

## Analisis hubungan pelayanan dan kinerja pegawai terhadap citra organisasi "Samsat". Studi kasus di Samsat Wilayah Jakarta - Utara

Hermansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71460&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kelambatan dan birokrasi yang sangat panjang, serta tingkat antrian yang cukup panjang, merupakan keluhan yang selama ini dilontarkan Para pengguna jasa pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT, khususnya Wilayah Kota Jakarta-Utara.

Hal ini menunjukkan buruknya pelayanan dan kinerja aparat setempat, yang pada akhirnya akan menurunkan citra SAMSAT. Persoalan inilah yang mendorong penulis untuk mengungkap lebih jauh informasi tersebut, sekaligus untuk mengetahui pengaruhnya terhadap citra SAMSAT, khususnya Wilayah Kota Jakarta-Utara.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana agar citra SAMSAT Wilayah Kota Jakarta-Utara bernilai positif di mata masyarakat wajib pajak khususnya pelayanan lima pintu menjadi dua pintu. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menganalisa hubungan antara pelayanan dan kinerja dengan citra organisasi pelaksanaan perpanjangan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Wilayah Kota Jakarta-Utara.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif dan korelasional. Metode deskriptif diarahkan untuk memaparkan keadaan obyek yang diselidiki sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta aktual yang terjadi saat sekarang, sedangkan metode korelasional dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan dan kinerja terhadap citra SAMSAT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Antara pelayanan dan citra SAMSAT tidak terdapat hubungan yang positif, dengan nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar -0,058.
2. Antara kinerja dengan citra SAMSAT terdapat hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,393.
3. Secara bersama-sama, yaitu antara pelayanan dan kinerja dengan citra SAMSAT memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan nilai korelasi sebesar 0,449.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, maka disarankan untuk melakukan perbaikan kinerja pegawai, khususnya mengenai sikap kerja (time frame menjadi 55 menit), mengedepankan unsur profesionalisme dengan perbaikan administrasi perpajakan dan peran evaluasi dalam pelaksanaan pemungutan pajak sehingga mekanisme kerja semakin baik.