

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT

(Studi perbandingan antara biro jasa dan jalur resmi di Samsat Bandar Lampung)

ABSTRAK

oleh

PRINSISILIANI

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal. Pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat adalah Samsat yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Keberadaan biro jasa menjadi bagian solusi untuk yang tidak mempunyai waktu. Dibandingkan menggunakan jalur resmi yang lebih banyak memakan waktu dikarenakan harus mengantri. Sehingga pelayanan jalur resmi terkesan lambat akibatnya wajib pajak lebih memilih menggunakan biro jasa untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan efektivitas pelayanan samsat (studi perbandingan antara biro jasa dan jalur resmi di Bandar Lampung). Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner (angket), wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan pada biro jasa lebih efektif dibandingkan dengan pelayanan pada jalur resmi. Dengan jumlah perbedaan rata-rata 0,28. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jalur resmi saat ini sudah cukup baik. Hanya saja, kualitas pelayanan biro jasa lebih menciptakan suatu fakta positif dari pelanggan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sedangkan jalur resmi hanya mengutamakan prosedur kepada wajib pajak dengan mengenyampingkan kualitas pelayanan dari segi empati yang penting wajib pajak bayar pajak.

Kata kunci : efektivitas, pelayanan, samsat, biro jasa