

ABSTRAK

DAIS ALAWIYAH. NIM. 3504200094. 2024. KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI BADAN USAHA MILIK DESA DI DESA CIPARIGI KECAMATAN SUKADANA KABUPATEN CIAMIS.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis belum optimal. Dapat dilihat dari adanya permasalahan yaitu mengenai bukti fisik resi STNK yang asli masyarakat mesti mencetaknya ke SAMSAT Ciamis, rendahnya pengawasan dari Pemerintah Desa sehingga masih terlihat kurang bersikap profesional kepada pelanggan, serta sumber daya manusia yang belum memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jumlah informan pada penelitian ini sebanyak 8 orang. Adapun untuk teknik pengumpulan data yaitu meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis belum berjalan sesuai yang diharapkan. Hal ini dilihat dari 10 indikator yang dijadikan alat ukur, ada 7 indikator belum berjalan dengan baik. Hambatan-hambatannya antara lain kurangnya keterampilan sumber daya manusia yang dimiliki oleh BUMDes hal ini terlihat pada saat memberikan pelayanan belum mampu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat dan responsif dikarenakan ada pegawai yang paruh waktu dengan pekerjaan lain. Kurangnya sikap simpatik hal ini terlihat adanya petugas yang tidak memiliki sikap profesional dan tidak memberikan perhatian tulus kepada pelanggan. Upaya-upaya yang dilakukan adalah BUMDes memperkuat kolaborasi dengan mitra perusahaan lain untuk memperluas kerjasama sehingga perekonomian BUMDes meningkat dengan begitu diharapkan pelayanan menjadi mudah dan berkualitas dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai, Adanya perekrutan kembali pengurus BUMDes agar dapat memaksimalkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Adanya pengarahan dan evaluasi dari Pengawas BUMDes dan Pemerintah Desa yang dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, BUMDES*