**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT MASUK DESA PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN BANDUNG I RANCAEKEK**

**(Studi Kasus Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pribadi di Kantor Kecamatan Ciparay)**

**JURNAL TESIS**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Syarat Kelulusan

Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)

Pada Konsentrasi Kebijakan Publik

Program Studi Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik

Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

Andi Muhamad Gunawan

NPM : 178010008

****

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2019**

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT MASUK DESA PADA PUSAT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN **BANDUNG I RANCAEKEK**

**(Studi Kasus Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pribadi di Kantor Kecamatan Ciparay)**

Andi Muhamad Gunawan

Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung

ABSTRAK

Pelayanan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay adalah bertujuan untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat yang berlokasi jauh dengan Samsat Induk, keadaan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Masuk Desa masih banyak kelemahan, antara lain lokasi masih menumpang pada Kantor Kecamatan Ciparay sehingga tidak maksimal dalam pelayanan, sering padamnya aliran listrik, sarana prasarana yang kurang memadai, misalnya tidak ada genset pengganti aliran listrik, tidak ada ruang tunggu yang memadai, semua itu untuk kepentingan masyarakat pengguna. Deskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Sebaliknya, justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar. Penelitian ini akan berusaha mengetahui keluhan yang disampaikan wajib pajak atau masyarakat pengguna jasa layanan terkait dengan masalah pelayanan oleh petugas, sarana dan fasilitas yang ada di Samsat Masuk Desa.

Rumusan masalah ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay? Penelitian ini bertujuan untuk membuat rumusan gambaran tentang keaadaan riil kualitas pelayanan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay secara cermat. Dengan metode kualitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melaui wawancara, observasi dan dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Masuk Desa yang diberikan terhadap masyarakat pengguna atau wajib pajak. Penilaian melalui fokus penelitian yang meliputi : 1) Bukti Fisik (tangibles), 2) Keandalan (reliability), 3) Daya Tanggap (responsiveness), 4) Jaminan (assurance), dan 5) Empati (empaty), sehingga dapat diketahui hasilnya yaitu pelayanan yang diberikan oleh Samsat Masuk Desa tersebut sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat, meskipun masih ada beberapa keluhan yang perlu menjadi perhatian Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek sebagai penyelenggara Samsat Masuk Desa.

Kata kunci : Pelayanan publik, kualitas pelayanan, pelayanan Samsat.

***ABSTRACT***

*The Samsat Service in the Village at the Ciparay Sub-District Office is aimed at bringing public services closer to the people who are located far from the Parent Samsat, the situation on the ground shows that the Samsat Service in the Village still has many weaknesses, among others the location is still riding at the Ciparay District Office so that it is not optimal in service , often power outages, inadequate infrastructure, for example, there is no electricity generator replacement, no adequate waiting room, all for the benefit of the user community. Service discrimination often arises because perceptions of rights and obligations between service providers and users have not yet reached a common ground. For example the right for each service user to get fair and friendly treatment from service providers. Instead, it is the service user who must be friendly to the service provider so that his affairs become fast and smooth. This research will try to find out the complaints submitted by taxpayers or community service users related to service problems by officers, facilities and facilities available at Samsat Enter Village.*

*The formulation of this problem is how is the quality of Samsat Services in the Village in the Ciparay District Office? This study aims to formulate a description of the real state of Samsat Enter Village services in the Ciparay District Office carefully. With qualitative methods, the data used in this study include primary data and secondary data. Data collection techniques carried out through interviews, observations and documents. The collected data is then analyzed to determine the quality of Samsat Entrance Village services provided to the user community or taxpayers. Assessment through research focus which includes: 1) Physical Evidence (tangibles), 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, and 5) Empathy (empathy), so that the results can be known namely the services provided by Samsat Entering the Village are already good and in accordance with the wishes of the community, although there are still a number of complaints that need to be a concern of the Regional Revenue Management Center of the Regency of Bandung I Rancaekek as the organizer of Samsat Entering the Village.*

*Keywords: Public service, service quality, Samsat service.*

**PENDAHULUAN**

Banyak fenomena yang menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya sangat jauh dari harapannya. Permasalahan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan tercermin dalam laporan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi dan media lainnya.

Dari beberapa media tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Karena pada intinya pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini pada dasarnya sangat penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai customer service belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek Samsat Rancaekek).

**TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Parasuraman et al dalam Muhammand Arief (2010), Kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

1. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan petugas, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan petugas yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi wajib pajak yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. Responsiveness (keikutsertaan), yaitu kemampuan para petugas untuk membantu para wajib pajak dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada wajib pajak, keinginan petugas untuk membantu para wajib pajak (misal: customer service memberikan informasi seperti yang diperlukan wajib pajak), serta adanya petugas pada jam jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).
4. Assurance, yaitu kemampuan , kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para petugas dalam menanamkan kepercayaan kepada wajib pajak, adanya perasaan aman bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun petugas dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.
5. Empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan wajib pajak. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian petugas kepada wajib pajak (misal: mendahulukan pelayanan kepada wajib pajak wanita hamil), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui aplikasi). Kepedulian petugas terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektifitas yaitu: memperlakukan secara sama semua wajib pajak. Semua wajib pajak berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan petugas atau tidak.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek. Namun untuk mempermudah dalam pelaksanan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yangmempengarui kualitas pelayan publik tersebut. Arif Kusuma Atmaja (2002) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif *(observation)*, wawancara yang dilakukan secara mendalam *(in depth interview)* dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan penelitian langsung di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay ini, tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penelitian dilakukan sejak awal dan selama penelitian dilakukan. Data diperoleh kemudian dikumpukan untuk diolah dan ditarik kesimpulan. Dimulai dari wawancara, observasi, mengklasifikasi, mereduksi selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknik análisis data dalam penelitian ini mempergunakan model analisis interaktif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yaitu berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan publik yang meliputi berbagai indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.

Dimensi yang akan diperhatikan dalam penelitian ini yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang terdapat pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay.

1. *Tangibles*

Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan dan tekhnologi yang digunakan dalam memberi pelayanan, seperti booth, kursi tunggu serta fasilitias lainnya. Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu pelayanan adalah fasilitas yang nyaman dan aman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay sudah sangat nyaman dan aman. Loket untuk memberikan pelayanan pun selalu dalam kondisi yang nyaman dan aman sehingga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tidak berdesak-desakan saat antri menunggu giliran.

1. *Reliability (Kehandalan)*

Hal ini merupakan kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, yang berarti pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan. Salah satu indikator pelayanan publik yan baik adalah ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya waktu tunggu penyelesaian suatu pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan yang diberikan akan semakin baik kualitas suatu pelayanan serta sesuai dengan waktu janji yang telah diberikan kepada para wajib pajak. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, pada kenyataannya pada masih ditemukan tidak tepatnya janji para pemberi pelayanan kepada para pengguna layanan, yang terjadi pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya masyarakat yang masih kurang setuju atas pernyataan yang diberikan yaitu ‘Pelayanan pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay sudah sesuai dengan jadwal yang telah diiberikan’. Hal ini menandakan bahwa masyarakat yang berkepentingan pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay sebagai para pengguna pelayanan publik masih tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay dari aspek ketepatan waktu. Berdasarkan penomena diatas terlihat jelas bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu dan ketepatan janji atas waktu tunggu pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay. Masyarakat Kabupaten Bandung yang berkepentingan kepada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay mayoritas adalah wiraswasta yang pada umumnya mengurus pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, merasakan kurang tepatnya jadwal pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay.

1. *Responsiveness (Keikutsertaan)*

Keikutsertaan dalam hal ini yaitu kemampuan para petugas untuk membantu para wajib pajak dan memberikan layanan dengan tanggap yang tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada wajib pajak. Indikator kecepatan seringkali diidentikkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan penting di mata banyak pihak. Penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula.

1. *Assurance*

Hal ini merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pegawai oleh masyarakat penerima layanan. Indikator yang turut menentukan baik tidaknya suatu pelayanan adalah keramah tamahan dan kesopanan serta sikap yang ditunjukkan oleh para petugas pelaksana pelayanan. Menurut salah seorang masyarakat yang menggunakan pelayanan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay, bahwa para petugas yang melaksanakan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu pelayanan. Para petugas telah menunjukkan sikap ramah dan mempermudah dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1. *Empathy*

Hal ini merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan wajib pajak, yang berarti berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pegawai/petugas terhadap wajib pajak dalam hal ini masyarakat yang berkepentingan pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay. Namun dalam aspek ini, masyarakat masih kurang merasa puas. Selanjutnya masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi persyaratan untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Sehingga mereka tidak mengetahui secara jelas syarat-syarat yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini menyebabkan mereka harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan. Mengenai hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay.

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Berdasarkan hal ini, Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay telah memiliki struktur organisasi seperti yang diharapkan. Keberadaan Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas

1. Kemampuan Aparat

Kemampuan aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay`, aparat dalam hal ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan. Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay adalah tingkat pendidikan aparat.

Kemampuan melakukan kerja sama di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay, terlihat kerja sama antara mitra (Bapenda, Polri dan Jasa Raharja) tercipta dengan baik. Setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Begitu juga pada Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay setiap petugas yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap petugas harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Kesuksesan dan keberhasilan dalam hal pelayanan publik di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan petugas.

Selain itu, dengan mengikutsertakan petugas pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling terikat secara utuhmembentuk kebulatan dalam ragka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan tujuan organisasi di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat penting untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan para pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Sesuai dengan tujuan tersebut, kenyataan yang ada di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyara`kat diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sangat memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang diharapkan. Disamping itu, selama menunggu, masyarakat tidak perlu berlama-lama berdiri karena diruang tungggu disediakan tempat duduk yang mencukupi untuk para pengguna layanan.

**PENUTUP**

1. **KESIMPULAN**

Penilaian positif terhadap beberapa dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya dimensi *tangibles* yaitu sarana dan para prasarara, kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan pelayanan, serta keramahan dan sikap sopan para pemberi pelayanan. Penilaian negatif terhadap dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya dimensi ketepatan waktu pelayanan dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang berdomisili jauh Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay. Faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Samsat Masuk Desa di Kantor Kecamatan Ciparay adalah struktur organisasi dan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

1. **SARAN**

Terdapatnya penilaian negatif terhadap beberapa dimensi pelayanan publik, diharapkan kepada pihak yang bersangkutan untuk meningkatkan dimensi tersebut terutama dimensi ketepatan waktu dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Muhammad, 2008. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang PenelitianPelayanan Publik PT. Angkasa Pura Makassar.

Arikunto, Suharsimi, 1996, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, PT. RinekaCipta, Jakarta.

Asnidah. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan RantauKabupaten Aceh Tamiang. Tesis Mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka.Aceh.

Atmaja, Arief Kusuma. 2002. Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu(UPT) kabupaten Jember. Tesis Mahasiswa UGM.

Adung, Fahrul. 2012. Analisis Pelayanan Publik yang dilakukan oleh BirokrasiPemerintahan. Online. Di akses pada tanggal 7 Maret 2013.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor : 6 Tahun 2011 Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis dinas dan badan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat

<https://bapenda.jabarprov.go.id/JDIH/Peraturan_Gubernur/PERATURAN_GUBERNUR_JAWA_BARAT_NOMOR_88_TAHUN_2017.pdf>

Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat Nomor: 219/Po/V/O.M/SK/1971 tanggal 25 September 1971, Struktur Organisasi Kantor Pusat Jawatan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

<https://bapenda.jabarprov.go.id/sejarah-bapenda/>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hastono, Yuli Sudoso. 2008. Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan. TesisMahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara. Medan.

Kurniawan, Agung. 2005.Trasnformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta.

Mansur, T. 2008. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public padaBagian Bina Social Setdako Lhokseumawe. Tesis Mahasiswa Program MagisterUniversitas Sumatra Utara. Medan

Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Moleong, Lexi J., 2000, Metode Penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nawawi, Hadari, 1990, Metode Penelitian Bidang Sosial, Gadjah Mada University Press,Jogjakarta.

Prahasto, Haryo. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, studi kasus pelayanan KTP diKecamatan Semarang Barat. Penelitian Universitas Semarang. Semarang.

Prasetyani, Nurul. 2009. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Tesis Mahasiswa Program Magister UniversitasDiponegoro. Semarang.

Riadi, Muclisin. 2012. Pelayanan Publik [online]. Diakses tanggal 8 Maret 2013.http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik. html#ixzz2MoRLYAt8.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.

Susanto, Ari Nugroho. 2010. Kualitas Pelayanan Publik. [online]. Diakses tanggal 4 April2013.http://arinugrohosusanto.wordpress.com/2010/08/21/kualitas-pelayanan-publik/

Tjiptono, Fandy, 1995,Strategi Pemasaran, Andi Offset, Jogjakarta.

Widodo, Joko, 2001, Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., NewYork.