Jurnal ADMINISTRATIVUS
JURNAL KAJIAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tondano

Jurnal Administrativus Vol 3 No 2, E-ISSN 3026-3018
© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN
Arjun Marbun[1], Goinpeace Tumbel[2], Steven Tarore[3]
[123]Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado
arjunmarbun@gmail.com, goinpeacetumbel@unima.ac.id,steventarore@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Key word:

One roof system, Service quality

Accepted:15 Maret 2025

Revised : 1 April 2025

Published: 30 April 2025

ABSTRACT

Research that aims to evaluate the effectiveness and efficiency of services provided by the administration system. This study includes an analysis of various aspects, such as responsiveness, speed of service, accuracy of information, and quality of communication between related parties. The research method used may involve surveys of service users, interviews with administrative officers, and analysis of related documents. The results of the study indicate that: 1. Quality of BBN-KB services: the quality of the SAMSAT administration system service is good, but there are several things that need to be improved, namely the BBN-KB service time is still not in accordance with the service standards determined by the Samsat itself. 2. Obstacles to BBN-KB services: a. Human Resources Aspects: For officers from the police, sometimes there are other tasks outside of SAMSAT, b. Technical Aspects: Sometimes there is still damage to supporting equipment and infrastructure, especially electronic ones, c. Administrative Aspects: Incomplete files of requirements brought by taxpayers. This study has the potential to make a positive contribution to improving the efficiency and satisfaction of the community with public administration services.

INTISARI

Kata kunci:

Sistem Administrasi, Satu atap

Penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh sistem administrasi. Penelitian ini mencakup analisis terhadap berbagai aspek, seperti daya tanggap, kecepatan pelayanan, keakuratan informasi, dan kualitas komunikasi antara pihak-pihak terkait. Metode penelitian yang digunakan dapat berupa survei terhadap pengguna layanan, wawancara dengan petugas administrasi, dan analisis dokumen-dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan BBN-KB: kualitas pelayanan sistem administrasi SAMSAT sudah baik, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu waktu pelayanan BBN-KB masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak Samsat sendiri. 2. Hambatan dalam pelayanan BBN-KB: a. Aspek Sumber Daya Manusia: Untuk petugas dari kepolisian terkadang ada tugas lain di luar SAMSAT, b. Aspek Teknis: Terkadang masih ada kerusakan pada sarana dan prasarana pendukung, terutama yang bersifat elektronik, c. Aspek Administrasi: Kurang lengkapnya berkas persyaratan

yang dibawa oleh wajib pajak. Penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi publik.

I.PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disingkat Samsat adalah sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama, secara terpadu antara polri, Dinas pendapatan, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT.Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi kantor bersama samsat umumnya berada dilingkungan kantor polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. SAMSAT ada dimasing masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ialah jenis pajak Propinsi yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 mengenai Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor itu terbagi menjadi 2 jenis, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, padahal BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (second).

Jumlah pelaku usaha di industri otomotif yang menawarkan jual beli kendaraan bermotor kepada pelanggan, baik baru maupun lama, akan meningkat berbanding lurus dengan jumlah masyarakat yang memanfaatkan alat transportasi. Intinya, karena toko tempat pembelian kendaraan menangani urusan administrasi, pelanggan tidak perlu khawatir mengatur semua urusan dokumen yang diperlukan untuk menjadi pemilik mobil baru. Dalam hal pelanggan membeli kendaraan bermotor bekas (bekas), maka pelanggan bertanggung jawab untuk menangani perpindahan kepemilikan tersebut.

Banyak pemilik kendaraan yang tidak terlalu peduli dengan isu penggantian nama kendaraannya karena berbagai alasan, seperti tidak ada denda atau konsekuensi lain jika nama dibiarkan tidak diubah. Sebagian besar masyarakat juga menilai proses pergantian nama kendaraan di Samsat Tondano sulit dilakukan, memakan waktu lama, dan mahal untuk membayar BBN-KB. Selain itu, mengubah nama Anda memerlukan biaya yang akan ditanggung bersama dengan otoritas pajak.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan dan dikembangkan dan memecahkan masalah yang terjadi.

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang berkaitan dengan :

a. Bukti fisik (*tangibles)* bukti fisik seperti pengadaan gedung, komputer, lahan parkir, TV, kedisiplinan pegawai, seragam, kebersihan dan kerapian petugas dan pelayanan prima
b. Kehandalan (*Reliabilty*) kehandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing.
c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) ketanggapan seperti merespon dengan yang baik, pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap petugas dan peneganan keluhan wajib pajak.
d. Jaminan (*Assurance*) jaminan seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti.
e. Empati (*Emphaty*) seperti keramahan petugas, sopan santun petugas dan petugas subjektif

Dan faktor penghambat pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor SAMSAT Tondano yang berkaitan dengan :

a. Aspek Teknis seperti sistem jaringan yang sering lambat atau mengalami masalah koneksi internet dan komputer yang sering eror dalam mengolah data kendaraan bermotor
b. Aspek SDM seperti terdapat kekurangan jumlah petugas atau tenaga kera yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau memberi pelayanan.
c. Aspek Administrative mengacu pada situasi dimana informasi yang diberikan tidak cukup jelas atau tidak memadai untuk memahami informasi yang ada di SAMSAT Tondano

Sehubungan dengan pendekatan penelitian diatas, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil data primer, dimana data primer adalah data utama yang dikumpulkan dengan melalui pengamatan langsung dari tempat penelitian. kemudian data sekunder yaitu data yang dieperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, tetapi telah berjenjang memalui sumber kedua dan ketiga, meliputi gambar-gambar, dokumentasi penelitian pada pegawai SAMSAT. Penelitian ini dilakukan cara seperti : 1. Observasi, 2. Wawancara (*interview*), 3. Metode Dokumentasi.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tringulasi sumber, tringulasi teknik, tringulasi waktu.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan publik adalah proses perencenaan, pengorganisasian pengendalian, dan pengawasan

dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara sehingga terwujudnya tanggung jawab negara dan dan koorporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publlik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koorporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaran pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan publik pada SAMSAT Tondano, maka peneliti uraikan indikator-indikator penelitian yang meliputi : 1. Bukti fisik (*tangibles*), 2. Kehandalan (*reliability*), 3. Ketanggapan (*responsivenes*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*empathy*).

Bukti fisik dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangibles* ditentukan oleh indikator indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisplinan petuga daloam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunan alat bantu daloam pelayanan. Indikator bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayanan pembayaran pajak dikantor SAMSAT Tondano sudah cukup memadai. Hal ini terbukti dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan pembayaran pajak dikantor SAMSAT Tondano dari persepsi wajib pajaki sudah cukup memadai.

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Kehandealan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja byang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima masyarakat.

Pada penelitian ini dimensi *reliability* ditentukan indikator indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas daloam proses pelayanan.

Hasil penelitian mengenai kehandalan pada pelaksaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan seperti keahliah petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas masih belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan, karena keahlian beberapa petugas dalam

menggunakan alat bantu pelayanan masih sangat minim.

Daya tanggap adalah dimensi pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta penigkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Pelaksanaan indikator yang belum dilaksanakan dengan maksimal di SAMSAT Tondano yaitu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM baik itu jumlah maupun itu kualitasnya.

Jaminan yaitu setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehimgga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan yang diinginkan.

Jaminan atas pelayanan diberikan atas pelayanan oleh petugas SAMSAT Tondano sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesinal yang berdampak kepada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari kenerja tersebut jaminan dari suatu pelayan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak SAMSAT yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karekter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Empati yaitu adalah setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Pihak yang dilayani sebaiknya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati peneliti mendasarkan beberapa indikator yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Hasil penelitian mengenai Empati pada SAMSAT tondano sebagi berikut petugas sudah melayani dengan sikap ramah yaitu dengan memberikan senyuman dan sapaan saat melayani wajib pajak. Hal ini sudah

sesuai dengan dengan teori yang ada bahwa petugas pelayanan seharusnya menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benarn serta bergairah dalam melayani pengguna pelayanan. Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan.

Hambatan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor SAMSAT Tondano, indikator-indikator penelitian meliputi : 1**. Aspek Teknis, 2. Aspek SDM, 3. Aspek Administrative**

Aspek Teknis Aspek teknis merujuk pada segala hal yang terkait dengan detail teknis suatu produk, layanan, atau proses. Ini mencakup spesifikasi teknis, konfigurasi, pemrograman, dan implementasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Aspek teknis sangat penting dalam pengembangan teknologi, perangkat lunak, jaringan komputer, dan berbagai bidang lainnya yang memerlukan pemahaman mendalam tentang teknologi dan bagaimana menerapkannya secara efektif. Penting untuk memperhatikan aspek teknis karena hal ini memastikan bahwa produk atau layanan yang dikembangkan berfungsi dengan baik, aman, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ditetapkan. Dengan memahami aspek teknis secara menyeluruh, para profesional teknologi dapat menciptakan solusi yang inovatif dan dapat diandalkan untuk memenuhi tuntutan pasar dan kebutuhan pengguna.

Dalam pelaksanaanya terdapat hambatan yang disebabkan oleh sistem komputer di kantor Samsat mengalami masalah, seperti lambat atau rusak, maka proses pelayanan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor bisa terhambat.

Aspek SDM Aspek sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan sangat penting untuk memastikan pengalaman pelanggan yang baik dan keberhasilan pelayanan. Beberapa aspek SDM yang perlu dipertimbangkan dalam pelayanan meliputi: Keterampilan dan Kompetensi: SDM yang terampil dan kompeten dalam bidangnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelatihan dan pengembangan karyawan penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Motivasi dan Kepuasan Kerja: Karyawan yang termotivasi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan. Komunikasi: Kemampuan komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan sangat penting dalam pelayanan. Karyawan yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif dapat memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. Empati dan Kepedulian: SDM yang memiliki empati dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan mampu menciptakan hubungan yang baik dan membangun kepercayaan. Manajemen Konflik: Karyawan perlu dilatih untuk mengelola konflik dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah dengan efektif tanpa merugikan hubungan dengan pelanggan. Kerjasama Tim: Kolaborasi dan kerjasama antar karyawan penting dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi dan konsisten kepada pelanggan. Penghargaan dan Pengakuan: Pengakuan atas kontribusi karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka.

Pada pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT

Tondano dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT, pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang-kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

Aspek Administrative Aspek administratif masyarakat dalam pelayanan merujuk pada keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses penyediaan layanan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dipertimbangkan dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi layanan yang disediakan. Beberapa aspek administratif masyarakat dalam pelayanan meliputi: partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait dengan penyediaan layanan, baik melalui forum konsultasi, pertemuan publik, atau mekanisme partisipasi lainnya. Mengadopsi pendekatan yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program atau layanan untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya. Memastikan transparansi dalam penyediaan informasi kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, dan hak serta tanggung jawab masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Mendorong pemberdayaan masyarakat melalui pendidikan, pelatihan, dan dukungan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memanfaatkan layanan yang disediakan dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Berkolaborasi dengan organisasi masyarakat, LSM, dan pihak eksternal lainnya untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan dan membangun kemitraan yang berkelanjutan.Melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi layanan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan mereka. Memiliki mekanisme yang jelas untuk menerima keluhan, masukan, dan umpan balik dari masyarakat terkait dengan layanan yang disediakan, serta memberikan respon yang tepat dan transparan.

Dengan memperhatikan aspek administratif masyarakat dalam pelayanan, organisasi dapat membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, dan menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada pelaksanaannya masih terdapat hambatan administrasi oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratannya kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Tondano peneliti mensimpulkan bahwa, **Tangibles** (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Tondano sudah cukup memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Samsat Tondano sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.

Kehandalan para pegawai Samsat Tondano dalam memberikan pelayanan BBN-KB belum cukup akurat dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari standar waktu yang dibutuhkan dalam melayani wajib pajak dalam pelayanan BBN-KB rata-rata 40 menit namun pada pelaksanaannya sampai tiga hari atau lebih. Waktu tersebut

dibutuhkan untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir

pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Daya tanggap Daya tanggap petugas Samsat Tondano dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada.

Jaminan : Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup baik. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

Empati : Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB.

Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Tondano meliputi :**Aspek SDM**: Bagi petugas dari anggota kepolisian terkadang adanya tugas lain diluar SAMSAT. **Aspek Teknis**: Terkadang masih dijumpai terjadinya kerusakan pada alat penunjang sarana dan prasarana khususnya yang dari elektronik. **Aspek Administrative**: Tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publk*, Yogyakarta: Pembaharuan.

Budi Uinarno. (2007). *Kebijakan Publik Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media PresIndo.

J.S. Badudu, Sutan Muhamad Jain. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.

Makhfudz, M. (2013). *Hukum Administasi Negara,* yogyakarta: Graha Ilmu.

Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: menuju tata kelola yang baik*. Universitas Brawijaya Press.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.

Rina M.M. (2012) . *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*, Surabaya

Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). *Standar pelayanan publik di era transisi New Normal*. *Reformasi*, *10*(2), 526138.

STIA LAN. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA Lan Press.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. 2nd edn. Bandung: Alfabeta,cv.

Sumber jurnal

Amal Syahrul Rahman, 2016,*Skripsi* Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Prangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulu Komba. Makasar. Universitas Islam Negeri Alauddin.

Lembaga Administrasi Negara, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, LAN.

Nuryamin, 2016, *Skrpsi*, Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat.Makasar.Universitas Hasanuddin

Suyono, Efan, 2015 , Skirpsi, Inovasi Kebijakan Pendidikan di Kota Palopo. Makasar. Universitas Hasanuddin

Widanarko, Aris. 2010. *Skripsi*. Kualitas Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor di kantor Samsat Kota Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta

Regulasi

pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refomasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum Standar Pelayanan

PERDA Prov. Sulawesi Utara nomor 5 tahun 2001 tanggal 9 mei 2001 tentang kedudukan, tugas pokok dan fungsi, dan susunan organisasi dinas pendapatan daerah sulawesi Utara.

Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 7 Tahun 2021 Tentang harmonisasi peraturan perpajakan.

Undang-Undang No 23. Tahun 2014 tentang kewenangan pemerintah daerah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pajak.