

# KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA SORONG

Yusfiantho,<sup>1</sup> Kamaluddin<sup>2</sup>, Laila Qadriyani M. Rumakat<sup>3</sup>, **Rosnani**<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Muhammadiyah Sorong. Indonesia.

<sup>2,3,4</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Muhammadiyah Sorong. Indonesia.

Korespondensi\*: [nanisape90@gmail.com](mailto:nanisape90@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi adanya hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Sorong. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor SAMSAT Kota Sorong. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini baik data primer maupun sekunder diteliti, guna mengetahui kelengkapan data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap wajib pajak di Kantor SAMSAT sudah dilakukan sebaik mungkin sesuai dengan petunjuk dan peraturan yang ada, sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Samsat Kota Sorong. Tetapi dalam meningkatkan kualitas pelayan masih terdapat beberapa hambatan yaitu misalnya masalah pada gangguan jaringan yang membuat pelayanan terhambat dan masalah dimasa pandemi virus corona (covid-19) yang juga menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan di Kantor SAMSAT.

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, Samsat Kota Sorong.*

## PENDAHULUAN

Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Pajak daerah terdiri atas dua kelompok, yaitu pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota. Menurut Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, pasal 2 disebutkan bahwa jenis pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pasal 1 menyatakan bahwa, “Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Sorong yaitu Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT) wilayah Kota Sorong. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) yang tertuang ada pada Peraturan Presiden Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang dimaksud yaitu:

Maka dari itu pelayanan fiskus (Pejabat pajak yang memiliki wewenang, kewajiban dan larangan dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan perpajakan) juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan Negara dimana fiskus seharusnya melayani wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggungjawab yang akan sangat mempengaruhi kualitas dan kepuasan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain itu ada fenomena lain yang dikutip dari kantor SAMSAT Sorong, tingkat presentasi wajib pajak di kota Sorong dalam melakukan pembayaran pajak pada tahun 2019 baru mencapai sekitar 81.520 wajib pajak (WP) dan berhasil membukukan Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak Rp.52.447.422.000; dengan target Rp.58.650.026.000; masih ada sekitar Rp.6 Miliar yang masih tertunggak dari kurang lebih sekitar 123.436 Wajib Pajak (WP) di Kota Sorong. Kepala Dinas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Papua Barat Charles H.P Hutaeruk, SE.MM mengatakan bahwa, angka tersebut tergolong rendah yang masih jauh dari jumlah keseluruhan wajib pajak di Kota Sorong.

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Perkembangan kendaraan bermotor di Kota Sorong ini sangat pesat, sehingga perkembangan kendaraan ini tentunya dapat dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Sorong untuk menarik pajak kepada pemilik dan atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Banyaknya kendaraan bermotor di Kota Sorong,

seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan lebih penerimaan pajak dari sektor ini, tapi dilihat dari realisasinya pemerintah tidak bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini karena beberapa kendala yaitu diantaranya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap wajib pajak kendaraan bermotornya.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis terdorong untuk mengetahui hal tersebut secara lebih mendalam, untuk melakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Sorong.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian dekskriptif. Pendekatan dan jenis penelitian ini mengedepankan kekuatan analisi dan naratif, karena pendekatan ini menuntut penelulis mampu mendeksripsikan temuan penelitian dengan baik. Data yang didapatkan menggunakan obserfasi dan wawancara terhadap informan yang krideber terhadap apa yang di cari oleh peneliti. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dalam bentuk narasi untuk memudahkan pembaca untuk memahami apa yang menjadi permasalahan ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada dasarnya pelaksana pemungutan PKB di UPT Kota Sorong yang dilaksanakan oleh Samsat sebagai ujung tombak dari UPT Kota Sorong adalah sesuai dengan standar pelayanan Samsat di Kota Sorong yang artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan garis kebijakan pemerintah daerah Provinsi Papua Barat. Dimana secara umum dapat disampaikan bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana tertera dalam notice Pajak/STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Dan proses pembayaran PKB, pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam sejak saat pendaftaran atau penyerahan berkas permohonan. Pajak kendaraan bermotor itu sendiri dibayar setiap tahun sekali sedangkan STNK berlaku untuk 5 (lima) tahun tetapi setiap tahun dilakukan pengesahan bersamaan dengan saat pembayaran PKB.

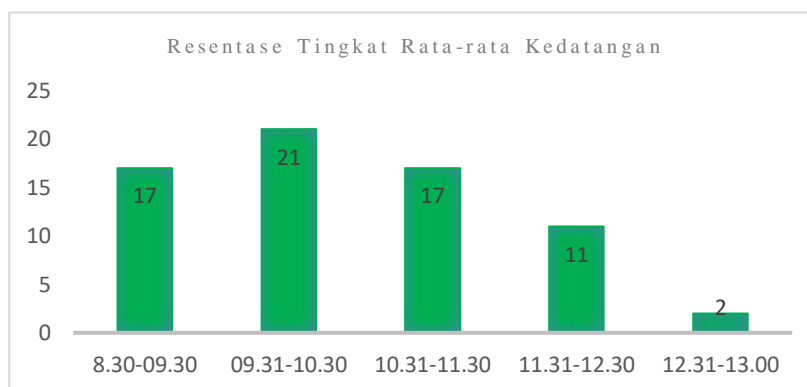
Persyaratan yang harus dibawa pada saat pembayaran PKB yang bersamaan dengan pengesahan STNK di Samsat adalah; 1) notice STNK/Pajak asli beserta copyannya; 2) fotocopy identitas pemilik (KTP); 3) fotocopy BPKB. Setelah persyaratan lengkap; 4) wajib pajak menyerahkan berkas tersebut pada bagian pendaftaran untuk kemudian dilakukan penetapan atas besarnya pajak terhutang.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka peneliti melakukan beberapa metode wawancara secara langsung kepada wajib pajak. Berikut ini uraiannya:



Gambaran dari proses pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, Fasilitas pelengkap atau sarana dan prasarana pada Kantor Samsat Kota Sorong sudah memadai”. Disamping itu juga sambil menginterview masyarakat penerima manfaat dari pelayanan SAMSAT. Menjadi keluhan saat ini adalah proses pelayanan suda sangat baik, tapi dimasa pandemi ini juga harus ditingkat dengan pelayanan berbasis online.

Grafik. 4.1 Tingka rata-rata Kedatanagn



Sumber: Data Primer Diolah Penulis.

Berdasarkan dari pernyataan Bapak AD, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan pada sarana dan prasarana di Kantor Samsat Kota Sorong sudah cukup memadai sehingga para wajib pajak merasa cukup puas akan ketersediaan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak S mengenai kualitas pelayanan informasi terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Sorong bahwa:

“Pegawai Kantor Samsat sangat cepat dalam memberi informasi kepada wajib pajak yang masih belum memahami mengenai persyaratan tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor”. (Wawancara pada tanggal, 2 November 2019).

Berdasarkan pernyataan Bapak S, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari segi pelayanan informasi sudah cukup dipenuhi oleh para pegawai dan karyawan di Kantor Samsat Kota Sorong sehingga wajib pajak tidak terlalu report untuk mendapatkan informasi mengenai pembayaran pajak yang harus dipenuhi oleh para wajib pajak. Lukman (1991), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara Ibu MD mengenai kualitas pelayanan responsiv atau daya tanggap terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Sorong bahwa:

“Wajib pajak merasakan bahwa Pegawai Kantor Samsat selalu berusaha melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat”. (Wawancara, 2 November 2019).

Berdasarkan pernyataan Ibu MD, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan responsiv atau daya tanggap dari pegawai Samsat Kota Sorong sudah cukup cepat dan tepat dalam melayani para wajib pajak yang ingin membayak pajak.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak RM mengenai kualitas pelayanan perilaku dan sikap terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Sorong bahwa:

“Wajib pajak merasakan Pegawai Kantor Samsat Kota Sorong sepenuhnya bersikap sopan dan sabar dalam melayani wajib pajak kendaraan bermotor”. (Wawancara, 2 November 2019).

Sementara itu Gerson (2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Mencermati data yang menjadi temuan, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam pelayanan mengenai perilaku dan sikap para pegawai dan karyawan Samsat Kota Sorong

sudah sepenuhnya bersikap sopan dan sabar dimana ini sangatlah penting dalam mengukur etika dalam pelayanan publik. Kebijakan pelayanan online untuk pelayanan pembayaran pajak online cukup maksimal. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan Samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Silahkan kunjungi kantor Samsat terdekat ini pada jam kerja / buka untuk informasi lainnya seperti info harga dan tarif pajak STNK, hingga info ganti plat nomor kendaraan. Anda juga dapat mengunjungi Samsat keliling terdekat yang buka tiap akhir pekan pada titik-titik kumpul masyarakat.<sup>1</sup>

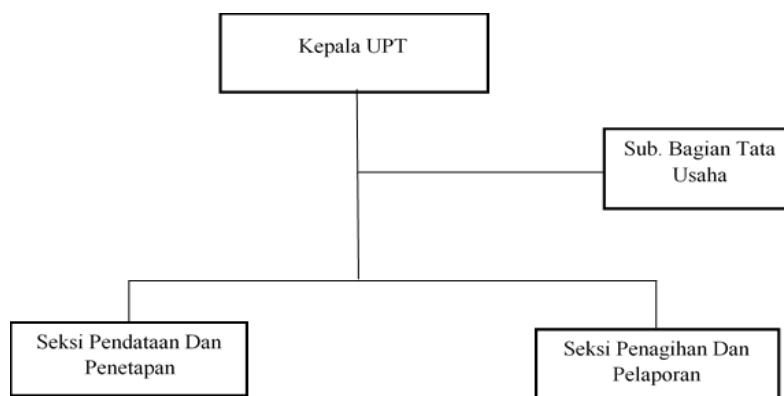
Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu TL mengenai kualitas pelayanan dalam memberikan perhatian dan kepekaan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Sorong bahwa:

“Wajib pajak merasakan bahwa Pegawai Kantor Samsat segera meminta maaf kepada wajib pajak jika terjadi kesalahan pribadi dan juga kesalahan dalam keterlambatan dalam pelayanan”. (Wawancara, 2 November 2019).

Berdasarkan dari pernyataan Ibu TL, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan dalam memberi perhatian dan kepekaan terhadap wajib pajak sudah cukup baik diterapkan oleh para pegawai dan karyawan Kantor Samsat Kota Sorong, dimana terkadang terjadi kesalahan dari pihak pribadi atau personil dan pihak terkait langsung meminta maaf atas kesalahan atau kekeliruan yang kadang terjadi dalam pelayanan Kantor Samsat Kota Sorong.

### Gambar .I

Struktur Organisasi Samsat Kota Sorong



Sumber Data: Kantor Samsat Kota Sorong

<sup>1</sup> <https://idalamat.com/alamat/113811/kantor-bersama-samsat-kota-sorong-sorong-papua-barat>

## **Hambatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.**

Setelah mengidentifikasi dari berbagai sumber dan pengecekan data lapangan salah ada dua hal yang menjadi masalah fundamental, yaitu masalah sistem antrian dan yang kedua adalah dampak bencana alam seperti banjir. Kita bisa jumpai ada masalah mendasar yang dari tentang antrian telah ulas secara gamblang oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam member pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dan dinilai langsung oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang minimal dioperasikan oleh seorang pegawai yang ditugaskan untuk melayani suatu keperluan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui model antrian yang digunakan di Kantor SAMSAT Kota Sorong, untuk memberikan rekomendasi atau usulan dan solusi perbaikan terhadap kelemahan pelayanan antrian di Kantor SAMSAT Kota Sorong. (Tamrin Tajuddin dan Asih Ahistasari, 2020).

Di lain sisi kita bisa melihat jika, bencana alam berupa banjir selalu ada kendala pada masalah pelayanan di kantor samsat, karena kantor SAMSAT salah satu titik banjir Kota Sorong. Hal pelayanan di masa bencana alam ini tidak terjadi secara merata di semua kantor pemerintahan. Hal ini bisa kita simak bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh tim supervise korlantas polri dan ditlantas Polda Papua Barat datang untuk memastikan seluruh pelayanan masyarakat di bidang lalu lintas khususnya pelayanan SIM, BPKB, dan STNK apakah pasca bencana banjir. (Sumber: Regional, 2020)<sup>2</sup>

Dalam sebuah organisasi atau instansi sudah tentu ada hambatan-hambatan didalamnya, yang dimana hambatan tersebut harus bisa disesuaikan sesuai dengan kemampuan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan dari hasil wawancara Ibu EM selaku seksi pelaporan mengatakan bahwa: "Hambatan yang kita hadapi pada masa ini adalah mengenai masa-masa ditengah pandemi

---

<sup>2</sup> Dir Lantas Polda Papua Barat Kombes Raydian menambahkan kunjungan tim supervisi adalah bagian dari kehadiran Korlantas dan Polda Papua Barat dalam memastikan seluruh pelayanan masyarakat dapat terlaksana dan penguatan terhadap personel.

Menurut dia, seluruh perangkat yang terendam banjir akan diganti oleh Korlantas Polri sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Untuk sementara, pelayanan SIM Sorong Kota yang bisa dilayani hanya khusus perpanjangan SIM.  
<https://today.line.me/id/v2/article/W8ZOXE>

virus corona (covid-19) yang tentunya sangat berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Dimana pihak Kantor Samsat harus menerapkan beberapa upaya untuk pencegahan penyebaran virus tersebut dan tetap dalam aturan standar pelayanan publik yang berlaku”. (Wawancara, 12 November 2020).

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis menyimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi di Kantor Samsat Kota Sorong adalah ditengah masa pandemi virus corona (covi-19) ini menuntut para penyelenggara layanan dan wajib pajak melakukan adaptasi dalam berinteraksi dalam melakukan pelayanan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Sorong.

Selain dari hasil interview, temuan lapangan selama proses pengabilan data oleh penulis, cukup terasa karena pelayanan penuh dengan SOP dan protocol kesehatan oleh karena itu memang ada kendala. Hal ini juga bisa kita lihat bahwa dimasa pandemic ini tingkat partisipasi untuk membayara pajak mengalami penurunan seperti hari biasa, dimalkula karena kondisi ekonomi yang belum membaik secara sepenuhnya.

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa hambatan yang dihadapi Kantor Samsat yaitu adanya kendala pada gangguan jaringan yang sering terjadi sehingga berdampak pada waktu dan proses pelayanan publik terhadap wajib pajak di Kantor Samsat Kota Sorong.

### **Upaya untuk Mengatasi Adanya Hambatan Dalam Pelayanan.**

Kualitas kerja pegawai sangatlah berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi/instansi pemerintah. Oleh karena itu perlu adanya strategi atau usaha untuk mencapai dan meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Temuan penulis dalam loket pelayanan untuk parkir ini banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui ada pembayaran pajak parkir, sebagaimana amant peraturan daerah Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kota Sorong memberlakukan pembayaran pajak parkir satu pintu. Ini terhitung sejak Selasa, 24 Januari 2017 dengan ditandai dengan pembayaran retribusi perdana oleh Asisten III Setda Kota Sorong, Wilhemus Asmuruf di Kantor Samsat, Kota Sorong,



Papua Barat.<sup>3</sup> Sebagian publik merasa terganggu dengan tidak terbukanya informasi tentang pembayaran pajak parkir, oleh sebab itu penting untuk disosialisasi karena kita seakan-akan seperti ditodong dalam ruang antrian setelah selesai membayar pajak kendaraan.

Dari beberapa informasi yang ditemukan peneliti saat melakukan penelitian pada Kantor Samsat Kota Sorong, telah dilakukan beberapa upaya dalam menangani hambatan-hambatan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat yaitu:

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu EM selaku seksi Pelaporan, untuk mengatasi hambatan tersebut beliau mengatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor SAMSAT dalam menghadapi hambatan pelayanan dimasa pandemi ini yaitu memberi pelayanan secara langsung dengan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan *sosial distancing* dengan memberi jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan guna pencegahan penyebaran virus ini”. (Wawancara, 15 November 2019).

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam mengatasi adanya hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dimasa pandemi, pihak Kantor Samsat sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pelayanan wajib pajak dengan anjuran standar protokol kesehatan yang telah ditentukan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu H selaku Seksi Penetapan, untuk mengatasi hambatan tersebut beliau mengatakan bahwa:

“Upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor SAMSAT dalam menangani adanya hambatan tersebut yaitu dengan memberikan informasi lebih cepat dan lengkap kepada wajib pajak mengenai adanya masalah gangguan pada koneksi jaringan yang menyebabkan kendala atau terhentinya pelayanan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor”. (Wawancara, 15 November 2019)

Berdasarkan pernyataan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak Kantor Samsat tetap memberikan informasi atau pengumuman secara langsung dengan lebih cepat dan lengkap kepada para wajib pajak kendaraan bermotor mengenai masalah pada gangguan koneksi jaringan induk di Kantor SAMSAT Kota Sorong.

---

<sup>3</sup> Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Sorong, Menase Jitmau mengatakan, sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 3 Tahun 2014 atas perubahan Perda Kota Sorong Nomor 3 Tahun 2011 tentang etribusi jasa umum, retribuso kendaraan roda dua, roda empat, roda enam dan roda 12 dibayarkan satu pintu. <https://kabarpapua.co/pemerintah-kota-sorong-mulai-terapkan-bayar-pajak-parkiran-satu-pintu/>

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Sorong maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong sudah sesuai dengan garis kebijakan pemerintah daerah Provinsi Papua Barat dalam tata cara dan prosedur pelayanannya di Kantor SAMSAT Kota Sorong.
2. Hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Pelayanan dimasa pandemi Virus Corona yang menghambat proses kelancaran pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Adapun hambatan lainnya yaitu sering terjadi kendala pada gangguan jaringan induk yang menghambat pegawai dalam pelayanan yang membuat wajib pajak harus menunggu.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi adanya hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan pelayanan dengan peraturan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. CV Alfabeta: Bandung.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Dwiyanto, 2014. *Mewujudkan Good Governance Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Effendi, Sofian, 1986. *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*. Prisma, XV. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. PPM: Jakarta.
- Ika P, 2009, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta: Bandung
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks: Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press: Jakarta.
- Oemi, 1995. *Measuring Customer Satisfaction: Survey, Design, Use, and Statistical Analysis Methods*. Wisconsin, ASQ Quality Press: USA.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi pelayanan Publik*. Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara: Jakarta.
- Syamsuddin, 1990. *Pemasaran Strategi Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Rangkuti, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan kedua. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Tajuddin, T., & Ahistasari, A. 2017. Usulan Perbaikan Sistem Kerja Pelayanan Antrian Pada Kantor Samsat Kota Sorong Papua Barat. *Metode: Jurnal Teknik Industri*, 3(1), 6-15.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Edisi II. PT. Andi: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, Ferdy, 1996. *Manajemen Jasa*. Andi: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tirtomulyo, 1990. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Pertama Rajawali: Jakarta.
- Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP UNIDP: Semarang.
- Zeithaml, 1990. *Service Marketing*. McGraw-Hill (International Edition).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015. *Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik.*  
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. *Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.*  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. *Tentang Aturan Otonomi Pemerintah Daerah.*  
KEP. MENPAN Nomor 25 Tahun 2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*  
*Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan  
Barang Milik Daerah*  
  
*Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara*  
*Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2016 tentang Kodefikasi Barang Milik  
Daerah*  
*RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Pemerintah Kabupaten Sorong  
2017-2022*