

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA PALU

Nurul Hikmah¹⁾, Ani Susanti²⁾, Syarif Permana Salingkat³⁾.

¹Prodi. Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tadulako
nhknh838577@gmail.com

²Prodi. Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tadulako
anisaqramullah@gmail.com

³Prodi. Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tadulako
spsalingkat@untad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap Kota Palu. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan berbasis angka dan dianalisis secara statistik. Dengan menggunakan teori Edison, et al untuk variabel kompetensi dengan 3 dimensi yaitu, pengetahuan, keahlian, dan sikap, dan pada kualitas pelayanan menggunakan teori Dwiyanto dengan 5 dimensi yaitu, sikap, prosedur, waktu, fasilitas, dan biaya pelayanan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner dan survei yang dianalisis dengan metode analisis deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota palu yang berjumlah 46.354 wajib pajak, teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan jumlah sampel mendapatkan sebanyak 99,78 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji normalitas memenuhi asumsi normalitas atau Asymp.Sig (2 – tailed) sebesar $0,076 > 0,05$. Pada hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa pada variabel kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan persamaan regresi $Y = 6,518 + 0,764X$. Dengan hasil uji F pada nilai F hitung $> F$ tabel atau $113,107 > 3,94$ maka dari itu dapat dinyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan dengan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor samsat kota palu. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,536 yang menunjukkan bahwa 53,6% dalam variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi pegawai, sementara 46,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dan pada hasil dari uji hipotesis menyatakan bahwa pada kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Samsat Kota.

Kata kunci: Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of determining the Influence of Employee Competence on the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services at the Palu City One-Stop Manunggal System Office. This study uses quantitative research conducted based on numbers and analyzed statistically. By using Edison et al's theory for competency variables with 3 dimensions, namely, knowledge, expertise, and attitude, and on service quality using Dwiyanto's theory with 5 dimensions, namely, attitude, procedure, time, facilities, and service costs. The data collection technique carried out in this study is by distributing questionnaires and surveys which are analyzed by quantitative descriptive analysis methods. The population of this study is all taxpayers who pay motor vehicle tax at the Palu City Samsat Office which amounted to 46,354 taxpayers, the sample drawing technique in this study uses the Slovin Formula with the number of samples obtained as many as 99.78 which is rounded to 100 respondents. Based on the results of this study, it was shown that the results of the normality test met the assumption of normality or Asymp.Sig (2 – tailed) of $0.076 > 0.05$. The results of a simple linear regression analysis show that the competency variable has a significant influence on service quality with the regression equation $Y = 6.518 + 0.764X$. With the results of the F test on the F value of the F calculation $>$ the table or $113.107 > 3.94$, therefore it can be stated that the competence of employees has a simultaneous effect on the quality of service by paying taxes on two-wheeled motor vehicles at the Palu City Samsat Office. In addition, the value of the determination coefficient is 0.536 which shows that 53.6% of the service quality variable can be explained by the employee competency variable, while the remaining 46.4% is influenced by other factors. And the results of the hypothesis test stated that the competence of employees affects the quality of Samsat Kota services.

Keywords: *Competence, Service Quality, Motor Vehicle Tax, Samsat*

Submisi: 19-08-2024

Diterima: 20-08-2024

Dipublikasikan: 30-08-2024

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik dan masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri, 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Salah satu dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah melalui Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) sebagai Unit Pelayanan Pendapatan di Kota Palu. Dalam Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal satu atap kendaraan bermotor. Dalam peraturan presiden menyebutkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat.

Pada penelitian ini merujuk pada pelayanan pajak kendaraan bermotor, di mana tuntutan bagi para pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang sangat optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, tingkat keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam melakukan pekerjaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya dalam suatu organisasi, sebab pegawai dalam instansi pemerintah merupakan kunci penentu keberhasilan organisasi. Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN), harus tertanam pola pikir bahwa dirinya adalah pelayan publik.

Kompetensi Pegawai memiliki dampak pada kualitas pelayanan dengan mempengaruhi realisasi pajak kendaraan bermotor. Data realisasi pajak kendaraan bermotor di Kota Palu dalam kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami peningkatan realisasi. Namun hal tersebut masih jauh dari target capaian pajak kendaraan bermotor per tahun. Adapun jumlah realisasi pada tahun 2020 yaitu nilai realisasi Rp.107.372.673.331 dengan target Rp. 143.025.432.000, tahun 2021 yaitu nilai realisasi Rp. 115.106.921.013 dengan target Rp. 133.653.530.000, tahun 2022 yaitu nilai realisasi Rp. 147.547.996.900 dengan target Rp. 189.100.300.012. Pada realisasi serta target mengalami kesenjangan, maka dari itu perlunya peningkatan kompetensi pegawai. Karena, kompetensi pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dengan kompetensi pegawai Negeri Sipil yang tinggi dengan dilihat dari tingkat pengetahuan, keterampilan, kemampuan, serta sikap/ perilaku yang sudah tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang standar kompetensi jabatan aparatur sipil negara, Maka kualitas pelayanan akan terus membaik dari segi pelayanan yang cepat dan sesuai SOP serta realisasi pada pajak kendaraan bermotor akan mencapai target.

Kantor samsat yang memiliki hubungan lebih banyak terhadap masyarakat, akan tetapi kenyataannya saat ini masyarakat kota palu masih saja merasa bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor Samsat masih kurang optimal dalam melakukan pelayanan dengan adanya anggapan masyarakat bahwa kualitas pelayanan pada kantor samsat belum cukup baik dari segi waktu dalam melakukan pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor belum cukup efektif, serta proses pelayanan yang memakan waktu cukup lama, waktu dalam melakukan pembayaran sekitar menunggu 1 jam lebih disertai dengan antrean yang cukup lama, ketidak mampuan pegawai membuat

masyarakat harus terus menerus kembali ke kantor hanya untuk melengkapi dokumen yang kurang menurut standar yang telah ditetapkan., serta masyarakat diminta untuk menunggu pada saat mereka bertanya terkait pelayanan, namun pegawai meminta masyarakat untuk menunggu tanpa memberikan jawaban atau bantuan yang diperlukan, keterlambatan dalam melakukan tanggung jawab sehingga masyarakat secara tidak langsung mengeluh dan kecewa, karena masyarakat cukup meluangkan waktunya untuk melakukan suatu hak dan kewajiban.

Jumlah kendaraan bermotor di Kota Palu yang tercatat di Kantor Samsat Kota Palu pada Tahun 2024 yaitu sebanyak 366.346 unit. Khusus kendaraan bermotor roda dua di Kota Palu tahun 2024 yaitu berjumlah 300.096 unit. Adapun jumlah pengguna wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di Kota Palu dalam kurun 3 tahun terakhir yang bersumber dari kantor Samsat Kota Palu yaitu, pada tahun 2021 berjumlah 78.573, dan pada tahun 2022 berjumlah 76.328, serta pada tahun 2023 berjumlah 46.354.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini alat pengumpulan data menggunakan seperti kuesioner atau survey untuk mendapatkan tanggapan dan persepsi langsung dari pegawai samsat palu dan pengguna layanan mereka yang diukur menggunakan skala *likert*. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis menggunakan teknik-teknik statistik seperti analisis regresi untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang ada. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan pada jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu, masyarakat yang tercatat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor roda 2 di wilayah kota palu dengan jumlah 46.354 wajib pajak dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* agar secara langsung menentukan kriteria responden.

Pengumpulan data menyebarkan kuesioner sebanyak 100 kepada 100 responden dan semua kuesioner terisi 100%. Setelah data terkumpul, maka akan dilakukan uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pada peneitian ini, analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana, uji normalitas, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan secara simultan. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 27

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan terhadap 100 orang responden yang terpilih sebagai sampel. Berdasarkan kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 telah diisi dan terkumpul semua dan dapat digunakan sebagai data penelitian. Caranya menyebarkan kuesioner kepada populasi yang dipilih sebagai responden yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan variable dan indikator penelitian. Adapun karakteristik responden diperinci menurut jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang dapat dilihat

Hasil dan Pembahasan berisi satu kesatuan antara hasil dan pembahasan kegiatan yang dilakukan. Isi hasil dan pembahasan mencakup pernyataan, tabel, dan interpretasi hasil olah data. Bagian ini berisi sub-bahasan utama Sub-bahasan ditulis secara sistematis.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden		Orang
1	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	49
		b. Perempuan	51
2	Usia	18-24	28
		25-30	13
		31-40	45
		>41	14
3	Pekerjaan	Mahasiswa/i	27
		Pegawai Negeri Sipil	16
		Karyawan Swasta	16
		IRT	16
		TNI/ POLRI	15
		Fresh graduate	1
		Wirausaha	7
		Berdagang	1
		Agen Informasi dan reservasi tabungan rencana haji dan umroh	1
		4	Pendidikan Terakhir
Sarjana (S1)	19		
Diploma	7		
SMP	12		
Magister (S2)	1		

(Sumber: Olah data Kuesioner, 2024)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 51 orang dan perempuan 49 orang. Berdasarkan usia mayoritas responden berusia antara 31-40 tahun dengan jumlah 45 orang, menyusul usia antara 18-24 tahun sebanyak 28 orang, >41 tahun sebanyak 14 orang, 25-30 tahun 13 orang. Secara umum responden penelitian ini berumur antara 31-40 tahun. Dan berdasarkan karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah Mahasiswa/i yang mencapai 27 responden, dan pada profesi lainnya yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil sebanyak 16 responden, Karyawan Swasta dengan jumlah 16 responden, IRT dengan jumlah 16 responden, TNI/ POLRI sebanyak 15 responden, Wirausaha dengan jumlah 7 responden, Fresh graduate berjumlah 1 responden, responden dengan jenis pekerjaan Berdagang berjumlah 1 orang. Selanjutnya Agen Informasi dan reservasi tabungan rencana haji dan umroh berjumlah 1 responden. Kemudian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan formal yang ditamatkan mayoritas adalah tamatan SMA/SMK 61 orang menyusul responden yang tingkat pendidikannya tamat Sarjana (S1) 19 orang, diploma 7 orang tamatan SMP 12 orang, dan Magister (S2) 1 orang Dengan demikian informasi yang diperoleh peneliti dari responden merupakan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pengujian data yang dilakukan sebelum uji hipotesis yaitu uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas data.

Tabel 2
Uji Validitas Kompetensi (X)

Item Variabel X	R Hitung	R Tabel	Sig. (2-tailed)	α 5%	Keterangan
X1	0,559	0.1654	0,001	0,05	Valid
X2	0,600	0.1654	0,001	0,05	Valid
X3	0,312	0.1654	0,002	0,05	Valid
X4	0,555	0.1654	0,001	0,05	Valid
X5	0,450	0.1654	0,001	0,05	Valid
X6	0,367	0.1654	0,001	0,05	Valid
X7	0,586	0.1654	0,001	0,05	Valid
X8	0,482	0.1654	0,001	0,05	Valid
X9	0,460	0.1654	0,001	0,05	Valid
X10	0,447	0.1654	0,001	0,05	Valid
X11	0,487	0.1654	0,001	0,05	Valid
X12	0,575	0.1654	0,001	0,05	Valid
X13	0,552	0.1654	0,001	0,05	Valid
X14	0,484	0.1654	0,001	0,05	Valid
X15	0,514	0.1654	0,001	0,05	Valid
X16	0,497	0.1654	0,001	0,05	Valid
X17	0,419	0.1654	0,001	0,05	Valid
X18	0,388	0.1654	0,001	0,05	Valid

(Sumber : Olah Data SPSS Versi 27.,2024)

Tabel 3
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Item Variabel Y	r Hitung	R Tabel	Sig. (2-tailed)	α 5%	Keterangan
Y1	0,679	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y2	0,591	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y3	0,569	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y4	0,577	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y5	0,496	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y6	0,475	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y7	0,552	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y8	0,356	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y9	0,339	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y10	0,756	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y11	0,758	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y12	0,794	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y13	0,676	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y14	0,733	0.1654	0,001	0,05	Valid
Y15	0,740	0.1654	0,001	0,05	Valid

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat dinyatakan bahwa keseluruhan item yang diukur adalah valid karena koefisien korelasi r -hitung seluruh item pernyataan yang diperoleh $>$ dari nilai R tabel atau $> 0,1654$. Jadi, disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner dengan variabel Kompetensi pegawai dan Kualitas Pelayanan (Y) adalah valid. Uji kualitas data selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Reliabilitasnya suatu instrument penelitian dinilai dari besaran koefisien *Alpha Cronbach*.

Tabel 4

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
Kompetensi Pegawai (X)	0,800	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,874	Reliabel

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Pada hasil pengujian yang ada pada tabel di atas, maka dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kompetensi (X) adalah 0,800 dan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah 0,874. Dengan demikian pada hasil uji reabilitas pada variabel X $0,800 > 0,6$ dan Variabel Y $0,874 > 0,6$ dinyatakan reliabel pada seluruh pernyataan kuesioner.

Tabel 5

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	6,67597155	
Most Extreme Differences	Absolute	,084	
	Positive	,084	
	Negative	-,040	
Test Statistic		,084	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,076	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,077	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,070
		Upper Bound	,084

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Hasil uji normalitas dinyatakan normal, hasil pada pengujian normalitas diperoleh dengan nilai *Asymp.Sig (2- taileid)* sebesar 0,76 yang dimanah > dari nilai signifikan 0,05. Maka pada data ini dinyatakan normal.

Tabel 6 Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	6,518	4,204		1,551	,124
X	,764	,072	,732	10,635	<,001

a. Dependent Variable: Y

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Berdasarkan nilai-nilai koefisien regresi yang diperoleh dari hasil analisis regresi linear sederhana diatas, maka persamaan model regresi yang menggambarkan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor Samsat Kota Palu sebagai berikut;

$$Y = 6,518 + 0,764X$$

Berdasarkan persamaan regresi sederhana tersebut diatas dapat dijelaskan yaitu sebagai berikut:

1. diperoleh nilai konstanta sebesar 6,518 dimana jika variabel X (kompetensi pegawai) dinyatakan konstan maka variabel Y (kualitas pelayanan) bernilai 6,518
2. Nilai koefisien regresi variabel kompetensi pegawai sebesar 0,764 menunjukkan bahwa jika variabel kompetensi pegawai meningkat maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Tabel 7 Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5092,459	1	5092,459	113,107	<,001 ^b
Residual	4412,291	98	45,023		
Total	9504,750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Nilai F hitung 113,107 > 3,94 hasilnya H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang dimanah kompeiteinsi peigawai beirpeingaruhi seicara simuiltan teirhadap kuaialitas peilayanan dalam peimbayaran pajak keindaraan beirmotor roda dua di kantor Samsat Kota Palui.

Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,732 ^a	,536	,531	6,70995	,536	113,107	1	98	<,001

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 27., 2024)

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,536 (53,6%), maka dengan ini dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kompetensi terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 53,6% sedangkan 46,4% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan mengenai Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palu maka dapat disimpulkan bahwa pada hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F hitung sebesar 113,107 > 3,94 (F tabel). Dan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,536 menunjukkan bahwa 53,6% variabel kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan oleh kompetensi pegawai, sementara 46,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu, adapun saran yang dapat diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Palu yaitu sebagai berikut:

1. Kepada kepala kantor sistem administrasi manunggal satu atap diharapkan untuk dapat melakukan kegiatan seperti pelatihan sehingga dapat meningkatkan kompetensi yang ada pada pegawai. Dan Teruntut pegawai, sebaiknya pegawai dalam memberikan informasi harus memastikan bahwa informasi tersebut akurat dan pada pemberian solusi harus efektif kepada wajib pajak. Dikarenakan pentingnya konsistensi dalam pelayanan, pastikan untuk mematuhi standar waktu pelayanan dan responsif terhadap pertanyaan serta keluhan wajib pajak. Tingkatkan keterampilan interpersonal untuk memperbaiki sikap dalam berinteraksi dengan wajib pajak, tingkatkan kemampuan dalam sistem administrasi, baik manual maupun elektronik, untuk mengurangi kesalahan dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, teruntut Kepada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) kota palu, sebaiknya untuk kualitas pelayanan dapat diperbaiki lagi dari segi penyampaian informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan yang sudah baik dipertahankan, namun jika perlu ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan di kantor Samsat kota palu akan semakin baik, dan dapat memenuhi harapan wajib pajak dan memperkuat reputasi Kantor di mata Masyarakat (wajib pajak)

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan faktor masalah lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain kompetensi pegawai. Dikarenakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan bukan hanya dapat dinilai dari kompetensi pegawai melainkan dari sudut pandang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. 2016. Manajemen Sumber Daya. Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal satu atap kendaraan bermotor
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009