

Meningkatkan Kualitas Layanan melalui Implementasi SOP: Studi Kasus Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Mamasa

Optimizing Service Quality through SOP Implementation: Case Study of Motor Vehicle Tax Administration at Samsat Mamasa

Andi Ismawaty ^{1*}

Eri Bonggasau ²

¹Administarsi Negara, STISIP Bina Generasi, Polewali

²Ilmu Pemerintahan, STISIP Bina Generasi, Polewali

email: andiismawaty02@gmail.com

Kata Kunci

Implementasi SOP
Efisiensi Operasional
Kepuasan Pelanggan

Keywords:

Implementation of SOP
Operational Efficiency
Customer Satisfaction

Received: March 2025

Accepted: March 2025

Published: March 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Mamasa, dengan fokus pada aspek efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan kepatuhan terhadap regulasi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi terhadap proses pelayanan di Samsat Mamasa. Temuan menunjukkan bahwa implementasi SOP di Samsat Mamasa telah memperlihatkan komitmen terhadap konsistensi dan akurasi dalam pelayanan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan efisiensi yang disebabkan oleh infrastruktur jaringan yang kurang memadai.

Abstract

This study aims to explore the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the motor vehicle tax administration service at Samsat Mamasa, focusing on operational efficiency, customer satisfaction, and regulatory compliance. The research employed a qualitative approach involving in-depth interviews and observations of service processes at Samsat Mamasa. The findings indicate that the implementation of SOP at Samsat Mamasa has shown commitment to consistency and accuracy in service delivery, although it faces challenges related to operational efficiency due to inadequate network infrastructure.



© Year Author(s). Published by Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Timur <https://jurnal.uit.ac.id/IPE>. This is Open Access article under the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>) DOI: <https://doi.org/10.36090>

PENDAHULUAN

Perkembangan dan perubahan signifikan di era globalisasi saat ini berpengaruh besar terhadap proses pembangunan, baik di tingkat nasional maupun daerah. Tujuan utama pembangunan, yang tercermin dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang mengamanatkan "untuk memajukan kesejahteraan umum", menegaskan bahwa pembangunan di tingkat daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan pembangunan nasional adalah ketersediaan dana, yang berasal dari sumber-sumber pajak dan non-pajak. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah, yang diperbarui dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, memberikan kewenangan lebih besar kepada daerah

untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan sesuai dengan karakteristik lokal. (Purna & Didin, 2022)

Otonomi daerah bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga setiap daerah diharapkan dapat mengelola potensinya sendiri. Dalam konteks ini, pengelolaan keuangan daerah yang efektif sangat penting untuk mendukung kegiatan pembangunan. Pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan penting bagi daerah, di samping pendapatan dari pajak pusat (Sabtohadhi et al., 2021). Di Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat, kebijakan ini diimplementasikan dengan memberikan kewenangan kepada kabupaten untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri, bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak di tingkat lokal. (Ardiyanti & Supadmi, 2020)

Namun, terdapat tantangan dalam implementasi kebijakan ini. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa ada keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamasa, disebabkan oleh beberapa faktor seperti pelayanan yang tidak efisien. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi pelayanan di kantor Samsat Mamasa untuk memastikan bahwa standar pelayanan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP). Dengan menerapkan SOP yang baik, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Dalam upaya untuk meningkatkan penghasilan asli daerah, perlu juga untuk memperbaiki sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor. Hal ini penting mengingat pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor yang terus meningkat di Indonesia, didorong oleh kemudahan aksesibilitas seperti sistem kredit yang ditawarkan oleh dealer kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemungutan pajak kendaraan bermotor harus dilakukan secara efektif untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik di tingkat daerah.

Pengaturan yang baik terkait dengan pengelolaan keuangan daerah akan membantu dalam mengoptimalkan pendapatan daerah dan mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat. Dengan demikian, penerapan kebijakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamasa memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat, sejalan dengan prinsip otonomi daerah yang ditekankan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan No. 23 Tahun 2014. (Wardani, 2020)

Selanjutnya, Konsep sistem, menurut berbagai pandangan, menggambarkan kesatuan elemen-elemen yang terkait dan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan tertentu. Sistem dijelaskan sebagai suatu rangkaian terorganisir yang berfungsi secara sistematis sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan (Soviana Putri & Nurhadi, 2021). Sementara itu, implementasi kebijakan digambarkan sebagai proses dinamis yang

melibatkan aktivitas konkret untuk mewujudkan tujuan atau sasaran kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya (Harseno, 2017). Implementasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari organisasi sumber daya hingga interpretasi dan aplikasi kebijakan dalam situasi nyata, yang semuanya berpengaruh pada efektivitas dan keberhasilan dari program atau kebijakan yang diterapkan. (Ady Hermawansyah et al., 2022)

Dalam konteks ini, kedua konsep tersebut saling melengkapi. Sistem menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengatur bagaimana komponen-komponen berinteraksi dan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama, sementara implementasi kebijakan memberikan gambaran tentang bagaimana kebijakan atau program itu sendiri dijalankan dalam kehidupan sehari-hari. Keduanya menjadi kunci dalam memahami bagaimana organisasi atau entitas dapat mengelola kompleksitasnya dengan efisien dan efektif, menjaga konsistensi dalam kinerja, dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. (Pitaloka et al., 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami konsep sistem dari perspektif teoretis dan praktis, menganalisis implementasi kebijakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta mengkaji penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional dalam konteks organisasi modern.

METODE

Metode Penelitian ini mencakup pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendalami dan menggambarkan sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Mamasa dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus utamanya adalah menganalisis efektivitas pelayanan tersebut dari perspektif implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan memeriksa tingkat efisiensi, efektivitas, dan konsistensi operasional. Metodologi penelitian ini menggunakan desain studi kasus untuk memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana SOP diterapkan dalam praktek sehari-hari, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian akan melibatkan wawancara dengan sejumlah narasumber yang relevan, termasuk Kepala UPTB, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan, serta Kepala Bagian Pembayaran dan Penagihan. Data primer akan dikumpulkan melalui observasi langsung di lokasi Kantor Samsat Mamasa serta Samsat Keliling, sedangkan data sekunder akan diperoleh dari dokumen-dokumen resmi dan literatur terkait. Dengan demikian, penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dan meningkatkan sistem pelayanan publik di bidang pajak kendaraan bermotor..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Mengenai Kualitas pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa, dengan menggunakan teori Zeithaml (2011:46), menyoroti berbagai aspek kritis seperti tangibilitas, responsivitas, keandalan, jaminan, dan empati dalam konteks layanan publik. Tabel tersebut menguraikan bagaimana setiap aspek teori diterapkan dalam praktik, menunjukkan upaya dan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan fokus pada peningkatan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan kepatuhan terhadap regulasi, diskusi ini penting dalam konteks pengembangan strategi pelayanan publik yang lebih baik di lembaga pemerintahan lokal seperti Samsat Mamasa.

Tabel 1. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Aspek Pelayanan	Deskripsi	Implementasi di Samsat Mamasa	Kesimpulan
Tangibility	Kemampuan untuk memberikan kepuasan melalui kondisi fisik pelayanan.	Pelayanan mencakup proses pembayaran pajak, perpanjangan STNK, mutasi, dan duplikat STNK. Prosedur dijelaskan secara detail untuk memastikan semua persyaratan dipenuhi sebelum layanan diberikan.	Kesimpulan bahwa pelayanan di Samsat Mamasa fokus pada memastikan proses pembayaran pajak kendaraan berjalan lancar sesuai regulasi. Terdapat potensi untuk meningkatkan responsivitas dan keandalan layanan, serta aspek tangibilitas dan jaminan layanan. Peningkatan terus-menerus dibutuhkan dalam aspek tangibilitas dan jaminan layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan kepatuhan terhadap regulasi pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa.
Responsiveness	Kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan efisien kepada pelanggan.	Struktur organisasi terdiri dari Tata Usaha, penetapan dan pendataan, pembayaran dan penagihan yang memastikan setiap bagian berfungsi sesuai tupoksinya. Dilakukan razia kendaraan rutin untuk memastikan kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat.	
Reliability	Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan konsisten.	Upaya seperti razia kendaraan dan pemasangan poster yang mengajak masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu menunjukkan komitmen dalam memastikan kepatuhan dan menghindari denda yang tinggi.	
Assurance	Kemampuan untuk memberikan rasa percaya melalui kompetensi, kepercayaan, dan keramahan staf.	Petugas menunjukkan pemahaman yang baik tentang tugas dan fungsi mereka, serta memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai prosedur dan persyaratan pembayaran pajak.	
Empathy	Kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan individu pelanggan dengan penuh perhatian.	Meskipun tidak dijelaskan secara langsung dalam teks, petugas menunjukkan upaya untuk memberikan informasi dan bantuan kepada masyarakat, menunjukkan adanya empati terhadap kebutuhan individu.	

Sumber, Hasil Penelitian, 2022

Tabel di atas menguraikan implementasi konsep-konsep dari teori Zeithaml (2011:46) dalam konteks pelayanan aparatur pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Mamasa. Setiap aspek teori dibahas secara detail, memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana pelayanan ini dijalankan dan dievaluasi.

Pertama, aspek Tangibility (Ketanggapan) menyoroti kemampuan untuk memberikan kepuasan yang dapat dirasakan melalui kondisi fisik pelayanan. Pada Samsat Mamasa, ini tercermin dalam proses pelayanan seperti pembayaran pajak, perpanjangan STNK, mutasi, dan duplikat STNK. Deskripsi yang detail dari petugas tentang persyaratan yang harus dipenuhi sebelum layanan diberikan menunjukkan komitmen untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya.

Responsiveness (Ketanggap) merupakan aspek kedua yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan efisien kepada pelanggan. Struktur organisasi yang terdiri dari beberapa bagian seperti Tata Usaha, penetapan dan pendataan, serta pembayaran dan penagihan, memastikan setiap bagian berfungsi dengan baik sesuai tupoksinya. Razia kendaraan rutin yang dilakukan untuk memastikan kepatuhan pembayaran pajak juga mencerminkan tanggapan yang aktif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keandalan (Reliability) merupakan fokus ketiga, yang menekankan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan akurat dan konsisten. Upaya seperti razia kendaraan dan pemasangan poster yang mengajak masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu menunjukkan komitmen dalam memastikan kepatuhan dan menghindari denda yang tinggi bagi yang telat membayar.

Asuransi (Assurance) menjadi aspek keempat yang menyoroti kemampuan untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui kompetensi, kepercayaan, dan keramahan staf. Petugas di Samsat Mamasa menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas dan fungsi masing-masing, serta menyediakan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai prosedur dan persyaratan pembayaran pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Empati (Empathy) adalah aspek kelima yang melibatkan kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan individu pelanggan dengan penuh perhatian. Meskipun tidak dijelaskan secara langsung dalam teks, kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan kepada masyarakat menunjukkan adanya upaya untuk menunjukkan empati terhadap kebutuhan individu, meskipun ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam hal ini.

Dari tinjauan teori terhadap pelayanan di Samsat Mamasa terlihat bahwa implementasi aspek-aspek tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy telah memberikan fondasi yang kuat dalam upaya meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan kepatuhan terhadap regulasi dalam konteks pelayanan publik (Syahrul & Nasution, 2022). Tangibility, yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan pengalaman fisik yang memuaskan, tercermin dalam proses yang terstruktur dan jelas di Samsat Mamasa, seperti prosedur pembayaran pajak dan pengurusan dokumen kendaraan bermotor yang terinci dan mudah dipahami oleh masyarakat. Responsiveness, yaitu kemampuan untuk merespon dengan cepat terhadap kebutuhan pelanggan, terwujud dalam razia kendaraan rutin yang dilakukan untuk memastikan

kepatuhan terhadap pembayaran pajak. (Aqsa et al., 2021)

Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Keandalan (reliability), yang menjamin konsistensi dan akurasi dalam pelayanan, dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa setiap tahapan proses pelayanan dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Jaminan (assurance) tentang kompetensi dan kepercayaan dari petugas di Samsat Mamasa juga dapat diperkuat melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas staf, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang lebih mendalam dan solusi yang lebih efektif kepada pelanggan. Sementara itu, aspek empati (empathy) dapat lebih diperhatikan dengan memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan tidak hanya sekadar administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan situasi individual masing-masing pelanggan. Dalam keseluruhan analisis ini, penting untuk mengembangkan strategi pelayanan publik yang lebih baik dengan berpegang pada prinsip-prinsip manajemen mutu, agar pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah seperti Samsat Mamasa dapat berkesinambungan dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi masyarakat, serta mencapai standar layanan yang lebih tinggi dan lebih baik lagi. (Ketut, 2021)

Penerapan SOP

mengenai pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Mamasa, dengan fokus pada aspek-aspek seperti struktur organisasi, tujuan pelayanan, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), tantangan efisiensi, dan upaya meningkatkan efektivitas SOP. Samsat Mamasa tidak hanya menyediakan layanan administrasi yang meliputi pajak kendaraan bermotor dan proses balik nama dengan lancar, tetapi juga mengintegrasikan berbagai unit termasuk kepolisian untuk memvalidasi keaslian kendaraan. Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan yang merata tanpa membedakan status sosial atau ekonomi masyarakat. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaksesuaian waktu proses dengan target yang ditetapkan, yang sering disebabkan oleh masalah jaringan. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan efektivitas penerapan SOP guna mengoptimalkan setiap tahap pelayanan yang disediakan oleh Samsat Mamasa.

Tabel 2. Temuan Penelitian mengenai penerapan SOP

No.	Kategori	Temuan	Deskripsi Temuan
1.	Pelayanan	Samsat Mamasa menyediakan administrasi pajak kendaraan bermotor dan balik nama.	Samsat Mamasa memberikan layanan administrasi terkait pajak kendaraan bermotor dan proses balik nama, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan ini tanpa hambatan.
2.	Struktur Organisasi	Integrasi unit-unit dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), termasuk kepolisian untuk validasi kendaraan.	Samsat mengintegrasikan berbagai unit termasuk kepolisian untuk memvalidasi keaslian kendaraan yang masuk ke dalam sistem administrasinya.

No.	Kategori	Temuan	Deskripsi Temuan
3.	Tujuan Pelayanan	Memudahkan akses masyarakat tanpa membedakan status sosial atau ekonomi.	Samsat Mamasa bertujuan untuk memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat, tanpa membedakan status sosial atau ekonomi mereka.
4.	Implementasi SOP	Penerapan SOP untuk memastikan konsistensi dan akurasi dalam setiap tahap pelayanan.	Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan secara ketat untuk memastikan setiap tahap pelayanan berjalan dengan konsisten dan akurat.
5.	Tantangan Efisiensi	Ketidaksesuaian waktu proses dengan target yang ditetapkan, terutama karena masalah jaringan.	Tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaksesuaian waktu proses pelayanan dengan target yang ditetapkan, yang disebabkan oleh masalah infrastruktur jaringan.
6.	Efektivitas SOP	Perlu peningkatan efektivitas penerapan SOP untuk mengoptimalkan proses pelayanan.	Meskipun SOP diterapkan, masih diperlukan peningkatan efektivitas untuk memastikan proses pelayanan berjalan secara optimal dan efisien.

Sumber, Hasil Penelitian, 2022

Dalam konteks penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penulis menggarisbawahi pentingnya konsistensi dalam menjalankan proses pelayanan, yang merupakan upaya untuk memastikan bahwa setiap tahapan dilakukan dengan cara yang sama dan terukur dari waktu ke waktu. Hal ini mencerminkan komitmen Samsat Mamasa untuk menyediakan layanan yang adil dan akurat kepada masyarakat, tanpa membedakan status sosial atau ekonomi. (Sani, 2020)

Penggunaan konsistensi sebagai indikator menunjukkan upaya Samsat Mamasa dalam menjaga standar operasional yang tetap, seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan seksi penetapan dan pendataan. Bagian pendaftaran yang dikelola oleh kepolisian menegaskan legitimasi dan validitas kendaraan sebelum proses lebih lanjut dilanjutkan di Samsat, mencerminkan penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai output yang diharapkan. (Gusti Surya Aditya & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, 2021)

Namun demikian, tantangan terbesar yang dihadapi adalah efisiensi proses pelayanan. Meskipun telah ada ketentuan waktu untuk setiap proses, realitas lapangan sering kali tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Faktor utama yang mempengaruhi adalah kualitas jaringan internet di daerah tersebut, yang dapat menghambat kelancaran proses pengimputan data dan penetapan pajak. Ini tercermin dari pengalaman wajib pajak yang merasakan peningkatan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan pengalaman sebelumnya, meskipun Samsat Mamasa terus berupaya mengatasi kendala ini untuk memaksimalkan efisiensi operasional.

Terakhir, efektivitas penerapan SOP juga menjadi sorotan. Meskipun proses pelayanan di Samsat Mamasa telah berusaha mengikuti ketentuan yang ada, seperti yang diatur dalam Perpres Nomor 05 tahun 2015, masih terdapat ruang untuk peningkatan. Wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa meskipun proses berjalan dengan baik secara umum, tantangan seperti jaringan yang kurang memadai dapat mengganggu optimalisasi proses pelayanan. Hal ini mencerminkan perlunya terus menerus melakukan evaluasi dan

penyesuaian dalam penerapan SOP untuk mencapai efektivitas yang lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Simpulan

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Samsat Mamasa telah menunjukkan komitmen dalam menyediakan pelayanan administrasi yang terstruktur dan terukur terkait pajak kendaraan bermotor. Mereka mengintegrasikan berbagai unit dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan ketat untuk memastikan konsistensi dan akurasi dalam setiap tahapan layanan. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaksesuaian waktu proses dengan target yang ditetapkan, yang sebagian besar disebabkan oleh masalah infrastruktur jaringan yang mempengaruhi efisiensi operasional mereka. Samsat Mamasa perlu terus meningkatkan efektivitas penerapan SOP dan respons terhadap perubahan lingkungan untuk mengoptimalkan layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa ada upaya yang signifikan untuk memenuhi standar pelayanan yang tinggi di Samsat Mamasa, tetapi ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut terutama dalam mengatasi tantangan efisiensi operasional. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan terus-menerus memperbaiki SOP dapat menjadi langkah-langkah kunci untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efisien di masa depan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Samsat Mamasa, disarankan untuk melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang lebih handal dan berkualitas untuk mengatasi tantangan efisiensi yang disebabkan oleh jaringan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan terhadap staf untuk memperkuat pemahaman dan penerapan SOP secara konsisten, serta meningkatkan kapasitas dalam memberikan layanan yang lebih empatik dan responsif terhadap kebutuhan individu pelanggan..

REFERENSI

- Ady Hermawansyah, Purna, Z. A., & Sugito, A. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai (Blt) Dana Desa Di Desa Jipang Kecamatan Bontonompo Selatan Kabupaten Gowa. *Jurnal Arajang*, 5(2). <https://doi.org/10.31605/arajang.v5i2.2141>
- Aqsa, M., Risal, M., & Nur, R. (2021). Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services. *Pinisi Discretion Review*, 4(2).
- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8). <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p02>
- Gusti Surya Aditya, I., & Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, I. (2021). Pengaruh Kesadaran,

- Sanksi, Samsat Drive Thru, Pelayanan Fiskus, Dan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Mahasarakswati Denpasar*, 2020(April).
- Harseno, R. M. (2017). Kebijakan Deregulasi dan Debirokratisasi Regulasi Ekonomi Kemaritiman sebagai Katalisator Nawacita Indonesia Poros Maritim Dunia. *Gema Keadilan*, 4(1). <https://doi.org/10.14710/gk.2017.3773>
- Ketut, R. N. (2021). Strategi Peningkatan Publik Pelayanan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1).
- Pitaloka, A. D., Radjikan, & Hartono, S. (2022). Implementasi Collaborative Governance Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Kelurahan Kertajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Purna, Z. A., & Didin, D. (2022). Birokrasi dalam Ekosistem Politik. Masihkah Birokrasi Menjadi Artikulator Pilihan Publik? *Jurnal Arajang*, 5(1). <https://doi.org/10.31605/arajang.v5i1.2731>
- Sabtohadhi, J., Mulyanto, Setiawan, A., Kartika Dewi, M., & Ariani, R. (2021). Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Samsat Drive Thru, Program E-Samsat dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pati. *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda Kab. Kukar*, 15(2).
- Sani, A. (2020). Standar Operational Procedures (SOP) sebagai Kunci Pembenahan Masalah dalam Mekanisme Pelaksanaan Program Pendampingan Ekspor. *Jurnal Kewidyaiswaraan*, 5(1). <https://doi.org/10.56971/jwi.v5i1.44>
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1). <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>