _Sangat Tidak Baik _ _ HASIL DAN PEMBAHASAN Penelitian ini mengukur Kualitas Pelayanan berdasarkan Lima dimensi, yaitu Tangibles (Bentuk Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Dapat diketahui indikator tempat pelayanan dalam dimensi Tangibles sebesar 3,58 artinya tempat pelayanan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa tempat dalam pelayanan SAMADES harus selalu bersih sehingga bisa membuat nyaman pengunjung/wajib pajak.

Tanggapan responden mengenai Penampilan Petugas dalam Dimensi Tangibles (Bentuk Fisik), dapat diketahui indikator Penampilan petugas dalam dimensi Tangibles sebesar 3,69 artinya penampilan petugas termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa sudah semestinya penampilan petugas selalu berpenampilan rapih dan sopan.

Dan di samades sindang barang ini petugas sudah berpenampilan sopan. Tanggapan responden mengenai Fasilitas dalam Dimensi Tangibles (Bentuk Fisik), dapat diketahui indikator Fasilitas dalam dimensi Tangibles sebesar 3,83 artinya penampilan petugas termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa fasilitas harus bisa menunjang pelayanan maka dari itu fasilitas ruang kantor, sarana computer, ruang tunggu, harus tersedia memadai. Tanggapan responden mengenai Lokasi Strategis dalam Dimensi Tangibles (Bentuk Fisik), dapat diketahui indikator lokasi strategis dalam dimensi Tangibles sebesar 3,43 artinya lokasi strategis termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan bahwa dengan adanya samades di sindang barang ini merupakan suatu yang sangat membantu dan bisa termasuk kedalam kategori strategis karena selain jauh lebih dekat bisa juga mengurangi biaya perjalanan. Akan tetapi jauh dekatnya jarak berbeda-beda karena wajib pajak tersebar dimana-mana Tabel 3.Rekapitulasi Indikator pada Dimensi

Tangibles (Bentuk Fisik) No _Item Pernyataan _M _Kriteria Penilaian _1 _Ruang tempat pelayanan SAMADES selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya.

_3,58 _Baik _2 _Penampilan petugas selalu berpenampilan rapih dan pantas/sopan.

_3,69 _Baik _3 _Fasilitas ruang kantor, sarana computer, ruang tunggu, harus tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik. _3,83 _Baik _4 _SAMADES memiliki lokasi yang strategis dan sarana parkir yang memadai _3,43 _Baik _Jumlah _3,63 _Baik _ Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil yang baik dilihat dari **rata – rata nilai** dari setiap item pernyataan yang ada pada dimensi Tangibles (Bukti fisik) adalah 3,63 yang meliputi penilaian termasuk kedalam kategori Baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengukur Tangibles merupakan **fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia** layanan yang tentunya untuk menunjang **pelayanan yang lebih baik** lagi. Tanggapan responden mengenai Sikap tanggap dalam Dimensi Reliability (Keandalan), dapat diketahui indikator sikap tanggap dalam dimensi Reliability sebesar 3,83 artinya sikap tanggap termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menyatakan bahwa, petugas/karyawan tidak selalu tanggap untuk membantu wajib pajak tanpa diminta bantuan, akan tetapi jika wajib pajak menguraikan keluhannya petugas tanggap untuk membantu.

Tanggapan responden mengenai Pelayanan cepat dan tanggap dalam Dimensi Reliability (Keandalan), dapat diketahui indikator pelayanan cepat tanggap dalam dimensi Reliability sebesar 3,81 artinya sikap tanggap termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa tentunya wajib pajak menginginkan **pelayanan yang cepat dan** petugas yang tanggap dari segi apapun maka dari itu petugas dituntut untuk serba bisa dan harus berempati tinggi.

Tabel 4. Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Reliability (Keandalan) No _Item Pernyataan _M _Kriteria Penilaian _1 _Karyawan/petugas selalu tanggap membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan tanpa diminta bantuan. _3,83 _Baik _2 _Karyawan/petugas harus **memberikan pelayanan yang cepat dan** tepat.

_3,81 _Baik _Jumlah _3,82 _Baik _ Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil yang baik dilihat dari **rata – rata nilai** dari setiap item pernyataan yang ada pada dimensi Reliability (Keandalan) adalah 3,82 yang meliputi penilaian termasuk kedalam kategori Baik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengukur Reliability merupakan **kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.**

indikator/ukuran pelayanan publik yang berorientasi pada proses. Jadi dalam hal ini reliability melihat bagaimana keakuratan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Tanggapan responden mengenai Pelayanan tepat dan akurat dalam Dimensi Responsiveness (Daya tanggap), dapat diketahui indikator pelayanan tepat dan akurat dalam dimensi Responsiveness sebesar 4,15 artinya pelayanan tepat dan akurat termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa petugas harus tanggap dalam menghadapi keluhan wajib pajak dan memberikan solusi yang tepat dan akurat.

Tanggapan responden mengenai Pelayanan status dan latar belakang dalam Dimensi Responsiveness (Daya tanggap), dapat diketahui indikator pelayanan status dan latar belakang dalam dimensi Responsiveness sebesar 4,26 artinya pelayanan status latar belakang termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan yang sesuai dan tidak membedakan status dan latar belakang wajib pajak.

Tanggapan responden mengenai Validasi tepat waktu dalam Dimensi Responsiveness (Daya tanggap), dapat diketahui indikator validasi tepat waktu dalam dimensi Responsiveness sebesar 3,96 artinya validasi tepat waktu termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa dalam pengurusan pembayaran pajak termasuk kategori cepat dan tidak berbelit-belit. Tabel 5.

Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Responsiveness (Daya tanggap) No _Item Pernyataan _M _Kriteria Penilaian _1 _Karyawan/petugas selalu memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara akurat/tepat. _4,15 _Baik _2 _Karyawan/petugas memberikan kepada semua wajib pajak tanpa membedakan status atau latar belakang. _4,26 _Sangat Baik _3 _Dalam pengurusan validasi/pembayaran pajak selesai tepat waktu.

_3,96 _Baik _Jumlah _4,12 _Baik _ Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil yang baik dilihat dari rata – rata nilai dari setiap item pernyataan yang ada pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap) adalah 4,12 yang meliputi penilaian termasuk kedalam kategori Baik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengukur Responsiveness merupakan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Responsiveness (daya tanggap) mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan,

keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna layanan. Subarsono (dalam Dwiyanto,2008:148) mengemukakan responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan.

Dalam hal ini kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Tanggapan responden mengenai Pengetahuan dan jenis layanan dalam Dimensi Assurance (Jaminan), dapat diketahui indikator pengetahuan dan jenis layanan dalam dimensi Assurance sebesar 4,20 artinya pengetahuan dan jenis layanan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa pentingnya petugas memiliki pengetahuan yang luas terhadap jenis pelayanan karna sangat membantu wajib pajak. Tanggapan responden mengenai Ramah tamah dalam Dimensi Assurance (Jaminan), dapat diketahui indikator ramah tamah dalam dimensi Assurance sebesar 4,32 artinya ramah tamah termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa petugas mengedepankan keramah tamahan dalam pelayanan sehingga memberikan kenyamanan dan leluasa kepada wajib pajak dalam memberikan keluhannya tanpa canggung. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang sopan dalam Dimensi Assurance (Jaminan), dapat diketahui indikator pelayanan yang sopan dalam dimensi Assurance sebesar 4,15 artinya pelayanan yang sopan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa kesopanan dalam pelayanan merupakan poin utama karna tentunya wajib pajak ingin diperlakukan dengan sopan, sopan disini variance macamnya, maka dari itu petugas dituntut untuk mempunyai etika. Tanggapan responden mengenai Informasi dalam Dimensi Assurance (Jaminan), dapat diketahui indikator informasi dalam dimensi Assurance sebesar 4,18 artinya informasi termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa informasi yang di maksud dalam jaminan adalah informasi yang dapat dipercaya dari segimanapun. Tabel 6. Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Assurance (Jaminan) No _Item Pernyataan _M _Kriteria Penilaian _ _1 _Karyawan/petugas harus memiliki pengetahuan yang luas terhadap jenis layanan. _4,20 _Baik _ _2 _Karyawan/petugas selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

_4,32 _Sangat Baik _3 _Karyawan/petugas selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. _4,15 _Baik _4 _Informasi yang diberikan keryawan/petugas pelayanan dapat dipercaya. _4,18 _Baik _ _Jumlah _4,21 _Sangat Baik _
_ Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil yang baik dilihat dari rata – rata nilai dari setiap item pernyataan yang ada pada dimensi Assurance (Jaminan) adalah 4,21 yang meliputi penilaian termasuk kedalam kategori Sangat Baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengukur Assurance menggunakan kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Assurance (jaminan) mencakup perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk mengatasi masalah (complain) pelanggan, serta kemampuan perusahaan untuk menciptakan rasa aman (bebas dari bahaya) Tanggapan responden mengenai sikap perhatian dalam Dimensi Emphaty (Empati), dapat diketahui indikator sikap perhatian dalam dimensi Emphaty sebesar 4,24 artinya sikap perhatian termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa petugas memberikan rasa empati dengan tulus dan ikhlas merupakan sikap yang elegan dalam pelayanan sehingga membuat wajib pajak merasa puas dengan pelayanan. Tanggapan responden mengenai sikap memahami dalam Dimensi Emphaty (Empati), dapat diketahui indikator sikap memahami dalam dimensi Emphaty sebesar 3,90 artinya sikap memahami termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa sikap memahami artinya petugas paham akan kebutuhan dan yang diinginkan wajib pajak. Tanggapan responden mengenai informasi yang dibutuhkan dalam Dimensi Emphaty (Empati), dapat diketahui indikator informasi yang sesuai/dibutuhkan dalam dimensi Emphaty sebesar 4,26 artinya termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang menyatakan bahwa petugas memberikan informasi yang dibutuhkan tanpa kecuai. Tabel 7. Rekapitulasi Indikator pada Dimensi Emphaty (Empati) No _Item Pernyataan _M _Kriteria Penilaian _ _1
_Karyawan/petugas memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak. _4,24 _Sangat Baik _2 _Karyawan/petugas mampu memahami kebutuhan wajib pajak.

_3,90 _Baik _3 _Karyawan/petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak _4,26 _Sangat Baik _ _Jumlah _4,13 _Baik _ _ Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil yang baik dilihat dari rata – rata nilai dari setiap item pernyataan yang ada pada dimensi Emphaty (Empati) adalah 4,13 yang meliputi

penilaian termasuk kedalam kategori Baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengukur Emphaty adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Emphaty (empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan para pelanggan, serta memiliki jam operasi yang nyaman. Tabel 8. hasil rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan.

Dimensi _Rerata _Kategori Penilaian _Tangibles (Berwujud/bentuk fisik) _3,63 _Baik _
_Reliability (Keandalan) _3,82 _Baik _Responsiveness (Daya Tanggap) _4,12 _Baik _
_Assurance (Jaminan) _4,22 _Sangat Baik _Emphaty (Empati) _4,13 _Baik _Jumlah _3,98
_Baik _ Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi tentang Kualitas Pelayanan di SAMADES
Sindang Barang Kota Bogor, terlihat dari nilai rata – rata dari keseluruhan indikator
adalah 3,98 yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan termasuk kategori baik sesuai
dengan yang diharapkan. Dari dimensi yang dituangkan dalam penelitian ini hasilnya
menunjukkan kriteria baik atau sesuai dengan target yang dicapai.

Kualitas Pelayanan di SAMADES Sindang Barang Kota Bogor berpengaruh terhadap
kepuasan wajib pajak karena hal tersebut merupakan prasyarat dari loyalitas atau
kesetiaan pelanggan/wajib pajak. Kepuasan wajib pajak adalah fondasi dari loyalitas
wajib pajak dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Wajib pajak yang puas
tidaklah cukup, harus terdapat wajib pajak yang sangat puas.

Hal ini dikarenakan kepuasan wajib pajak dapat mengarah kepada kesetiaan wajib pajak.
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan
pada SAMADES Sindang Barang Kota Bogor memperoleh skor rerata sebesar 3,98
termasuk kategori penilaian baik.

Dikaitkan dengan Lima dimensi Kualitas Pelayanan, maka skor tertinggi pada dimensi
Assurance (Jaminan) memperoleh nilai rerata sebesar 4,22 termasuk dalam kategori
penilaian sangat baik, sedangkan dimensi Tangibles (Berwujud/bentuk fisik) memiliki
skor rerata terendah sebesar 3,63 walaupun termasuk rendah tetapi memiliki penilaian
baik.

Implikasi Penelitian Kualitas Pelayanan SAMADES Sindang Barang Kota Bogor
berimplikasi terhadap hal-hal sebagai berikut: System Kepuasan Wajib Pajak
memperhatikan aspek Kualitas dan kesediaan jasa, merupakan mutu pelayanan dan
pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi konsumen. Memberikan kepuasan pada
informasi yang diberikan yang tersedia di bagian pelayanan, petugas bertugas pada
bidang keahliannya, dan pentingnya sikap teliti pada proses pelayanan.

System Kepuasan Wajib Pajak memperhatikan aspek Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan meliputi kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran, kemudahan dalam mendaftar, adanya pelayanan yang baik ketika konsumen menyampaikan keluhan, sistem pembayaran yang mudah, kenyamanan loket atau tempat pembayaran. System Kepuasan Wajib Pajak memperhatikan aspek Ketepatan pelayanan, meliputi ketepatan waktu pelayanan, ketepatan penjelasan dari karyawan.

System Kepuasan Wajib Pajak memperhatikan aspek Keterbukaan informasi mencakup kemudahan memperoleh informasi yang transparan menyangkut kebutuhan pelayanan kepada konsumen System Kepuasan Wajib Pajak memperhatikan aspek Penilaian konsumen merupakan penilaian terhadap keseluruhan pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen dari suatu perusahaan jasa atau instansi.

System Kepuasan Wajib Pajak memperhatikan aspek Kemampuan berkomunikasi merupakan cermin kemampuan staf atau karyawan dalam melayani konsumen lewat komunikasi yang baik, memberikan penjelasan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen serta melakukan umpan balik apakah yang dijelaskan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. DAFTAR PUSTAKA Naskah jurnal atau abstrak. Agus Mantri, Abu Bakar Iskandar, Irma Purnamasari. 2017.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. Jurnal Governansi. 3 (2) : 117-129. Ahmad Danial Fahad, Beddy Iriawan Maksudi, Ginung Pratidina, 2019. Kualitas Pelayanan Penggantian STNK 5 Tahun di SAMSAT Cibadak Kabupaten Sukabumi. Jurnal Governansi. 5 (2) : 163:169.

Nurul Syah Jihan, Beddy Iriawan Maksudi, Irma Purnamasari. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kerea api Pangrango kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. Jurnal Governansi. 5 (1) : 79:88. Buku. Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM Press. Yogyakarta. Inu Kencana Syafii. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Rineka Cipta.

Jakarta. Inu Kencana Syafii. 2013. Ilmu Pemerintahan. Bumi Aksara. Jakarta. Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta. Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta: Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta. Undang-undang Pemerintah Indonesia 2009.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

INTERNET SOURCES:

<1% - <http://repository.ub.ac.id/view/subjects/H1.type.html>

<1% - <https://www.unida.ac.id/index.php/bppi/detailpost/search>

<1% -

https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/article/download/4500/pdf

<1% -

<https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-five-dimensions-of-service-quality-measured-marketing-essay.php>

<1% - <http://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/2012>

<1% - <https://www.nature.com/articles/s41746-019-0096-y>

1% - <https://bapenda.jabarprov.go.id/samades-samsat-masuk-desa/>

<1% - <https://ojs.unida.ac.id/JAKD/article/view/2810>

<1% -

https://www.slideshare.net/Uofa_Unsada/analisis-pengaruh-tangible-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy-terhadap-loyalitas-pelanggan-di-sultan-laundry-hotel-cabang-bekasi

<1% - <http://eprints.rclis.org/29798/3/BAB%20III%20SKRIPSI%20ISMA.pdf>

<1% - <http://repository.unib.ac.id/view/year/2017.default.html>

<1% -

<https://www.mangyono.com/2017/11/samsat-masuk-desa-samades-di-desa-bendungan-pagaden-barat-subang.html>

<1% -

<https://mustafatanjong.blogspot.com/2016/05/makalah-penyebab-wajib-pajak-malas.html>

<1% -

<https://www.tribunnews.com/regional/2017/12/16/ini-dia-solusi-praktis-bayar-pajak-kendaraan-bermotor>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/7389/119/BAB%20II.pdf>

<1% -

https://skripsi-skripsiun.blogspot.com/2015/01/contoh-skripsi-computer_235.html

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/327416985_PROSEDUR_PENANGANAN_KOMPLAIN_PADA_PT_BANK_RAKYAT_INDONESIA_PERSERO_Tbk_BRI_UNIT_CIBINONG

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/14234/17/BAB%20II.pdf>

1% -

<http://staff.unila.ac.id/ekobudisulistio/2016/08/hak-hak-masyarakat-atas-pelayanan-publik-menurut-uu-nomor-25-tahun-2009/>

<1% -

<https://www.kompasiana.com/sitikarlina1271/5dbd666a097f360fa2016392/pentingnya-pelayanan-publik-dalam-good-governance>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/7qvpxry-efektivitas-perwakilan-tangerang-pelaksanaan-informasi-peningkatan-pembayaran-masyarakat.html>

<1% -

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html>

<1% -

<https://setkab.go.id/apa-yang-perlu-diketahui-untuk-membuat-peraturan-perundang-undangan/>

<1% - <https://topan08ramadhan.blogspot.com/2013/11/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

<1% -

<https://makalahlaporanterbaru1.blogspot.com/2014/02/pelayanan-publik-pemerintah-daerah.html>

<1% - <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jmbs/article/download/3174/1702>

<1% - <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/25/22>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/9976/3/BAB%20II.pdf>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/21057/16/BAB%20II.pdf>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/51705261/BAB-4-PELAYANAN-PUBLIK-YANG-EFISIEN>

<1% - http://repository.upi.edu/6722/6/S_KOR_0801419_Chapter%203.pdf

<1% - <https://www.gurupendidikan.co.id/metode-penelitian-kualitatif/>

<1% - <https://kangrifqil.blogspot.com/2015/11/kualitatif-dan-kuantitatif-makalah.html>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/yd7xnvgy-pengaruh-lingkungan-keluarga-terhadap-p-restasi-belajar-pelajaran-ekonomi.html>

<1% - <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder>

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/5656/7/BAB%203.pdf>

<1% - <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jipf/article/download/2626/1376>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67772/Chapter%20III-VI.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/6zk6g4yx-analisis-tingkat-kepuasan-penumpang-terhadap-tingkat-kualitas-pelayanan-di-bandar-udara-internasional-kualanamu.html>

<1% -

<https://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04-Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/z3errkmq-analisis-kualitas-pelayanan-dengan-metode-servqual-zone-tolerance.html>

<1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/13142/6/Bab%202.pdf>

<1% - <https://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/mpu-kp-1.pdf>

<1% -

https://www.researchgate.net/journal/2503-5282_Atthulab_Islamic_Religion_Teaching_and_Learning_Journal

<1% - <https://www.slideshare.net/yoansantoso/skripsi-yoan>

<1% - <http://eprints.undip.ac.id/15743/1/Novel.pdf>

<1% - <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/download/106/190>

<1% - <http://eprints.undip.ac.id/28815/1/Jurnal.pdf>

<1% -

<https://hanafebriyanti.blogspot.com/2013/12/perbedaan-perilaku-isolasi-sosial.html>

<1% - <https://www.slideshare.net/derist/jurnal-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan>

<1% - http://repository.unair.ac.id/74657/3/JURNAL_Fis.AN.73%2018%20Wir%20i.pdf

<1% - <https://core.ac.uk/download/pdf/230718372.pdf>

<1% -

[http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/06/8.%20eJournal%20Administrative%20Reform%20Irsan%20Ismail%20196-206%20\(06-18-19-07-16-19\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/06/8.%20eJournal%20Administrative%20Reform%20Irsan%20Ismail%20196-206%20(06-18-19-07-16-19).pdf)

<1% - <https://thidiweb.com/dimensi-kualitas-jasa/>

<1% -

<https://lyharisih.blogspot.com/2018/11/simposiumnasional-keuangan-negara-2018.html>

<1% -

https://siapik.pom.go.id/apps/files/download/2020/5/20200513_113234_jadwal_rapat.pdf

<1% -

<https://teorikeuangannegara.blogspot.com/2017/05/analisis-penerapan-servqual-model-pada.html>

<1% - <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/ethos/article/download/1788/pdf>

<1% - <http://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/JPSB/article/download/419/334>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/178702523/Daftar-Isi-Jurnal-Ed-10>

<1% - [http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_adp_0700896_chapter4\(1\).pdf](http://a-research.upi.edu/operator/upload/s_adp_0700896_chapter4(1).pdf)

<1% -

<https://id.123dok.com/document/zgrn806q-mempengaruhi-keamanan-berdasarkan-peraturan-perundang-undangan-daerah-sukoharjo.html>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/oz1d1pdz-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pelayanan-pt-bank-bca.html>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/6384/17/BAB%20II.pdf>

<1% -

http://repository.ump.ac.id/1381/3/BAB%20II_ARI%20ARDI%20SUSANTO_MANAJEMEN%2717.pdf

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/41349/6/BAB%20III%20revisi.pdf>

<1% -

<https://contohs1skripsi.blogspot.com/2016/11/analisis-pengaruh-kualitas-produk.html>

<1% - <https://ayoksinau.teknosentrik.com/tahapan-sdlc/>

<1% - <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/download/937/pdf>

<1% - <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/1780>

<1% - <https://ojs.unida.ac.id/JGS/issue/view/278>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/59327/Reference.pdf;sequence=1>

<1% - <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/3779>

<1% - <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1720>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/rz3glo7y-pengaruh-bauran-pemasaran-terhadap-minat-untuk-menginap-di-dewarna-hotel-malang.html>