

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP

Puput Hasan<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, dan Adnan Ma'ruf<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The quality of service from the state civil apparatus greatly affects public satisfaction. If the community is not satisfied and gets excellent service, it can result in a decrease in the level of trust in the government. The purpose of this study is to analyse the quality of service to the community at the Makassar City One-Stop Administration System (SAMSAT) Office. The type of research is qualitative research. This research uses data from interviews with informants, observation and documentation to be analysed. The results showed that the quality of motor vehicle tax services at the Makassar City SAMSAT office is seen from five dimensions, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is good. SAMSAT Makassar City has responded to taxpayer complaints when problems occur in the service process, has knowledge of the work he does and shows good cooperation in serving and being friendly and polite in providing services to taxpayers, they serve with a smile and speak well so that taxpayers feel appreciated.*

**Keywords:** service quality, public satisfaction, excellent service, government

### Abstrak

Kualitas pelayanan dari aparatur sipil negara sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas dan mendapatkan pelayanan prima maka dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis terkait kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan data dari hasil wawancara terhadap informan, observasi dan dokumentasi untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Makassar dilihat dari lima dimensi yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah baik. SAMSAT Kota Makassar telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani dan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga wajib pajak merasa dihargai.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan prima, pemerintah

---

\* puputhasan@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan (Sahariyah, 2019). Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan bagi orang lain untuk kegiatan melayani. Karena pada dasarnya setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Pemerintah sebagai pemberi pelayanan (provider) dan publik sebagai penerima pelayanan (customer). Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi

pemerintah seperti Samsat. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seorang aparatur sipil negara (ASN) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Beberapa kelemahan aspek pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana terungkap dalam kajian Rencana Tindak Reformasi Birokrasi, Direktorat Aparatur Negara Bappenas (2004: 5) yaitu: 1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan garis depan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. 2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, sangat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. 3. Kurangnya akses ke unit-unit pelaksana pelayanan. Unit-unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut. 4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi sehingga sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan terkait

lainnya. 5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkatan sehingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. 6. Tidak efisien dan relevan. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan umum yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara dapat diartikan dengan segala bentuk dalam kegiatan pelayanan umum yang akan dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dalam suatu lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam suatu barang dan jasa baik dalam rangka untuk upaya memenuhi semua kebutuhan terhadap masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundangundangan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu masyarakat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembentukan pemerintah yang baik (*good governance*).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu organisasi publik sangat dituntut agar dapat melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari pelayanan yang kurang baik, beberapa permasalahan lain yang sering terjadi antara lain:

Masalah lain yang terjadi adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di Samsat Kota Makassar. Masih banyak calo yang berkeliaran. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karna bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Menurut Sinambela (2006:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pelayanan sosial. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu, pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi

sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2015) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

Wahyono et al., (2019) menganalisis tentang bagaimana mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan dua alat ukur dan menganalisis hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan responden adalah pemegang polis asuransi dan masyarakat. Teknik mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dengan lima dimensi. Hasilnya terdapat gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Dari lima dimensi, dimensi assurance memiliki indikasi gap terendah, hal ini menunjukkan bahwa persepsi assurance telah mendekati ekspektasi dari pelanggan/pemegang polis asuransi. Sedangkan dimensi

tangibility memiliki indikasi gap tertinggi, yang berarti penampilan fisik, fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi tidak sesuai dengan harapan pelanggan/pemegang polis asuransi.

## **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2014) yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran serta menganalisa peran, kendala, solusi untuk meningkatkan Kualitas dalam pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Makassar. Tipe penelitian ini yaitu fenomenologi yang dijelaskan secara deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan (Agusta, 2003): (1) observasi; (2) wawancara; (3) dokumentasi. Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang telah diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan perkara yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif (Miles, Huberman, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajaknya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggara pelayanan, kinerja aparat dan mekanisme kerja yang ada. Untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sisitem Administrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT ) Kota Makassar dapat diketahui dari penilaian penerima jasa pelayanan dengan melihat 5 dimensi, yang meliputi bukti fisik

(tangibles), kehandalan (Reliability), daya tangkap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Emphaty).

### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik yang menjadi kajian dalam penelitian seperti pengadaan gedung, komputer, lahan parkir, AC, TV, kedisiplinan pegawai, seragam, kebersihan dan kerapian petugas dan pelayanan prima.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar berusaha melengkapi instansinya dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya sarana dan prasarana tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat sebagai wajib pajak. Untuk memberikan penjelasan tentang sarana dan prasarana di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar maka dilakukan wawancara dengan informan selaku kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Sarana dan prasarana pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar telah dianggarkan oleh BPD Provinsi. Sarana dan prasarana yang dimaksud berupa gedung, komputer dan semua fasilitas

yang ada di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Makassar utamanya lokasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), lahan parkir dan keadaan udara sudah cukup memadai. Dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarannya sudah cukup lengkap dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan.

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas

berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. ini sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh Petugas Kepolisian

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar menekankan kepada petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk berpenampilan rapi dan bersih dan menggunakan seragam.

BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, sekiranya wajib pajak belum memahami prosedur tersebut, maka wajib pajak bertanya di loket informasi. Dari beberapa wawancara di atas, disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Kehandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja.

Kemampuan petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantunya sering digunakan setiap hari bertugas. Kemampuan menggunakan alat bantu menjadi hal tersendiri yang patut dipertahankan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan wajib pajak. Pelayanan

mereka cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena banyaknya berkas yang harus mereka selesaikan setiap harinya dan untuk kesiapan pegawai.

Pengurusan surat-surat pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar memiliki durasi waktu yang singkat karena petugas dalam memberikan layanan cekatan dan pertimbangan wajib pajak yang berasal dari daerah jauh.

Dalam kaitan dengan pelayanan wajib pajak, makna tanggungjawab sebagai obligation memang perlu dipraktikkan dalam pelayanan kepada wajib pajak karena menyangkut kepuasan wajib pajak. Tanggungjawab yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral.

Tanggung jawab dari petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada tugas/loket masing-masing. Petugas kepada wajib pajak atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan hatinya sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya. Dari beberapa wawancara di atas mengenai kehandalan (reliability) disimpulkan

bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan yaitu 50 menit untuk pengurusan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayanai wajib pajak.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan kepada wajib pajak kurang



memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengurus BBNKB karena beberapa pegawai memberikan informasi yang berbelit-belit tentang persyaratan BBNKB dan hal ini merugikan wajib pajak.

### **Daya Tanggap (*Responsivines*)**

Ketanggapan seperti respon yang baik, pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap petugas dan penanganan keluhan wajib pajak. Pengukuran dimensi *responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Petugas merespon setiap wajib pajak yang datang untuk mengurus surat-surat pajak kendaraan bermotor. *Resposibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan yang dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.

Kepengurusan surat menyurat serta penyampaian tata cara kepengurusan surat-menyurat dan lainnya dalam pelayanan tersebut tidak lah berbelit-belit dan mudah dipahami begitupun pada saat mengantri di loket tidak membutuhkan waktu yang lama.

Sepertinya petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cepat tanggap dengan kebutuhan wajib pajak. Banyaknya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan dan tindakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak menandakan tingginya *responsivitas* Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai pelayan publik.

Uraian tersebut dapat dianalisa bahwa daya tanggap dari pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar terhadap keluhan wajib pajak sangat responsif sehingga telah memenuhi

harapan wajib pajak. Dari beberapa wawancara di atas disimpulkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan wajib pajak dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

Responsiveness atau responsivitas membahas tentang daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Namun, dalam pelayanan pegawai kantor samsat sudah memberikan pelayanan yang maksimal demi kepentingan masyarakat namun belum sepenuhnya masyarakat belum merasakan ke efektifan dan ke efisienan dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sehingga masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan Jaminan seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kantor Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan.

Pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan jaminan kemudahan prosedur terhadap wajib pajak. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa aman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, hanya biaya beban pajak yang ditanggung.

Maka pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar tidak menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan.

Untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang wajib pajak yang mengurus dan urusannya cepat jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar wajib pajak tidak menunggu terlalu lama.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar.

Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain: 1) Communication (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas. 2) Credibility (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. 3) Security (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. 4) Competence (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. 5) Courtesy (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan.

### **Empati (*Empathy*)**

Dimensi ini berkaitan dengan Empati seperti keramahan petugas, sopan santun petugas dan petugas subjektif. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sikap membeda-bedakan dalam melayani wajib pajak ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Petugas pelayanan yang melayani membeda-bedakan wajib pajak yang akan melakukan proses pelayanan. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada wajib pajak dengan membedakan status dan jabatan.

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar saat ini

belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tangibles (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai. Namun kekurangan yang terlihat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar adalah penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik. Keandalan (reliability) dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu

memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan wajib pajak dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar.

Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum

dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada wajib pajak dengan membedakan status dan jabatan.

## REFERENSI

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10), pp. 179–188.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative data analysis: a methods sourcebook. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); 1st ed., p. 15). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Sahariyah, N. (2019). *Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang)* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo).
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Kependudukan Kota Malang. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1).