

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

ADINDA SYAFITRI

NIM. 21233003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

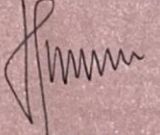
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BUKITTINGGI**

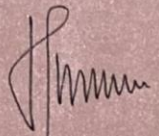
Nama : Adinda Syafitri
BP/Nim : 2021/21233003
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Mei 2025

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi
Diploma Tiga (D3) Manajemen Pajak

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Firman, SE, M.Sc
NIP. 198002062003121004


Firman, SE, M.Sc
NIP. 198002062003121004

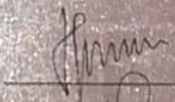
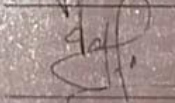
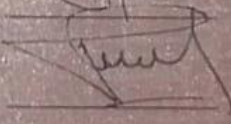
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BUKITTINGGI

Nama : Adinda Syafitri
NIM : 2021/21233003
Program Studi : DIII Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga (D III) Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, Mei 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Firman, SE, M.Sc	(Ketua)	
2. Chichi Andriani, SE, MM	(Anggota)	
3. Thamrin, S.Pd, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adinda Syafitri
Thn. Masuk/NIM : 2021/21233003
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/2 Desember 2003
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jl. Tunggang
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 29 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Adinda Syafitri
NIM. 21233003

ABSTRAK

Adinda Syafitri : Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi

Pembimbing : Firman, S.E., M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Bukittinggi yang beralamat di Jalan Bukittinggi-Medan km. 6 Baringin JR PGRM Nagari Gadut, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tingkat capaian responden dengan melakukan proses tabulasi data berdasarkan kuesioner Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Bukittinggi sebanyak 44.554, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik *non probability sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui tingkat kualitas pelayanan di Kantor Samsat Bukittinggi mendapatkan rata-rata skor sebesar 3,97 dan TCR 79% masuk dalam kategori cukup baik artinya responden atau wajib pajak mempersepsikan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Bukittinggi sudah baik, tetapi belum optimal dan perlu adanya peningkatan. Ditandai dengan Tingkat Capaian Responden indikator pertama bukti nyata (*tangibles*) 80%, indikator kedua keandalan (*reliability*) 81%, indikator ketiga daya tanggap (*responsiveness*) 78%, indikator keempat jaminan (*assurance*) 80%, indikator kelima empati (*empathy*) 79%. Hal ini menandakan bahwa Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi perlu memberikan perhatian khusus pada peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat, agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Kata Kunci : *Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Servqual*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat serta hidayah-nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi”**. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Pajak (DIII) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Pada kesempatan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang maha esa, yang telah memberikan rahmatnya dalam kepenulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Bapak Abel Tasman, SE,.MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Seluruh Staf dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Zawil Muzaki, SE, selaku Kepala UPTD PPD Samsat Kota Bukittinggi yang telah mengijinkan pelaksanaan penelitian.
7. Karyawan dan karyawan Kantor SAMSAT Kota Bukittinggi yang telah membantu dan memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis selama kegiatan penelitian dan magang di Kantor SAMSAT Bukittinggi.
8. Teristimewa untuk orang tua tercinta dan adik-adikku yang telah senantiasa memberi semangat dan dukungan kepada penulis, hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini dengan baik.
9. Teman-teman magang penulis terutama Afifah, Khayla, Febby, dan kak Mei yang selalu menemani dan membantu dalam memberikan motivasi kepada penulis dari awal kegiatan magang hingga Tugas Akhir ini selesai.

Selain itu, penulis menyadari didalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak sekali kekurangan. oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan laporan ini dimasa yang akan datang.

Padang, Agustus 2024

Penulis

Adinda Syafitri

21233003

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	2
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Konsep Kualitas pelayanan publik	10
1.Pengertian Kualitas.....	10
2.Pengertian Pelayanan.....	10
3.Pengertian Kualitas Pelayanan	11
4.Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik	12
5.Metode Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak.....	14
6.Indikator kualitas pelayanan Publik	15
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	18
A. Bentuk Penelitian.....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Rancangan Penelitian.....	19
1.Jenis Penelitian	19
2.Tahapan Dan Prosedur Penelitian.....	20
3.Objek Penelitian	22
4.Sumber Data	22
5.Instrumen Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel.....	26

E. Teknik Analisis Data	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Profil SAMSAT.....	30
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perincian Kuesioner Skala Likert	24
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen	25
Tabel 3. Kategori Persentase Pencapaian Nilai	28
Tabel 4. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	38
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel 8. Hasil Deskripsi Capaian Responden TCR	41
Tabel 9. Hasil Deskriptif Data TCR Bukti Nyata	42
Tabel 10. Hasil Deskriptif Data TCR Keandalan	43
Tabel 11. Hasil Deskriptif Data TCR Daya Tanggap	44
Tabel 12. Hasil Deskriptif Data TCR Jamninan	45
Tabel 13. Hasil Deskriptif Data TCR Empati	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi SAMSAT Bukittinggi.....	35
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonana Observasi	55
Lampiran 2. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	57
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Kuesioner	62
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data	65
Lampiran 6. Dokumentasi	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pemerintah seringkali menjadi sorotan publik karena pelayanan publik yang diberikan dianggap tidak memuaskan masyarakat. Sebagaimana diatur dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kewajiban maupun kebutuhan termasuk pelayanan publik. Oleh karena itu, pada dasarnya pemerintah harus memprioritaskan pelayanan publik bukan hanya melayani dirinya sendiri namun juga masyarakat.

Pelayanan adalah faktor penting bagi setiap organisasi karena pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi organisasi tersebut. Menurut Simamora (2003), bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler, 2009).

Pelayanan publik adalah salah satu unsur penting dalam setiap organisasi publik termasuk pemerintahan sehingga pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik itu sendiri. Dalam hal pemenuhan terhadap kepentingan publik sudah selayaknya perlu memperhatikan kualitas

pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat merasakan kepuasan layanan dan memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan tersebut.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah bentuk suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang perlu diselesaikan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik. Selain itu Undang-Undang ini menekankan pentingnya penyusunan standar pelayanan yang jelas, serta memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh layanan yang adil dan efisien, serta mendorong peningkatan profesionalisme aparatur pemerintahan melalui pelatihan dan pemberdayaan, dalam upaya memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan kualitas pelayanan publik terbaik.

Kualitas pelayanan publik sendiri ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perilaku penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam melakukan proses pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam hal kepuasan masyarakat dapat ditandai dengan mulai terlihatnya kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat. Peningkatan dan pengaduan dari laporan masyarakat terkait

pelayanan publik adalah kewenangan dari lembaga Ombudsman di mana sebagai bentuk dari inovasi pengawasan pelayanan publik tersebut.

Di Indonesia, kualitas pelayanan publik masih menjadi masalah yang harus ditingkatkan dari waktu ke waktu karena masih banyak lembaga-lembaga pemerintahan yang belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik. Menurut survei yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (2017), bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah di mana sekitar 44,85% Kabupaten/Kota di Indonesia memiliki tingkat kepatuhan pelayanan publik yang berada di zona merah, 12,14% Kabupaten/Kota berada pada zona hijau artinya kepatuhan sudah sangat baik dan rata-rata mendapat nilai sempurna, sedangkan sisanya sebesar 42,99% berada pada zona pertengahan yaitu zona kuning. Pada tahun 2017, ada sebanyak 3.427 laporan masyarakat yang mengadukan pemerintahan daerah di mana jumlah ini setara 42,3% dari seluruh laporan masyarakat kepada Ombudsman.

Pada tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan penyempurnaan dalam hal penilaian dan penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya. Penilaian ini dilakukan tidak hanya atas ketersediaan standar pelayanan dan penilaian persepsi maladministrasi, namun juga dapat menjadi tolak ukur dari kompetensi penyelenggara layanan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan pengaduan itu sendiri. Pelayanan publik nantinya akan turut menghasilkan Opini Pengawasan Pelayanan Publik sehingga dalam penyempurnaan penilaian ini diharapkan menjadi lebih komprehensif untuk menjawab keadaan

penyelenggaraan pelayanan publik yang sebenarnya dan banyak terjadi ketidakseimbangan (Ombudsman.go.id, 2022).

Peningkatan kecepatan layanan juga menjadi fokus utama dalam peningkatan pelayanan, di mana penggunaan teknologi informasi yang telah terdata dapat mempercepat proses pengadministrasian dan pembayaran pajak. Salah satunya dengan melakukan perbaikan sistem antrian dengan tujuan mengurangi waktu tunggu wajib pajak sehingga memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien.

Penyediaan fasilitas yang memadai, Seperti ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang cukup, serta adanya akses bagi penyandang disabilitas. Tidak kalah penting pelatihan sumber daya manusia yang bertugas sehingga memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Pelayanan publik dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian upaya dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap masyarakat dapat dengan mudah, cepat, dan tepat sasaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pada realitanya kualitas pelayanan publik ditemui banyak permasalahan yang kian membuat masyarakat merasa hak-haknya tidak terpenuhi saat memperoleh pelayanan yang kurang optimal dari para aparat. Permasalahan yang terjadi berupa alur pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, tidak ramah, serta tidak jelasnya waktu

penyelesaian dan biaya pelayanan, merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih rendah dan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Masalah ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat.

Salah satu instansi pelayanan publik adalah SAMSAT. SAMSAT adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT adalah sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT. Selain itu, permasalahan waktu pelayanan kerja yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat sehingga seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kantor SAMSAT merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan perpajakan, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pendaftaran, perpanjangan, dan pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT mencakup berbagai hal penting sehingga menjadikannya salah satu lembaga publik yang krusial dalam mendukung kelancaran administrasi di sektor pajak. Hal ini sejalan dengan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kota Bukittinggi.

SAMSAT Kota Bukittinggi merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik di Kantor Samsat termasuk ke dalam pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Kantor Samsat Bukittinggi, sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat, menghadapi tantangan yang serupa dalam meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada kebutuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Reni,2020) meneliti tentang Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi. Berdasarkan penelitiannya, bukti fisik dan empati tidak terlalu mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Variabel yang memiliki pengaruh lebih terhadap kepuasan wajib pajak adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Adapun variabel empati yang perlu diperbaiki oleh Kantor Samsat yaitu komunikasi dan sikap yang diberikan masih kurang dari yang diharapkan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Alfajri,2020) meneliti tentang Tinjauan Kualitas Jasa Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor

Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi Saat Pandemi COVID-19 dengan Metode Servqual. Berdasarkan hasil penelitian variabel *Tangibles* belum memenuhi, ini disebabkan wajib pajak merasa terganggu atas masker yang sering jatuh dari wajah pegawai dan adanya antrian yang membuat waktu tunggu menjadi lama. Sedangkan variabel *Reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari penelitian yang telah dikemukakan, maka ditemukan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih sering dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sosial, seperti prosedur yang berbelit-belit, penyelenggaraan pelayanan yang belum efektif dan teratur, serta sumber daya manusia yang belum memadai. Oleh karena itu, penelitian ini mengupayakan secara penuh konsisten guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat di mana dengan mengedepankan kenyamanan masyarakat mulai dari segi prosedur pelayanan yang terstruktur, sarana dan prasarana yang memadai dan layak, serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan secara tepat waktu dan efisien sehingga dapat mendorong terwujudnya kualitas pelayanan publik yang optimal dan layak bagi seluruh kalangan masyarakat khususnya aparatur pemerintah di SAMSAT Kota Bukittinggi.

Berdasarkan uraian singkat di atas, penulis merasa tertarik untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Samsat dalam meningkatkan

pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat tugas akhir dengan topik yang berjudul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Bukittinggi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Bukittinggi kepada wajib pajak?.
2. Bagaimana kendala yang dihadapi Samsat Bukittinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Bukittinggi dalam melayani wajib pajak.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Samsat Bukittinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang diajukan, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi penulis

Sebagai bahan dan sarana untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan memberikan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan.

2. Bagi Pembaca

Sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan di bidang pajak, serta diharapkan berguna sebagai sumber informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengangkat topik dan permasalahan pada bidang yang sama.

3. Bagi Samsat Bukittinggi

Diharapkan dapat memberikan masukan peningkatan kinerja dan pelayanan pada serta meningkatkan proses serta inovasi dalam mengatasi masalah pelayanan kedepannya di Samsat Bukittinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Bukittinggi menurut responden, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bukti nyata (*tangibles*)

Disimpulkan bahwa seluruh aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi menunjukkan kualitas yang baik, namun terdapat satu aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut yaitu letak samsat yang dinilai cukup baik dengan skor terendah diantara aspek lainnya.

2. Keandalan (*realibility*)

Kemampuan Samsat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, namun penguasaan prosedur oleh karyawan masih perlu untuk ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang lebih tinggi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kinerja pegawai dalam merespon kebutuhan dan membantu wajib pajak menunjukkan hasil yang baik. Meskipun terdapat kesigapan dalam melayani, kemampuan pegawai dalam memberikan bantuan secara cepat masih perlu untuk ditingkatkan.

4. Jaminan (*assurance*)

Aspek keamanan, kepercayaan, dan kompetensi pegawai samsat telah memenuhi harapan pelanggan, namun terdapat ruang untuk peningkatan, terutama keahlian pegawai yang memerlukan perhatian yang lebih.

5. Empati (*empathy*)

Dapat dikatakan positif karena pegawai samsat telah memberikan perhatian , memberikan pelayanan yang terbaik, perhatian terhadap masalah pelanggan masih bisa ditingkatkan

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dimuat, maka dapat disarankan beberapa hal berikut :

1. Bagi pihak SAMSAT Kota Bukittinggi dapat melakukan penataan ulang area pelayanan agar lebih strategis dan nyaman, meskipun fasilitas fisik secara umum sudah baik. Hal tersebut dilakukan agar dapat menjaga kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga wajib pajak tetap merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat.
2. Bagi pihak Samsat sebaiknya dalam memberikan pelayanan lebih meningkatkan jumlah pegawai di loket-loket pelayanan yang padat supaya dapat meningkatkan kecepatan pelayanan yang lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Emzir. (2012). *Metedologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Gasperz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Penerbit Pustaka Utama
- Kotler, P. (2016). *Marketing management. 15th ed.* Poston: Pearson Education
- Kotler, P. (2018). *Principal of Management. 17th ed.* Poston: Pearson Education
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia
- Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 25 tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor
- Prasetyo, Bambang. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Sumatera Barat
- Simamora, B. (1993). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Lembaga Administrasi Negara
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D edisi 2*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offst

Tjiptono, Fandy. (2018). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Observasi