

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PETUGAS LOKET  
PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT  
UPTB PALEMBANG WILAYAH II**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**Yoga Anugra  
NIM:07011381924154**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PETUGAS LOKET  
PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT UPTB  
PALEMBANG WILAYAH II**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**YOGA ANUGRA**

**07011381924154**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, juli 2024.

**Pembimbing**

**Dr . Sena Putra Pabujaya,S.AP.,M.AP.**



Mengetahui

Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Bdulyanto, S.Sos.,M.PA**  
**NIP. 19691110199401101**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**  
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PETUGAS LOKET**  
**PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT**  
**UPTB PALEMBANG WILAYAH II**

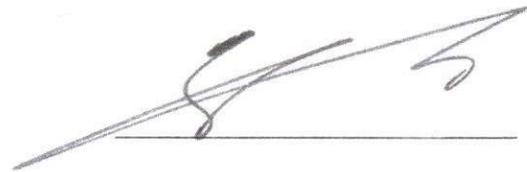
**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**  
**Pada Tanggal 31 Juli 2024**  
**Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat**

Pembimbing :

**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP.,M.AP.**

NIP. 198701052015041003



Penguji :

**1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.**

NIP. 196911101994011001

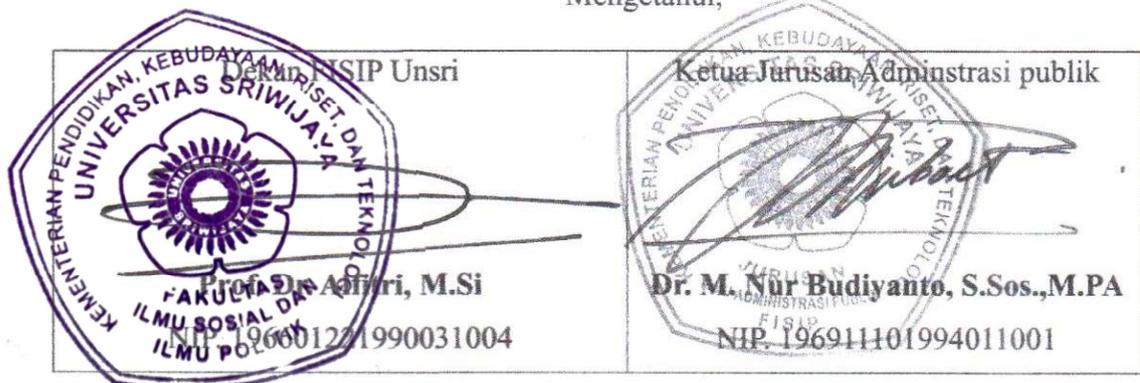


**2. DRS. Mardianto, M.SI.**

NIP. 196211251989121001



Mengetahui,



## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Anugra

Nim : 07011381924154

Tempat tanggal lahir : Palembang, 25 juni 2001

Program studi/jurusan : administrasi publik

Judul skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Petugas Loker Pembayaran Pajak Tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dari kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Unviersitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar saya yang saya peroleh melalui pengajuan akademik ini.

Yang membuat pernyataan

Palembang 7 juli 2024



NIM. 07011381924154

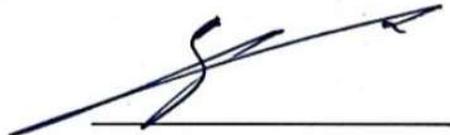
## ABSTRAK

kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Berdasarkan penelitian kualitatif mengenai kinerja petugas loket pada layanan pembayaran pajak tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di kantor tersebut dinilai sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh petugas loket di kantor tersebut. Penilaian kinerja ini didasarkan pada beberapa indikator, termasuk kualitas pelayanan, jumlah layanan yang diberikan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerjasama pegawai, yang secara umum dinilai baik. Meskipun begitu, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan bagi kinerja pegawai di kantor tersebut, seperti adanya praktik calo dan tingkat partisipasi masyarakat yang mungkin mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Meski demikian, secara keseluruhan, kinerja petugas loket di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II dinilai positif dan memuaskan berdasarkan respons dari masyarakat yang dilibatkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : kinerja, kinerja pegawai, pelayanan masyarakat**

**Pembimbing**

**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.**



**NIP. 198701052015041003**

**Palembang, oktober 2024**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA.**

**NIP. 196911101994011001**

## ABSTRACT

*Performance is the result of work achieved by a person based on job requirements. Employee performance can be measured from performance indicators which are benchmarks for a person's work achievement. By measuring employee performance, organizations can find out the extent of employee performance so that the organization can provide feedback on the results of performance measurements, encourage performance improvements and make decisions so that the organization has quality and highly competitive resources. Based on qualitative research regarding the performance of counter staff at the annual tax payment service at the Samsat UPTB Palembang Region II Office, it can be concluded that the performance of employees in this office is considered very good. This can be seen from the results of the researcher's interviews with the public which show a high level of satisfaction with the public services provided by the counter staff at the office. This performance assessment is based on several indicators, including service quality, number of services provided, punctuality, attendance and employee collaboration abilities, which are generally considered good. However, there are several factors that become obstacles to the performance of employees in the office, such as the practice of brokers and the level of community participation which may affect the effectiveness and efficiency of the services provided. However, overall, the performance of the counter officers at the Samsat UPTB Palembang Region II Office was assessed as positive and satisfactory based on responses from the community involved in this research.*

**Keywords:** performance, employee performance, community service Advisor

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.P.A.

NIP. 198701052015041003

Palembang, oktober 2024

**Chair of the Departement of Public Administration**

**Faculty of Social Science and Political Science**



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., M.P.A.

NIP. 196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya lah kita telah dianugerahkan kesempatan untuk menimba ilmu setinggi-tingginya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Serta shalawat dan salam tak henti-hentinya kita hanturkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Adapun judul dari proposal penelitian ini adalah “ANALISIS KINERJA PELAYANAN PETUGAS LOKET PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG WILAYAH II”. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan akhir ini masih sederhana dan tidak sempurna mengingat terbatasnya kemampuan dan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bimbingan serta petunjuk yang diberikan oleh Bapak dosen pembimbing akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas Ridho dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN., Eng selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S.SOS., M.PA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Dr. Lili Erina, M.SI selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama masa kuliah berlangsung.
6. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

Dan tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua saya, Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberikan semangat, motivasi serta pengorbanan tak terhingga baik dari segi moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.
2. Kepada Saudara-saudara saya, Aven Kristian, Yogis Sastra, dan Imey Lantira yang selalau memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk penulisan selama penulis menyelesaikan pendidikan.
3. Sahabat-sahabat Seperjuangan saya, Abi Panca Anugrah, M irvan hilmansyah, dan M rifki alamsyah, Raihan Fikriansyah, Wayan Julionata, yang telah menemani, membantu, dan mensupport penulis dari awal perkuliahan serta saling memberikan komentar dan sarna yang baik untuk dapat saling melengkapi selama perkuliahan dan saling memotivasi untuk mendapatkan yang diinginkan bersama kedepannya.
4. Putri Aprianda Sagita, terima kasih telah menjadi penyemangat dan menjadi motivasi selama saya menyelesaikan proposal penelitian ini.
5. Dan seluruh pihak yang terkait dalam penulisan proposal ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Demikian akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih dan berdoa semoga Allah SWT dapat membalaskan kebaikan yang telah dilakukan. Terima kasih atas bantuan, doa, dukungan, yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini. Penulis menyadari bahwasannya Proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menerima saran serta kritik yang membangun. Semoga laporan akhir ini bermanfaat dan berguna kita semua yang membutuhkan.

Palembang, Juni 2023

Yoga Anugra

07011381924154

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINILITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>Manfaat Teoritis.....</b>	<b>7</b>
<b>Manfaat Praktis.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>B. Pengertian Kinerja .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Penilaian kinerja.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Tujuan Penilaian Kinerja.....</b>	<b>11</b>

<b>E. Defnisi Pajak.....</b>	<b>12</b>
<b>F. Pelayanan Publik.....</b>	<b>13</b>
<b>G. Standar Pelayanan Publik .....</b>	<b>14</b>
<b>H. Peneltian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>I. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB III METODEDE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A. Jenis Penelitan.....</b>	<b>37</b>
<b>B. Definisi Konsep.....</b>	<b>37</b>
<b>C. Fokus Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Jenis Data dan Sumber Data.....</b>	<b>39</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>39</b>
<b>F. Wawancara .....</b>	<b>40</b>
<b>G. Observasi.....</b>	<b>40</b>
<b>H. Dokumentasi .....</b>	<b>40</b>
<b>I. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
<b>J. Informan Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>K. Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
<b>A. GAMBAR UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH(BAPENDA) SUMATERA SELATAN .....</b>	<b>43</b>
<b>B. ANALISIS KINERJA TEGUAS LOKET PADA LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG WILAYAH II.....</b>	<b>52</b>
<b>C. DISKUSI PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
<b>D. MATRIX HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>83</b>

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>85</b>
<b>SARAN .....</b>	<b>86</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 2. Teknik Analisa Data .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2. Fokus Penelitian.....	39
Tabel 3. Matrix hasil penelitian. ....	84

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut H Malayu (2007) kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kemudian Arif Yusuf Hambali (2016) menambahkan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, keputusan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Sedangkan Wirawan (2012) mengatakan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator- indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Definisi kinerja juga ditambahkan oleh Bangun (2012) bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam Pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kinerja, dinyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang

rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintah dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tata kelola yang baik.

Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian pajak daerah di atas tertuang dalam UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Aturan ini menggantikan UU No. 18 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 34 Tahun 2000.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Keberhasilan organisasi ditentukan oleh kinerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Dalam organisasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan agar tercipta satuan kerja yang baik dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga diperlukan untuk mempelajari hubungan antara atasan dan bawahan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan keberhasilan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia

perusahaan perlu dilakukan secara baik, terarah, dan terencana, karena sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini sangat membutuhkan pendekatan khusus karena faktor-faktor tersebut akan menentukan dedikasi dan kinerja seorang karyawan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana membangun kinerja pelayanan secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II di mata masyarakat.

Pelayanan publik sebagai tanggung jawab negara dan good governance (tata pemerintah yang baik) Dalam Konteks ini Paling tidak ada tiga peran strategis dari Pelayanan Publik. Pertama, Pelayanan Publik selama ini menjadi ranah di mana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non

Negara, dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik Governance dalam penyelenggaraan pelayan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Kedua, berbagai aspek good Governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih muda dalam ranah Pelayanan Publik, aspek kelambagaan selama ini dijadikan rujukan dalam menilai governance dapat dengan mudah dinilai dari praktek penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga, Pelayanan Publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik sangat memiliki high stake dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur governance tersebut karena baik buruk pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya, bahkan nasib Pemerintah Pusat maupun di Daerah akan sangat dipengaruhi keberhasilan mereka dalam mewujudkan Pelayanan publik yang baik.

Untuk mewujudkan Pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang- Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani

menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah, praktik KKN dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan pelaku yang semakin meluas, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, akuntabel masih amat jauh dari realita. Rendahnya kualitas pelayanan publik, mengakibatkan masyarakat sebagai pengguna jasa harus membayar biaya yang mahal untuk pelayanan publik. Ketidakpastian (uncertainty) waktu, dan ketidakpastian biaya membuat masyarakat malas dan jengkel berhubungan dengan birokrasi. Pelayanan publik di Indonesia sering identik dengan pelayanan yang “high-cost economy”. World Bank memberikan stigma bahwa layanan publik di Indonesia sulit diakses oleh orang miskin, dan menjadi pemicu ekonomi biaya tinggi yang membebani masyarakat.

Berbicara tentang pelayanan berarti tidak lepas dari yang namanya birokrasi, permasalahan tentang birokrasi adalah permasalahan klasik yang tetap menarik untuk diperbincangkan. Birokrasi dimana-mana, dianggap mempunyai banyak kelemahan, birokrasi dianggap berbelit-belit, , akan tetapi birokrasi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat sampai sekarang. Hal ini dikarenakan birokrasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Samsat tersebut. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan lamanya proses pelayanan yang diberikan, masih adanya perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain adanya “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam hal ini, alasan penulis mengambil judul **“Analisis Kinerja Petugas Loker Pada Layanan Pembayaran Pajak Tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II”** karena penulis ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai kantor samsat di kota Palembang dalam melayani masyarakat. Bagaimana prestasi kerja yang di capai, kedisiplinannya dalam bekerja, kerjasama dalam dengan sesama pegawai dalam melayani masyarakat, kepribadian serta tanggung jawab para pegawai pegawai dalam bekerja. Mengingat peranan Kantor Samsat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindakan pidana pemalsuan surat – surat kendaraan bermotor. Berperan sebagai demikian, dalam hal ini Kantor Samsat, khususnya pegawai– pegawainya harus mempunyai kinerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan instansi kepada masyarakat dan memberikan kontribusi bagi pembangunan daerah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah sekaligus fokus penelitian ini yaitu : Bagaimanakah kinerja pelayanan petugas loket pada layanan pembayaran pajak tahunan kantor samsat uptb wilayah II kota Palembang dalam memberikan pelayanan publik.?

## **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat diketahui Bagaimanakah kinerja pelayanan petugas loket pembayaran pajak tahunan kantor samsat uptb wilayah II kota Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Seorang ahli bernama Nazir, menjelaskan manfaat penelitian adalah untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk, dan konsekuensi terhadap suatu set keadaan khusus. Ada dua macam manfaat penelitian yaitu sebagai berikut

Ada manfaat penelitian teoritis dan manfaat penelitian praktis. Memahami manfaat penelitian teoritis adalah selalu berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan. Sementara manfaat penelitian praktis adalah selalu berhubungan dengan pemecahan suatu masalah.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap Ilmu Administrasi Publik terutama yang berkaitan dengan kinerja petugas loket pada

layanan pembayaran pajak tahunan di kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II

b. penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pemikiran dan menjadi masukan bagi kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II.

### **Manfaat Praktis**

a. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Serta salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

b. Bagi Pelayanan Publik di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II Palembang Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan masukan guna meningkatkan Kienrja Pelayanan Publik di Kantor Samsatr UPTB Palembang Wilayah II Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basri, S., & Saman, A. (2020). Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar. *JIKAP PGSD: Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan*, 4(1).
- Kurniawan, O. R., & Nurmasari, D. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan dan Informasi di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perzinan Terbadu Kabupaten Siak (Vol. 3, Issue 1).
- Kosasih, A. (2018). Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja. *Journal of Government and Civil Society*, 2(1), 51.  
<https://doi.org/10.31000/jgcs.v2i1.776>.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147.  
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>.
- Publik, J. A., Profesor, J., Sudarto, H., Tembalang, S. H., & Kotak, S. (2008). *JURNAL ARTIKEL ANALISIS KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA SEMARANG*.
- Rizaldi, A. R. (2019). *KINERJA PEGAWAI DALAM TINJAUAN BUDAYA ORGANISASI (STUDI KASUS) The Employee Performance Based on Organizational Culture View (Case Study)*.  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>.
- Pada, P., Pendapatan, B., Kota, D., Risma, B. G., & Arwiah, M. Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja. In *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 8, Issue 1).
- Siswanto, A. (2020). *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR*.
- Sudirman, Usman, & Abidin. (2021). *PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KESEHATAN KOTA PAREPARE The Influence of Work Motivation on the Performance of Parepare Municipal Health Officials* (Vol. 4, Issue 2).  
<http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>.