

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BIAK NUMFOR

Petrus Yan Fayaman Sanadi^{1)*}, Fatmawada S²⁾ dan Djunaedi³⁾

^{1,2,3)} Pascasarjana IISIP Yapis Biak, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak

petrus_yfsanadi_map@iyb.ac.id^{1)*}, fatmawadha@gmail.com²⁾

Received: 08 – 04 – 2024

Accepted: 16 – 04 – 2024

Published: 29 – 04 – 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan dan masyarakat sebagai wajib pajak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor masih belum maksimal, terutama dalam aspek assurance (jaminan) pada indikator jaminan pelayanan tidak tepat waktu dan aspek tangible (berwujud) pada indikator kenyamanan tempat pelayanan yang kurang memadai. Meskipun aspek reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), dan empathy (empati) sudah baik, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan aspek assurance (jaminan) dan aspek tangible (berwujud) agar kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih optimal. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana mencakup kenyamanan, keamanan, dan fasilitas bangunan kantor yang kurang memadai sedangkan faktor pendukung adalah pelayanan berjalan dengan baik karena petugas yang kompeten dan profesional dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, fasilitas sistem computerisasi pembayaran pajak online Electronic Samsat Papua yang terintegrasi dengan Computerisasi Electronic Registration and Identification Korlantas Polri yang memadai sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Assurance; Tangible

ANALYSIS OF THE QUALITY OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES AT THE SAMSAT OFFICE OF BIAK NUMFOR DISTRICT

Abstract

This study aims to determine and analyze the service quality of motor vehicle tax payments at the Biak Numfor District Samsat Office. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Informants in this study are service officers and the public as taxpayers. The results of the study concluded that the implementation of motorized vehicle tax payment services at the Samsat Office of Biak Numfor Regency was still not optimal, especially in the assurance aspect on the service guarantee indicator not being timely and the tangible aspect on the convenience indicator where the service was inadequate. Even though the aspects of

reliability, responsiveness, and empathy are good, efforts need to be made to improve the assurance and tangible aspects so that the quality of motor vehicle tax payment services becomes more optimal. The inhibiting factors for the implementation of motorized vehicle tax payment services at the Biak Numfor District Samsat Office are the lack of employee resources and the lack of infrastructure including comfort, security, and inadequate office building facilities, while the supporting factors are that services are running well because competent and professional officers in the process of servicing motorized vehicle tax payments, computerized tax payment system facilities for the Electronic Samsat Papua online integrated with Computerized Electronic Registration and Identification of the National Police Corps are adequate so as to increase efficiency and accuracy of data.

Kata Kunci: *Quality of Service; Assurance; Tangible.*

PENDAHULUAN

Masyarakat memang memiliki harapan yang tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kegiatan dan pembangunan negara. Salah satu isu krusial dalam administrasi publik saat ini adalah tuntutan kepada pemerintah untuk memiliki manajemen dan kepemimpinan yang efektif.

Manajemen yang efektif melibatkan pengelolaan sumber daya secara efisien dan efektif, perencanaan yang baik, pelaksanaan kebijakan yang tepat, serta pengawasan yang ketat. Kepemimpinan yang efektif juga sangat penting dalam menciptakan visi yang jelas, memotivasi para pegawai, dan memastikan bahwa keputusan yang diambil berorientasi pada kepentingan masyarakat. Selain itu, tata pemerintahan yang baik juga menjadi isu penting. Tata pemerintahan yang baik mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi publik, akuntabilitas, dan aturan hukum yang kuat.

Masyarakat menginginkan pemerintahan yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi mereka, serta memiliki sistem pengawasan yang kuat untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.

Dalam era globalisasi dan peningkatan akses terhadap pengetahuan dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pemerintahan yang baik. Mereka ingin terlibat dalam pengambilan keputusan publik, memiliki akses informasi yang mudah, serta melihat pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya. Untuk memenuhi tuntutan ini, pemerintah perlu mengadopsi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, memperkuat sistem pengawasan dan audit, serta memastikan terdapatnya keterbukaan dan keikutsertaan masyarakat dalam cara pengambilan keputusan. Selain itu, pelibatan masyarakat dalam pengawasan dan pemantauan kegiatan pemerintah juga penting untuk memastikan akuntabilitas yang lebih tinggi.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintah bisa meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, membuat kepercayaan warga, serta menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan warga.

Pemerintah memiliki peran sebagai pemberi layanan, sementara warga negara memiliki peran sebagai penerima layanan. Untuk memastikan kualitas layanan yang

memadai, layanan tersebut harus memenuhi standar yang jelas, pasti, transparan, efektif, terjangkau, dan adil. Aspek-aspek ini terlihat dalam layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, seperti Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap, bertanggung jawab melayani masyarakat dalam hal pendaftaran surat kepemilikan kendaraan bermotor.

Pelayanan terpadu satu atap adalah sistem administrasi yang dirancang guna mempermudah serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu bangunan yang sama. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 merupakan pedoman untuk mengatur implementasi Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap dalam penyelenggaraan administrasi kendaraan bermotor. Keputusan ini mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan STNK, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta iuran wajib kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. Tujuan peraturan ini adalah memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan tersebut dilakukan secara menyeluruh, efisien, transparan, akuntabel, dan memberikan informasi yang jelas.

Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor, sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat, menghadapi tantangan yang serupa dalam meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada memenuhi kebutuhan wajib pajak. Walaupun telah diterapkan sistem pelayanan yang terintegrasi, dengan prinsip pelayanan yang efisien dan menyeluruh, seringkali terdapat hambatan yang muncul. Ada beberapa penyebab yang dapat menjadi menghambat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor

karna keterkaitan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan Regident Kepolisian. Penyebab ini dapat menyebabkan masyarakat mendapatkan kesan yang kurang memuaskan dan menghadapi kendala dalam proses pembayaran pajak kendaraan.

Konsep Administrasi Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:8) Administrasi Publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut Nicholas Henry dalam Pasolong (2017:9), definisi administrasi publik adalah “kombinasi tertentu dari teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman publik tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat umum serta mendorong partisipasi publik untuk membuatnya lebih tanggap terhadap kebutuhan sosial Administrasi publik secara aktif mendiskusikan praktik manajemen untuk memastikan bahwa praktik tersebut efektif, efisien, dan lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat umum.

Lebih lanjut dari Felix A. Nigro (2016:14) menunjukkan bahwa definisi administrasi publik adalah sebagai berikut:

- a. Upaya berbagai kelompok yang kooperatif di seting publik.
- b. Mencakup tiga lembaga negara-eksekutif, legislatif, yudikatif yang semuanya saling terhubung.
- c. Berperan penting dalam perumusan kebijakan publik dan karenanya menjadi bagian dari proses politik.

- d. Berbeda secara signifikan di hal-hal tertentu dari administrasi swasta.

Konsep Manajemen Publik

Manajemen publik, sering dikenal sebagai administrasi publik, biasanya diasosiasikan dengan pemerintah. Meskipun administrasi publik sangat dipengaruhi oleh manajemen ilmiah, Overman dalam Keban (2004: 85) menegaskan bahwa tidak demikian. Manajemen publik bukanlah scientific management, meskipun sangat dipengaruhi oleh scientific management. Manajemen publik bukanlah policy analysis, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanantekanan antara orientasi rational instrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan di pihak lain. Public management adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

Administrasi publik Menurut Shafritz dan Russell (dalam Kebab, 2008: 93), hal ini dipandang sebagai kesempatan bagi seorang individu untuk tidak takut dalam menjalankan organisasi tertentu, dan ini termasuk penggunaan sumber daya sehari-hari (manusia dan mesin) untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

Menurut Donovan dan Jackson (2013: 11–12), “manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill). Sedangkan menurut, OTT, Hyde dan Shafritz (1991:11), mengemukakan bahwa “manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang

administrasi publik yang tumpang tindih”. Dengan demikian, perbedaan utama antara kebijakan publik dan manajemen publik adalah bahwa kebijakan publik berfokus pada proses pengambilan keputusan, sedangkan manajemen publik berfokus pada implementasi dan pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh kebijakan publik. Keduanya saling terkait dan saling mendukung dalam upaya mencapai hasil yang diinginkan dalam konteks pengelolaan masalah-masalah publik.

Konsep Pelayanan Publik

Pandangan umum menyatakan bahwa setiap individu membutuhkan bantuan, tetapi dapat dengan yakin dikatakan bahwa bantuan tersebut tidak selalu sejalan dengan kebutuhan manusia. Masyarakat terus berupaya mencari penyedia layanan publik yang berkualitas dari pihak birokrasi, meskipun seringkali pengalaman tersebut tidak sesuai dengan harapan. Bukti empiris menunjukkan bahwa sebagian besar layanan publik selama ini sering diabaikan, mahal, dan kurang menarik.

Menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (1995: 26) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Tujuan Pelayanan Publik

Kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat. Ketika harapan dan keinginan masyarakat terpenuhi, mereka merasa dihargai. Keyakinan bahwa uang yang mereka bayarkan sebanding dengan apa yang mereka harapkan sangat penting. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu mencari berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk dalam memaksimalkan pengalaman pengunjung agar mereka merasa senang dan nyaman. Penting untuk menghindari membuat tamu merasa diabaikan atau tidak dihargai melalui layanan yang tidak peduli atau cuek.

Strategi lain yang penting adalah memberikan kemudahan, kecepatan, dan peluang kepada masyarakat umum. Jika layanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan, maka itu dapat dianggap sebagai kualitas yang sangat baik. Namun, tingkat kepuasan layanan dapat berbeda-beda tergantung pada individu tersebut. Faktanya, administrasi mencakup perusahaan mana pun yang menumbuhkan loyalitas pelanggan. Jika dekat dengan pelanggan pengalaman positif selalu diingat, dukungan pelanggan bisa menjadi jenis layanan penting yang memberikan kepuasan pelanggan. Kebijakan konvensional berpendapat bahwa menyatukan orang adalah tujuan dari pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2014:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Badan independen yang bertanggung jawab atas administrasi pelayanan publik di Indonesia disebut Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi kinerja pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 UU No. 37 Tahun 2008. Menurut undang-undang tersebut, Ombudsman merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk mengarahkan penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh instansi pemerintah maupun, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta unit swasta atau individu yang bertanggung jawab dalam administrasi tersebut. Pelayanan publik tertentu yang didanai sebagian atau seluruhnya oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Konsep Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Siahaan (2006:137), pajak kendaraan adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 dan 13 ayat 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya, pemungutannya dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT.

Penerimaan yang dihasilkan oleh pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mendukung pembangunan daerah dan

pemerintah daerah. Ada beberapa manfaat PKB bagi daerah adalah sebagai berikut:

- a) Merupakan salah satu sumber pendapatan daerah;
- b) Bermanfaat untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- c) Berguna untuk pembangunan atau pemeliharaan jalan, serta untuk meningkatkan fasilitas transportasi umum;
- d) Membantu pertumbuhan pendapatan kota/kabupaten;
- e) Memberikan rasa tenang dan kepastian hukum kepada wajib pajak.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Berbagai faktor, baik dari sudut pandang negara sebagai penyedia layanan maupun sudut pandang masyarakat penerima layanan, berdampak pada pelayanan publik yang diberikan oleh negara. Berikut pendapat ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Para ahli berpendapat tentang faktor-faktor yang menurunkan kualitas pelayanan publik tercantum di bawah ini. Menurut M. Thoha (1995:181) memaparkan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Faktor individu Ini mengacu pada sumber daya manusia organisasi. Tentu saja, kemampuan seseorang untuk memberikan pelayanan publik meningkat secara proporsional semakin besar pula kemampuan organisasi memberikan pelayanan publik.
- b. Faktor sistem Prosedur dan mekanisme pelayanan yang digunakan dipengaruhi oleh faktor sistem. Dalam hal ini, secara umum benar bahwa menyediakan layanan publik berkualitas tinggi

menjadi lebih menantang dengan semakin rumitnya prosedur penyelenggaraan layanan tersebut. Di sisi lain, meningkatkan kualitas pelayanan publik jauh lebih mudah jika prosedurnya tidak terlalu rumit dan lebih transparan.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik

Jika faktor pendukungnya memadai, pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam proses pelayanan, terdapat beberapa faktor kunci yang mempengaruhi dan harus dilakukan secara kolektif oleh para penyedia pelayanan yang berkualitas. Menurut Moenir (2002: 82) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik yaitu:

- a) Faktor kesadaran
- b) Faktor Aturan
- c) Faktor Organisasi
- d) Faktor Pendapatan
- e) Faktor Kemampuan dan keterampilan
- f) Faktor Sarana

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap layanan menghasilkan perspektif yang berbeda dari penyedia layanan dan pengguna layanan. Pelayanan yang baik akan mendapatkan penilaian positif dari pelanggan. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, misalnya tidak tepat waktu, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan dan merusak reputasi lembaga atau organisasi yang menyediakan layanan tersebut.

Tak dapat disangkal bahwa kriteria dimensi kualitas pelayanan publik memberikan petunjuk mengenai standar kualitas

pelayanan. Hal ini penting agar kita dapat menilai sejauh mana aparat pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi Yaitu: Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangible (Berwujud).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Biak Numfor yang berdomisili di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 31 Biak, Kelurahan Mandala, Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, teknik penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi dan *member check*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sekalipun Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) memiliki tugas khusus dalam hal melaksanakan administrasi dan sebagian tugas teknis operasional dalam pelaksanaan pemungutan dan pemasukan penerimaan pendapatan ke kas daerah, namun kelancaran tugas pelayanan instansi Unit Pelayanan Pajak Daerah sangat ditunjang oleh unit kerja lainnya yang ada pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor.

Berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dapat dinilai dengan menggunakan parameter kualitas pelayanan oleh Koller dan Keller (2016:284) sebagai berikut:

1. Reliability (kehandalan)

Untuk layanan berkualitas tinggi, mutlak diperlukan untuk memiliki pengetahuan yang memadai yang dapat diandalkan. Demikian pula, unit pelayanan pajak daerah pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor memastikan tugas utama mengumpulkan dan menyetor pendapatan ke kas daerah. Membutuhkan sumber daya manusia atau penyedia layanan yang dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan perpanjangan atau validasi STNK memang telah berjalan sesuai mekanisme prosedur pelayanan Samsat. Jika ada kekhawatiran atau ketidak jelasan terkait prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan masyarakat dapat mengajukan pertanyaan atau menghubungi Kantor Samsat untuk memperoleh penjelasan lebih lanjut. Kantor Samsat memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berhubungan erat dengan Regident Kepolisian. Proses registrasi identitas kendaraan bermotor yang dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. Prosedur ini

melibatkan pengumpulan informasi dan dokumen yang diperlukan untuk mengidentifikasi pemilik kendaraan. Hal ini penting untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat serta memastikan bahwa kendaraan yang beroperasi di jalan raya memiliki identitas yang jelas. Dalam proses Regident, pemilik kendaraan harus menyerahkan dokumen-dokumen yang lengkap sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak berwenang, seperti KTP, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), dan dokumen pendukung lainnya. Dokumen-dokumen ini diperlukan untuk memverifikasi identitas pemilik kendaraan dan memastikan bahwa kendaraan tersebut terdaftar secara sah.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pelaksanaan pelayanan di Kantor Samsat sudah memiliki ketentuan baku yang diikuti oleh instansi terkait. Aturan tersebut dibakukan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Namun, dalam konteks kejelasan prosedur pelayanan tersebut, masyarakat masi kebingungan dan merasa dipersulit dengan prosedur pelayanan di Samsat. Pentingnya membuat prosedur layanan yang lebih nyaman adalah untuk memudahkan pengguna jasa dalam mengikuti prosedur yang ada. Dalam konteks Kantor Samsat, prosedur yang jelas dan mudah dipahami akan membantu pengguna jasa dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan, memahami langkah-langkah yang harus dilakukan, serta

menghindari kebingungan atau kesalahan dalam proses pelayanan. Dengan mengedepankan kejelasan dan kenyamanan dalam prosedur layanan, Kantor Samsat dapat memastikan bahwa pengguna jasa dapat mengikuti prosedur dengan mudah dan memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan.

2. Responsiviness (ketanggapan)

Sebagian masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor, ini membutuhkan perhatian dari aparat pemerintahan. Beberapa masyarakat mungkin kurang percaya diri dalam berkomunikasi, sehingga mereka ragu atau takut untuk bertanya kepada petugas pelayanan. Hal ini dapat menciptakan jarak antara petugas dan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dimengerti, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan menunjukkan keseriusan, tulus, dan antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketika petugas memberikan pelayanan dengan tulus, antusias, responsif, cepat, dan menawarkan solusi, masyarakat akan merasa puas dengan interaksi tersebut. Hal ini penting untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik yang diberikan.

3. *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terintegrasi dengan regident ramor Kepolisian fungsinya untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat sehingga pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Namun, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan perpanjangan STNK membutuhkan waktu yang lebih lama karena melibatkan pemeriksaan fisik kendaraan, pencarian berkas di gudang STNK, dan pembuatan plat kendaraan baru. Hal ini dapat memakan beberapa hari kerja, tergantung pada ketersediaan fasilitas kerja dan sumber daya manusia yang ada.

4. *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, petugas yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor memiliki sikap yang santun dan mengutamakan etika dalam membantu masyarakat atau wajib pajak. Sikap yang santun ini juga mencerminkan profesionalisme dan dedikasi pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat memberikan respons positif terhadap petugas pelayanan membantu menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan semangat kerja para pegawai. Selain itu, sikap yang baik dari masyarakat juga dapat memudahkan proses pelayanan

dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan.

5. *Tangible* (berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, disimpulkan bahwa Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor menghadapi beberapa kekurangan dalam penyediaan sarana dan prasarana yang memadai menunjang pelayanan. Seperti bangunan kantor sudah tua, ruang wajib pajak dan gudang penyimpanan arsip STNK yang tidak memadai juga tidak adanya toilet umum serta pagar halaman kantor yang tidak selesai dikerjakan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan dan memperbaiki fasilitas pendukung pelayanan mereka agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Peningkatan fasilitas ini dapat menjadi investasi yang berharga dalam meningkatkan kepuasan pengguna, membangun citra positif, dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik secara keseluruhan.

Meskipun ada kekurangan dalam sarana dan prasarana, tampaknya penampilan petugas sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Keseragaman seragam di masing-masing instansi juga menunjukkan adanya disiplin dalam melaksanakan pelayanan. Sebagai rekomendasi, Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dapat mempertimbangkan perbaikan atau peningkatan sarana dan prasarana yang ada. Upaya ini dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan pengalaman pelayanan bagi wajib pajak. Penting juga untuk memperhatikan aspek kenyamanan, dan keamanan dalam menyediakan fasilitas

yang memadai bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pajak.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Pelayanan wajib pajak di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dipengaruhi oleh faktor penghambat yang dapat menurunkan kualitas pelayanan dan mengurangi kepuasan wajib pajak. Berkaitan dengan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dapat dinilai dengan menggunakan teori M. Thoha (1995:181) sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan kekurangan petugas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor, termasuk dari kepolisian dan unit penerimaan pendapatan daerah, adalah masalah serius yang dapat menghambat efisiensi dan kualitas layanan pelayanan kendaraan bermotor kepada masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak negatif pada berbagai aspek operasional Kantor Samsat, termasuk pemrosesan berkas kendaraan, penerimaan pajak, dan administrasi lainnya

b. Faktor Sistem

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ditemukan masyarakat harus berurusan dengan proses pembayaran yang terpisah dan tidak terintegrasi sistem computerisasi, mereka mungkin merasa kesulitan dan kurang nyaman. Ini bisa menciptakan pengalaman buruk bagi pelanggan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Biak Numfor, termasuk dari kepolisian dan unit penerimaan pendapatan daerah, adalah masalah serius yang dapat menghambat efisiensi dan kualitas layanan pelayanan kendaraan bermotor kepada masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak negatif pada berbagai aspek operasional Kantor Samsat, termasuk pemrosesan berkas kendaraan, penerimaan pajak, dan administrasi lainnya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan di atas bawah pelaksanaan pelayanan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (berwujud) menurut Koller dan Keller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator yang dijadikan sebagai ukuran dalam melihat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor secara umum dan lebih khusus dalam hal pelayanan unit penerimaan pendapatan daerah pada instansi ini dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik atau kualitas pelayanannya sudah bagus namun ada beberapa kendala yang menjadi perhatian instansi terkait agar kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih baik.

1. *Reliability* (kehandalan). Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dilihat dari indikator Reliability (kehandalan), kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor sudah memiliki ketentuan baku yang diikuti oleh instansi terkait. Aturan

tersebut dibakukan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dimana pembayaran pajak kendaraan bermotor terintegrasi dengan fungsi regident kepolisian. Namun, dalam konteks kejelasan prosedur pelayanan tersebut, masyarakat masih kebingungan dan merasa dipersulit dengan prosedur mekanisme pelayanan di Samsat. Perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap prosedur yang ada dengan mendengarkan umpan balik dari masyarakat juga penting untuk mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dalam prosedur pelayanan dengan memperhatikan beberapa aspek berikut: a) Wajib pajak menunggu dengan waktu yang lama: Jika terdapat keluhan mengenai waktu tunggu yang lama dalam antrian atau proses pembayaran, instansi terkait dapat mempertimbangkan langkah-langkah untuk mengurangi waktu tunggu, seperti meningkatkan efisiensi proses atau mengoptimalkan jumlah staf yang melayani; b) Kesulitan akses informasi: Jika masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor, instansi terkait dapat meningkatkan aksesibilitas informasi tersebut melalui penyediaan brosur, situs web, atau kanal komunikasi lain yang mudah diakses oleh masyarakat; c) Ketidakjelasan prosedur pembayaran: Jika ada keluhan mengenai kebingungan terkait prosedur pembayaran, instansi terkait dapat melakukan evaluasi ulang terhadap petunjuk dan panduan yang disediakan. Memastikan bahwa prosedur pembayaran dijelaskan dengan baik dan mudah

dipahami oleh masyarakat sangat penting untuk meminimalkan kebingungan; d) Sistematisasi administrasi yang rumit: Jika terdapat keluhan mengenai kompleksitas administrasi yang diperlukan dalam proses pembayaran, instansi terkait dapat mempertimbangkan upaya untuk menyederhanakan proses administrasi atau memberikan panduan yang lebih rinci kepada masyarakat untuk menghindari kesalahan dalam pengisian formulir atau dokumen; Dengan memperhatikan dan mengatasi kendala-kendala tersebut, diharapkan instansi terkait dapat mempertahankan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sudah baik dan terus meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Penjelasan tersebut sesuai dengan pandangan Moenir (1995: 26) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2. Responsiviness (ketanggapan)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dilihat dari indikator Responsiviness (ketanggapan) kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor petugasnya sangat tanggap terhadap pengaduan wajib pajak dan berusaha memenuhi harapan masyarakat. Respons yang cepat dan akurat terhadap pengaduan wajib pajak merupakan upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memastikan kepuasan wajib pajak. Dengan adanya sistem kotak saran dan

survei, serta responsif terhadap pengaduan, Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor berupaya memenuhi keinginan wajib pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor responsif terhadap pengaduan wajib pajak dan berusaha memenuhi harapan masyarakat, ada inovasi baru yang dapat diterapkan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan lebih baik lagi. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut: a) Pelatihan dan pengembangan petugas: Penting untuk memberikan pelatihan secara teratur kepada petugas agar mereka dapat mengembangkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan penyelesaian masalah. Hal ini akan membantu mereka menjadi lebih efisien dan efektif dalam menanggapi pengaduan dan permintaan wajib pajak; b) Meningkatkan sistem pelaporan dan penanganan pengaduan: memperbaiki sistem pelaporan pengaduan sehingga proses penanganan pengaduan menjadi lebih transparan dan efisien. Hal ini dapat mencakup penggunaan teknologi untuk memantau dan melacak pengaduan serta memberikan tanggapan yang tepat waktu; c) Penggunaan teknologi: memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Misalnya, penggunaan aplikasi atau sistem online yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara elektronik tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini akan mengurangi waktu tunggu dan mempermudah proses bagi wajib

pajak; d) Evaluasi dan umpan balik: mengadakan mekanisme evaluasi dan umpan balik dari wajib pajak secara rutin. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan atau sistem pengumpulan umpan balik yang mudah diakses. Dengan menerima umpan balik dari wajib pajak, Kantor Samsat dapat mengidentifikasi kelemahan dan area peningkatan yang perlu diperhatikan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah di atas, Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tujuannya adalah memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya

3. Assurance (empati)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dilihat dari indikator Assurance (empati), pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor yang terintegrasi dengan regident kepolisian memiliki fungsi penting dalam memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan, serta pengoperasian kendaraan. Selain itu, pelayanan ini juga memiliki fungsi kontrol, forensik kepolisian, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan tersebut, terdapat beberapa tahap yang membutuhkan waktu lebih lama, seperti pemeriksaan fisik kendaraan, pencarian

berkas di gudang STNK, dan pembuatan plat kendaraan baru. Hal ini dapat memakan beberapa hari kerja, tergantung pada ketersediaan fasilitas kerja dan sumber daya tenaga petugas pelayanan berbeda halnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tidak membutuhkan waktu lama. Dalam hal ini, instansi terkait dapat mempertimbangkan langkah-langkah berikut untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan: a) Pengoptimalan sumber daya: Instansi terkait dapat mengalokasikan sumber daya yang cukup, seperti personel dan fasilitas, untuk memperlancar proses pelayanan. Hal ini termasuk meningkatkan jumlah petugas pemeriksa kendaraan dan memastikan ketersediaan gudang STNK yang terorganisir dengan baik; b) Peningkatan sistem dan teknologi: Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dan teknologi yang lebih canggih dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Misalnya, penggunaan sistem pencarian berkas elektronik yang memudahkan akses petugas ke data kendaraan dan penggunaan perangkat lunak untuk pembuatan plat kendaraan secara otomatis; c) Koordinasi yang baik antara instansi terkait: Kerjasama dan koordinasi yang baik antara Kantor Samsat dan regident kepolisian sangat penting dalam mengoptimalkan pelayanan. Pengaturan yang efektif antara kedua instansi dapat membantu menghindari duplikasi proses dan mempercepat proses pelayanan; Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, diharapkan instansi terkait dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan

pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta penerbitan dan perpanjangan STNK, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan waktu yang lebih singkat dan lebih efektif. Hal ini senada dengan administrasi publik Menurut Shafritz dan Russell (dalam Kebab, 2008: 93), hal ini dipandang sebagai kesempatan bagi seorang individu untuk tidak takut dalam menjalankan organisasi tertentu, dan ini termasuk penggunaan sumber daya sehari-hari (manusia dan mesin) untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

4. *Emphaty* (empati)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dilihat dari indikator *Emphaty* (empati), pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor menunjukkan Sikap santun yang ditunjukkan oleh pegawai Samsat Kabupaten Biak Numfor mencerminkan penghargaan mereka terhadap masyarakat dan kesadaran mereka akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik. Dalam setiap interaksi dengan masyarakat atau wajib pajak, pegawai menunjukkan sikap yang menghormati, ramah, dan sopan. Mereka mendengarkan dengan baik, memberikan jawaban yang jelas dan membantu masyarakat memahami prosedur serta persyaratan yang diperlukan secara efisien dan efektif. Hal ini senada menurut Harbani Pasolong (2007:8) Administrasi Publik adalah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi

kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor mengacu pada teori Kotler dan Keller (2016:284) berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat di simpulan bahwa: 1. Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor masih belum maksimal, terutama dalam aspek Tangible (berwujud) yang mencakup kenyamanan, keamanan, dan fasilitas bangunan kantor yang kurang memadai. Meskipun aspek Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) sudah baik, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan aspek Tangible (berwujud) agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal. 2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor adalah kurangnya jumlah petugas pelayanan dan ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur mekanisme pelayanan Samsat. Sedangkan faktor pendukungnya adalah pelayanan berjalan dengan baik karena petugas yang kompeten dan profesional dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan, fasilitas sistem computerisasi online E-Samsat Papua yang terintegrasi dengan Computerisasi ERI Korlantas Polri yang memadai sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi data, dan sikap ramah serta perhatian petugas dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan menyenangkan bagi wajib pajak..

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis sehingga tesis dan artikrl ini bisa diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, & Isbandi Rukminto. (2001). Pemberdayaan, Pembangunan Masyarakat dan Intervensi Komunitas (Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis). Lembaga Penerbit Falkutas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Adi, Fitri. (2019) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang E-KTP Di Kelurahan Pahang Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai.” .
- Agata Novena Surya, & Sabam Simbolon. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Program Samsat Corner, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Jakarta Utara).
- Agus Dwiyanto. (2003). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Ahmad Ainur Rohman, Mas'ud, Saiful & Purnomo. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Mojolangu Malang : Program sekolah demokrasi.

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN SAMSAT. (2015). 123dok.com. <https://123dok.com/document/ydx8v1gzanalisis-kepuasan-wajib-pajak-terhadap-pelayanan-samsat.html>

Angga Wiranata, Isabella, I., & Novia Kencana. (2019). Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. 4(3). <https://doi.org/10.36982/jpg.v4i3.770>

Anindya Liani, Budi Setiyono, & Turtiantoro. (2013). PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT (Studi Tentang Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Bulan April 2013 di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT/UP3AD) Kabupaten Grobogan). *Journal of Politic and Government Studies*, 2(3), 166–175. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/2979>

Aritonang, F. L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramediai

Engkus, E. (2018). *Optimalisasi Government-Business Partnership (Gbps) Di Era Disruptif Dan Governansi Digital Untuk Mewujudkan Tujuan Nasional*

Berkelanjutan - Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Uinsgd.ac.id.

<http://digilib.uinsgd.ac.id/18035/1/003.%20PDF%20UNPAR%20NOV18.pdf>

ERNAWATI ERNAWATI, & Arif Ardianto. (2015). Evaluasi Pelayanan dan Administrasi Polri dalam Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat di Kantor Samsat Pekanbaru Kota. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 2(1), 32067.

<https://media.neliti.com/media/publications/32067-ID-evaluasipelayanan-dan-administrasi-polri-dalam-pengurusan-pembayaranpajak-kend.pdf>

Gubernur Papua. (2012). Peraturan Gubernur Papua Nomor: 61 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) se Provinsi Papua Nomor: 61 Tahun 2012.

Gubernur Papua. (2017). *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Papua Nomor: 69 Tahun 2017*.

Hardiansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Ed. Rev. Gava Media*

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada

Kamaruddin Sellang, Jamaluddin & Ahmad Mustanir. (2022). *Strategi Dalam*

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. CV. Penerbit Qiara Media.
- Keban, T. Y. (2015). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (edisi Ketiga). Gava Media.
- Kementrian Aparatur Negera, R. I. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementrian Aparatur Negera.
- Kementrian Aparatur Negera, R. I. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementrian Aparatur Negera Republik Indonesia.
- Kepolisian Irian Jaya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Irian Jaya, Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Irian Jaya. (1989). Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah satu Atap (SAMSAT) wilayah Kabupaten se Irian Jaya Nomor: POL.B/877/VII/90, Nomor: 061/2666/SET/89 dan Nomor: INBER/JR/01/VII/89 tanggal, 01 Juli 1989. Kepolisian Irian Jaya, Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Irian Jaya, Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Irian Jaya.
- Kotler, & Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. PT. Indeks.
- Masithoh, R. (2023). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-SAMSAT SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT DI KOTA SAMARINDA. JMA: JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI, 12(1), 244–252. <https://doi.org/10.31293/ekm.v11i4.6723>
- Miles M.B, H., & Saldana J. (2014). Qualitative Data Analisis A. Methods Sourcebook. Sage Publication.
- Moenir, H. A. S. (2000). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. PT. Bumi Aksara.
- Mohamad Thahir Haning (2015) Reformasi Birokrasi Desain Organisasi Yang Mendukung Pelayanan Publik di Indonesia. Ilmu Giri Yogyakarta.
- Mohamad Thahir Haning, H. H., & Mashuri H, T. (2020). Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep Dimensi dan Strategi. UPT Unhas.
- Moleong, J. L. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosda Karya.
- Muhammad Alfisyahrin (ed). (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mukarom Zaenal, & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Mulyadi, & Dedy. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Alfabeta.

Presiden, R. I. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Presiden Republik Indonesia.

Presiden, R. I. (2015). Penyelenggaraan Sistem administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Jakarta.

Reformasi, dan. (2017). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik | Perpustakaan Kementerian PANRB.

Sugiyono (2021) Metode Penelitian Administrasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D) Edisi Revisi Alfabeta CV.