

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GUNUNG SUGIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

MERDHA DIOZAN FORTUNA

Evaluasi Kinerja Pegawai merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai yang ditetapkan atau tidak dan dengan evaluasi kinerja dapat mengambil keputusan untuk kedepannya. Terutama dalam hal kinerja pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini dianggap tidak efektif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kinerja pegawai dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Kantor SAMSAT Gunung Sugih Lampung Tengah dilihat dari segi kuantitas masih buruk, Hal ini dikarenakan jumlah pekerjaan yang diselesaikan tidak mencapai target yang telah dibuat hanya 49,37% jika dipersentasikan kinerja yang dicapai, sehingga secara kuantitas pekerjaan dinilai tidak efektif. Dari segi kualitas juga masih tergolong buruk karena pegawai masih dinilai lambat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION OF MOTOR VEHICLE TAX PUBLIC SERVICES IN THE SAMSAT OFFICE GUNUNG SUGIH LAMPUNG CENTRAL REGENCY

BY

MERDHA DIOZAN FORTUNA

Employee Performance Evaluation is a form of assessment of work results or a follow-up process after getting the results of what has been done going well or not, what has been done is achieved or not and with performance evaluation can make decisions for the future. Especially in terms of employee performance in the service of paying motor vehicle taxes which have been considered ineffective. This study aims to obtain an overview of employee performance in the Motor Vehicle Tax Payment Service at the Gunung Sugih Samsat Office, Central Lampung Regency. The research method used in this research is qualitative research methods. Data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the performance of employees at the SAMSAT Gunung Sugih Office, Central Lampung in terms of quantity was still poor, this was because the number of jobs completed did not reach the target that had been made, only 49.37% if the percentage of performance achieved, so that the quantity of work was considered not effective. In terms of quality, it is still quite bad because employees are still considered slow in completing work.

Keyword: Evaluation, Employee Performance, Pelayanan Public