

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia itu satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Mashuri *et al.* (2021) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Mashuri *et al.*, 2021).

Pelayanan sendiri adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam menghantarkan produk kepada pelanggan, sehingga produk menjadi semakin berarti dan dimengerti oleh pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Awaliah, 2022). Menurut Yayat (dalam Aminah *et al.*, 2021) pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai

suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi yang artinya dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, dengan kata lain rakyat memegang kekuasaan tertinggi. Salah satu wujud dari akuntabilitas pemerintah selaku penyedia layanan publik yaitu dengan menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu. Pemerintah mengeluarkan hukum yang mengatur tentang pelayanan publik untuk menjawab keinginan/tuntutan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

Sianipar *et al.* (2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang sering dibutuhkan masyarakat terdiri dari dua macam, yaitu barang dan jasa. Contoh pelayanan publik dalam bentuk barang antara lain pelayanan pada air bersih, listrik, jalan raya, dan yang lainnya. Pelayanan pada administrasi, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, dan kesehatan termasuk dalam kategori pelayanan publik dalam bentuk jasa.

Menurut Rusydi (dalam Elisabeth dan Sinaga, 2022) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Secara umum model pengukuran pelayanan dibagi menjadi dua berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan, yaitu secara privat dan publik. Organisasi privat dapat diukur melalui kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan cara melakukan riset pasar

(*marketing*), sedangkan organisasi publik dapat diukur melalui kepuasan masyarakat dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang kemudian hasilnya akan ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang secara umum berupa angka dan ditetapkan dalam skala satu sampai empat. Survei Kepuasan Masyarakat atau yang biasanya disingkat dengan SKM adalah suatu kegiatan yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara komprehensif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks laporan ini, Samsat sebagai kantor pelayanan pada instansi pemerintah (sistem administrasi untuk pajak) yang memberikan pelayanan publik kepada wajib pajak (masyarakat yang membayar pajak) sebagai penerima layanan. Indeks kepuasan masyarakat secara umum disusun berdasarkan hasil yang didapat dari survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat sendiri bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik.

Sebagai pengguna layanan, konsumen maupun masyarakat ikut berpartisipasi untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan melalui survei kepuasan. Partisipasi konsumen dan masyarakat dalam survei kepuasan tentu akan menghasilkan *feedback* atas kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan, dari *feedback* ini diharapkan dapat membantu penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas

pelayanan dengan cara menerapkan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan konsumen maupun masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik telah dicantumkan melalui Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelaksanaan survei kepuasan secara teknis diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) No.16 Tahun 2014, yang kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Upaya untuk memperbaiki pelayanan sudah diterapkan sejak lama oleh pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden (Inpres) No.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat juga diterbitkan untuk mendorong komitmen aparatur pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan. Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diterbitkan sebagai perkembangan terakhir.

Samsat merupakan sistem administrasi yang dibentuk dengan tujuan mempercepat dan memperlancar pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat, dimana kegiatannya berlangsung dalam satu gedung. Salah satu contohnya yaitu pengurusan dokumen kendaraan bermotor yang dilakukan oleh masyarakat berkepentingan/wajib pajak. Menurut Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) Pasal 1 Ayat (12), pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Berdasarkan perbandingan data antara tahun 2020 dengan tahun 2021, kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia khususnya di Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Samsat Tanjung Tabalong tiap bulannya mengalami kenaikan namun juga ada yang mengalami penurunan. Data perkembangan penerimaan pajak kendaraan bermotor akan dijabarkan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel 1. Perkembangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (non denda) Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung Tabalong Tahun 2020 dan 2021

No.	Bulan	2020	%	2021	%
1	Januari	4.351.206.600	9,66	3.982.100.900	-9,27
2	Februari	4.335.687.600	5,20	4.148.548.200	-4,51
3	Maret	4.547.967.200	9,73	5.005.377.700	9,14
4	April	3.930.638.100	-14,95	4.149.722.200	5,28
5	Mei	3.273.708.900	-38,02	4.034.316.300	18,85
6	Juni	4.013.852.500	20,12	4.364.685.000	8,04
7	Juli	4.738.707.741	-8,79	4.217.131.500	-12,37
8	Agustus	4.777.204.727	4,53	4.745.496.400	-0,67
9	September	4.838.960.256	-2,07	5.415.300.830	10,64
10	Oktober	4.523.940.400	-34,11	5.275.185.100	14,24
11	November	5.148.980.800	11,41	4.993.024.750	-3,12
12	Desember	5.483.494.600	6,58	4.564.036.200	-20,15
Jumlah		53.964.349.424		54.894.925.080	

Sumber : UPPD Samsat Tanjung (2021)

Tabel 1 menunjukkan bahwa ada perbedaan yang dapat dilihat dari perbandingan data mengenai perkembangan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada tahun 2020 dan tahun 2021. Pada tahun 2020, dalam jangka waktu setahun total ada 5 bulan yang tercatat mengalami penurunan dari bulan yang sama di tahun sebelumnya, dengan kata lain realisasi di bulan April, Mei, Juli, September, dan Oktober tidak mencapai target. Sedangkan pada tahun 2021, dalam jangka waktu setahun total ada 6 bulan yang tercatat mengalami penurunan dari bulan yang sama di tahun sebelumnya (tahun 2020), yaitu pada bulan Januari, Februari, Juli, Agustus, November, dan Desember. Melihat data perkembangan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang kurang memuaskan apabila dibandingkan dengan data tahun lalu juga menjadi faktor pendorong diangkatnya judul laporan proyek ini.

Menurut Aqmarina dan Furqon (2020), rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan proses perpajakan masih dinilai buruk. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam kepatuhan wajib pajak. Setelah terjadi kasus penggelapan pajak pada tahun 2011 yang dilakukan oleh Gayus Tambunan, banyak wajib pajak yang memiliki stigma negatif dan menilai bahwa pajak yang di setorkan ternyata tidak dikelola dengan baik dan benar. Penyebab utama para wajib pajak menghindari pajak yaitu karena terbentuknya persepsi negatif terhadap instansi perpajakan beserta oknum-oknumnya yang didasari oleh kejadian di masa lalu.

Menurut Mahardika (dalam Tsalis, 2018) pemerintah harus berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Inilah mengapa berbagai macam upaya telah dan harus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang bertanggung jawab dan jujur untuk mendorong kenyamanan wajib pajak. Dalam upaya mendorong kenyamanan wajib pajak, pemerintah menuntut para fiskus pajak (pihak yang bertugas dalam pemungutan pajak) untuk menjaga sikap yang ramah namun tetap adil dan tegas dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal penting yang dapat menjadi modal utama untuk menarik perhatian, kenyamanan, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat (Yadinta *et al.*, 2018). Dengan meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas, hal ini mampu mendorong kenyamanan dan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Teori ini didukung oleh Sari dan Fidiana (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan rasa nyaman dan patuh akan membayar pajak, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diutamakan oleh fiskus terhadap wajib pajak.

Self assessment system diterapkan oleh pemerintah dengan harapan adanya kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya sendiri secara penuh. Sistem pemungutan pajak berdasarkan *self assessment* memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan

melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri (Diandri *et al.*, 2022). Salah satu bentuk upaya meningkatkan kenyamanan dan mendorong kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yadinta *et al.* (2018), Wijaya *et al.* (2020), dan Aprilia dan Fidiana (2021) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan pajak, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kesadaran wajib pajak.

Baik buruknya kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan performansi layanan yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat, misalnya apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Menurut Suryanti dan Sari (2018) terdapat beberapa indikator dalam pelayanan pajak yang berkualitas baik, antara lain yaitu kecepatan proses pelayanan yang sesuai dengan prosedur, kemampuan fiskus dalam membantu meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajibannya, serta seberapa cepat dan tanggap fiskus terhadap masalah yang dikeluhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan itu sendiri sama dengan evaluasi yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu berarti pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan, sedangkan pelayanan yang memuaskan berarti pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan Samsat Tanjung Tabalong kepada wajib pajak harus dimaksimalkan agar wajib pajak merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik, contohnya yaitu dengan memberikan kemudahan,

ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan. Sayangnya kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong masih belum memiliki standar atau suatu tolok ukur untuk menentukan seberapa baik dan buruknya pelayanan yang telah diberikan kepada para wajib pajak. Salah satu analisis yang dapat membantu pihak instansi untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik dan mengetahui sejauh mana pelayanan dapat diterima oleh masyarakat adalah dengan menggunakan dimensi *service quality*. Oleh karena itu kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong akan diukur dengan menggunakan lima dimensi pokok *servqual* yang diidentifikasi oleh Parasuraman dan disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yang terdiri dari aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan dan kepastian), yang biasanya disingkat dengan **TERRA**.

Service quality (*servqual*) sendiri didefinisikan oleh Parasuraman *et al.* dalam buku *Strategi Marketing Produk Perikanan* (2020) sebagai “*a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service*”. Jadi *service quality* dapat disimpulkan sebagai seberapa jauh *gap* (perbedaan) antara harapan dan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang diperoleh. Pada dasarnya harapan pelanggan sama dengan ketentuan atas layanan seperti apa yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan pelanggan dapat didasari oleh pengalaman di masa lalu maupun informasi dari mulut ke mulut.

Analisis kualitas pelayanan yang dilakukan pada setiap unsur pelayanan melalui dimensi *service quality* TERRA, bertujuan untuk melihat adanya *gap* antara harapan dan kenyataan yang telah dipersepsikan oleh wajib pajak. Semua

Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat harus berfokus dan terus berupaya untuk mendorong kenyamanan dan kepuasan wajib pajak dengan cara memberikan pelayanan terbaik mereka, secara tidak langsung hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.

Berikut ini akan dijabarkan hasil survei kepuasan masyarakat dalam bentuk tabel indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Samsat Tanjung pada akhir tahun 2021.

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Samsat Tanjung Tahun 2021

IKM UPPD Samsat Tanjung Tahun 2021		
No.	Keterangan	Nilai IKM
1	Persyaratan	80,27
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,43
3	Waktu Pelayanan	74,80
4	Biaya/Tarif	80,08
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,27
6	Kompetensi Pelaksana	80,08
7	Perilaku Pelaksana	81,58
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,53
9	Sarana dan Prasarana	77,21
Rata-rata Kategori		
B		79,69

Sumber : UPPD Samsat Tanjung (2021)

Berdasarkan hasil tabel nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung di atas, dapat dilihat unsur waktu pelayanan (aspek *responsiveness*) dan sarana prasarana (aspek *tangibles*) memiliki hasil nilai kepuasan terendah dibandingkan unsur-unsur layanan lainnya.

Dipilihnya dimensi *service quality* TERRA sebagai tolok ukur dari pembuatan standar kualitas pelayanan Samsat yaitu karena dimensi ini dapat membantu pihak instansi untuk mengetahui permasalahan apa saja yang ada pada setiap unsur pelayanan, serta mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat/wajib pajak. Kualitas pelayanan secara otomatis akan meningkat setelah keinginan masyarakat diketahui, dan dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka hal ini juga akan mendorong kenyamanan wajib pajak yang secara tidak langsung diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dilakukan proyek dengan laporan yang berjudul “Pembuatan Standar Pelayanan Melalui Dimensi *Service Quality* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Kenyamanan Wajib Pajak di Kantor Samsat Tanjung Tabalong”.

1.2 Tinjauan Permasalahan

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab penuh dan harus terus berupaya untuk memberikan masyarakat pelayanan yang terbaik, namun pemerintah memiliki citra buruk di tengah masyarakat karena rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan. Citra buruk ini tentu didasari suatu alasan yang jelas, salah satu contohnya yaitu sebagian masyarakat selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan publik yang didapatkan setelah berurusan dengan birokrasi. Pandangan masyarakat yang terlintas terhadap pelayanan birokrasi sering kali dikaitkan dengan kata lambat dan berbelit-belit.

Penyelesaian urusan birokrasi dinilai sering tertunda karena adanya hambatan yang memakan waktu cukup lama. Birokrasi publik dikenal lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada melayani masyarakat, sehingga sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat (Kalepo *et al.*, 2022). Tinggi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pajak sangat mempengaruhi keberhasilan berjalannya sistem *self assessment*.

Dengan banyaknya masyarakat yang merasa kurang nyaman dan memandang rendah kinerja birokrasi, mengakibatkan banyak masyarakat yang mengambil jalan pintas seperti menggunakan calo untuk mengurus keperluan terkait dengan birokrasi pemerintah.

Tabel 3. Tinjauan Permasalahan pada Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung Tabalong

Masalah yang Nampak	Akar Masalah	Solusi
<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik, antara lain masih ada petugas yang merokok di dalam ruangan, waktu pelayanan melebihi SOP, beberapa fasilitas seperti AC dan kipas angin ada yang tidak berfungsi, toilet kotor, dsb. 	<ul style="list-style-type: none"> • Belum adanya standar pelayanan pada Samsat Tanjung Tabalong menyebabkan adanya <i>gap</i> antara harapan dan kenyataan yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh. 	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat standar pelayanan dengan menggunakan dimensi <i>servqual</i> TERRA. • Pihak instansi mengimplementasikan dimensi <i>servqual</i> TERRA untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterapkan secara konsisten.
<ul style="list-style-type: none"> • Realisasi data perkembangan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) belum mencapai target yang telah ditentukan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Stigma negatif yang dimiliki Wajib Pajak terhadap pelayanan instansi perpajakan menjadi penyebab para Wajib Pajak melakukan penghindaran pajak. 	

Sumber : Data diolah (2022)

1.3 Tujuan Pembahasan Masalah

Adanya permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan di Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung Tabalong membuktikan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Menurut Supadmi (dalam Sagala, 2019) perbaikan kualitas pelayanan aparat pajak (fiskus pajak) harus senantiasa dilakukan agar dapat mendorong kenyamanan dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung Tabalong perlu menerapkan inovasi-inovasi pelayanan yang sesuai dengan masukan dari masyarakat atau wajib pajak. Dalam upaya mendorong kenyamanan wajib pajak, dimensi *service quality* TERRA dipilih sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong yang dapat membantu instansi untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat/wajib pajak. Kualitas pelayanan secara otomatis akan meningkat setelah keinginan masyarakat diketahui, dan dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka hal ini juga akan mendorong kenyamanan wajib pajak.

1.3.1 *Key Performance Indicators* (KPI)

Key Performance Indicators (KPI) diperlukan agar dapat mengukur keberhasilan dari proyek yang dilakukan, dan sebagai bentuk evaluasi serta penilaian. Berikut adalah *Key Performance Indicators* (KPI) dari perencanaan dan pelaksanaan proyek ini:

Tabel 4. *Key Performance Indicators (KPI)*

KPI	Parameter	Target	Bobot KPI
Pembuatan Standar Pelayanan dengan Menggunakan Dimensi <i>Service Quality</i> TERRA	Mendapatkan persetujuan pihak instansi untuk melaksanakan proyek. • Persetujuan pihak instansi. • Waktu Pelaksanaan :	1 Paket 3 Hari	5%
	Berkoordinasi dengan Kasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN-KB) terkait meningkatkan kualitas pelayanan. Waktu Pelaksanaan :	10 Hari	10%
	Membuat standar pelayanan dengan menggunakan dimensi <i>servqual</i> TERRA sebagai tolok ukur kualitas pelayanan kantor Samsat Tanjung Tabalong • Standar Pelayanan. • Waktu Pelaksanaan :	1 Paket 30 Hari	50%
	Pemeriksaan/revisi dengan Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB yang dilanjutkan dengan tanda tangan menyetujui. Waktu Pelaksanaan :	7 Hari	20%
	Melakukan sosialisasi dengan pembuatan video tentang meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong melalui Standar Pelayanan yang ditujukan kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB untuk dapat disampaikan kepada karyawan divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB. • Pembuatan video. • Sosialisasi/diskusi dengan Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB	2 Hari 2 Hari	15%
	Total Bobot		

Sumber : Data diolah (2022)

KPI pada proyek ini adalah terlaksananya perencanaan yang telah dibuat.

Terdapat parameter dari KPI tersebut yaitu:

1. Mendapatkan persetujuan pihak instansi untuk melaksanakan proyek.

Proyek hanya dapat dilaksanakan apabila ada persetujuan dari pihak instansi.

2. Berkoordinasi dengan Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB.

Instansi belum memiliki suatu standar atau tolok ukur untuk menentukan seberapa baik dan buruknya pelayanan yang telah diberikan kepada para wajib pajak dan hal ini penting dalam pelaksanaan proyek.

3. Pembuatan Standar Pelayanan dengan menggunakan dimensi *servqual* TERRA.

Pada parameter ini dilakukan pembuatan standar pelayanan dengan menggunakan dimensi *service quality* TERRA dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kenyamanan wajib pajak di Kantor Samsat Tanjung Tabalong.

4. Pemeriksaan/revisi dengan Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB.

Standar pelayanan yang telah dibuat pada parameter sebelumnya akan diperiksa dan direvisi oleh Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB selaku penanggung jawab lapangan, agar apa yang telah dibuat sesuai dengan ketentuan instansi.

5. Karyawan divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB memahami tentang Standar Pelayanan yang telah dibuat.

Dalam hal ini akan dikirimkan video sosialisasi kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB untuk meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong melalui Standar Pelayanan, yang nantinya akan disampaikan kepada karyawan divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB untuk dapat dipahami.

1.4 Lingkup Kegiatan di Instansi

Proyek dilaksanakan pada salah satu instansi perpajakan di Provinsi Kalimantan Selatan, tepatnya di Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung, Kabupaten Tabalong. Fokus proyek ini ada pada pembuatan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat mendorong kenyamanan wajib pajak. Masa kerja proyek mulai dari persetujuan hingga sosialisasi dengan karyawan yang bersangkutan direncanakan berjalan selama 16 minggu, lebih tepatnya dari tanggal 1 Maret 2022 hingga 20 Juni 2022.

Pembuatan proyek ini memerlukan persetujuan dari Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB Samsat Tanjung Tabalong, karena tanpa adanya persetujuan maka proyek tidak bisa dijalankan. Setelah mendapatkan persetujuan untuk membuat standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong, akan dilakukan observasi mengenai *gap* antara harapan dan kenyataan terkait pelayanan yang diberikan. Selanjutnya adalah proses pembuatan standar pelayanan dengan menggunakan dimensi *servqual* TERRA.

Setelah diterapkannya dimensi TERRA sebagai tolok ukur kualitas pelayanan, dilakukan pembaharuan SOP Pajak Kendaraan Bermotor per tahunan dan 5 tahunan yang lebih ringkas dan mudah dipahami masyarakat dalam rangka meminimalisir waktu dalam aspek *responsiveness* serta membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan baik. Setelah itu dilakukan sosialisasi dengan pembuatan video presentasi yang dikirim kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB Samsat Tanjung Tabalong dan nantinya akan disampaikan kepada karyawan divisi

Pelayanan. Bentuk akhir dari proyek ini adalah berupa laporan yang dijadikan sebagai tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Ma Chung Malang.