

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYAN PUBLIK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT WILAYAH III SOEKARNO HATTA KOTA BANDUNG

Oleh

MELY AMELIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik terkait pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah III Soekarno Hatta Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang bagaimana pelayanan publik dijalankan di kantor tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya dari pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik, kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT tersebut masih belum maksimal. Beberapa masalah utama yang diidentifikasi termasuk proses layanan yang belum efisien, komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dan masyarakat, serta hilangnya pungli. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan pajak kendaraan bermotor di kantor tersebut.

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION OF MOTOR VEHICLE TAX PUBLIC SERVICES IN THE SAMSAT OFFICE REGION III SOEKARNO HATTA KOTA BANDUNG

Oleh

MELY AMELIA

This research aims to evaluate the performance of employees in public services related to motor vehicle tax at the SAMSAT Region III Soekarno Hatta Office Bandung City. This research uses qualitative methods to gain an in-depth understanding of how public services are carried out in this office. Data was collected through interviews with employees, direct observation, and analysis of related documents. The research results show that despite efforts by employees to provide good service, the performance of public services at the SAMSAT Office is still not optimal. Some of the main problems identified include inefficient service processes, less effective communication between employees and the public, and illegal extortion. These findings indicate the need for improvements in various aspects of service to improve the quality of motor vehicle tax services at the office.

Keyword: Evolution, Employee Performance, Public Service