

ABSTRAK

Sistem Administrasi Manunggal di Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor. Bagaimana Sistem Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT. Untuk mengetahui standar komunikasi pelayanan dan saluran informasi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori percakapan Paul Grice. Obyek penelitian ini adalah petugas di Samsat Bandung Tengah dan masyarakat Bandung Tengah yang telah melakukan proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, ditentukan secara purposive berdasarkan komunikasi antarpribadi. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, dan pengamatan terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah kurangnya petugas dalam memberikan senyum, salam dan sapa namun ucapan kesediaan membantu petugas menjadi hal terbaik ketika wajib pajak bingung dengan persyaratan dan pengisian formilir, petugas siap menjawab pertanyaan apabila yang ditanyakan sesuai bidangnya maka petugas akan langsung memberikan jawabannya, memberikan solusi dengan mendengar terlebih dahulu permasalahannya kemudian petugas memberikan solusinya dengan baik dan dapat diterima oleh wajib pajak, Saluran Informasi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah petugas memberikan kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan petugas bekerja dengan sangat teliti agar tidak terjadi kesalahan.

Kata Kunci: Komunikasi pelayanan, Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan

ABSTRACT

The Manunggal One-Stop Administration System (SAMSAT) is one of the government policies that aims to increase local revenue and improve the tax service system, mandatory donations for traffic accident funds and motor vehicle documents. How is the SAMSAT Joint Office Service Quality and Service System. To find out the service communication standards and service information channels.

This Study uses qualitative research method with a qualitative descriptive study research approach. This study uses the conversation theory of Paul Grice The object of this study were officers at Samsat Central Bandung and the central bandung community who had conducted the process Of a tax on the name who was determined purposively based on interpersonal communications. The process of collecting data is done through in-depth interviews and observations of informants, while supporting data is obtained through documentation studies of previous research results and interviews with relevant parties.

The results of this study indicate that the Standar Service communication of a tax the name is the lack of officers in providing smiles and greetings, but the willingness to help of the officers become the best thing when taxpayers are confused with the requirements and form filling. The clerk is ready to answer questions. If inquired according to the field, the officer will immediately give an answer. Officers provide solutions by first hearing the problem, and then officers provide solutions well so that it can be accepted by taxpayers, Transfer Information Channel is Service communication of a tax the name is an officer providing easy procedure and speed of service. Officers work very carefully so that mistakes do not occur.

Keywords : service communication, Service For Vehicle Name