

# **KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING DI KECAMATAN PADANG BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

<sup>1</sup>Nama Manahasiswa : Rizki Anggraini Rajibi, <sup>2</sup>Nama Pembimbing 1 : Deli Anhar, <sup>3</sup>Nama Pembimbing 2 : Abdul Wahid

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NPM 16120024

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 0010106201

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, NIDN 1115036001

Email : [rizkianggraini32@gmail.com](mailto:rizkianggraini32@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**RIZKI ANGGRAINI RAJIBI**, NPM. 16120024 "*Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan*". Bimbingan Bapak H. Deli Anhar sebagai Pembimbing Utama dan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Co Pembimbing.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi penghambat dan upaya apa saja yang di lakukan dalam mengatasi hambatan.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan sumber data yakni data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara yang dilakukan secara acak terhadap orang atau informan. Analisis data menggunakan teknik metode interaktif yakni, reduksi data, penyajian data, penyimpulan data dan kesimpulan akhir.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Keliling sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan petugas sudah bertanggung jawab, profesionalisme, tepat waktu, disiplin, sopan dan ramah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat dalam pembayaran PKB. Hambatan yang dihadapi oleh Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu, masih kurangnya sarana dan prasarana dan masyarakat yang bayar pajak tergantung oleh ekonomi. Upaya untuk mengatasi hambatan Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan pengadaan sarana dan prasarana perlu ditambah lagi, mengadakan sosialisasi dan publikasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa membayar pajak

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

**RIZKI ANGGRAINI RAJIBI**, NPM. 16120024 "Service Quality of the One-Stop Manunggal Administration System (Samsat) in the District of Padang Batung, Hulu Sungai Selatan District". Guidance by Mr. H. Deli Anhar as Principal Advisor and Mr. H. Abdul Wahid as Co Advisor.

The purpose of this research is to find out the description of the Quality of Public Services in Mobile Samsat Services in Padang Batung Sub-District, Hulu Sungai Selatan Regency and to find out what are the obstacles and what efforts are being made in overcoming obstacles.

Research methods using qualitative descriptive research type. Data is collected with data sources namely primary data and secondary data. Data collection techniques namely observation, interviews conducted randomly to people or informants. Data analysis uses interactive methods, namely, data reduction, data presentation, data inference and final conclusions.

The results showed that the quality of mobile public services in the District of Padang Batung, Hulu Sungai Selatan District so far the services carried out by Mobile Mobile Services have been running quite well. This can be proven based on the results of research and discussion of the officers already responsible, professionalism, timely, disciplined, polite and friendly in carrying out their duties in serving the community in PKB payments. The obstacles faced by the Mobile Samsat in Padang Batung Sub-District, Hulu Sungai Selatan Regency, namely, the lack of facilities and infrastructure and the people who pay taxes depend on the economy. Effort to overcome barriers to Mobile Samsat in Padang Batung Sub-District, Hulu Sungai Selatan Regency, procurement of facilities and infrastructure needs to be added, holding socialization and publications to increase public awareness that paying taxes.

**Keywords: Service Quality**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik (public services) merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaannya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor bahwa dalam pasal 1 ayat (1) Sistem administrasi manunggal satu atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara teregistrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat, dan dalam pasal 22 ayat (1) bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) membentuk unit pembantu. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (5) bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Kualitas pelayanan publik oleh para pemerintah harus benar-benar diperhatikan agar tercapai kepuasan masyarakat terhadap kinerja para pemerintah. Tentunya kepuasan masyarakat akan mempengaruhi dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah direncanakan oleh para pejabat pemerintah. Proses Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya adalah rumit. Setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk

menyelesaikan proses dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu kantor UPPD Samsat Kandangan mengembangkan sistemnya dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Pada saat ini semua masyarakat dari berbagai kalangan menginginkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit.

Tentunya peningkatan kualitas adalah yang perlu menjadi prioritas utama dan harus diusahakan, untuk pemenuhan terhadap pelayanan kepada warga negara atau masyarakat. Menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakan secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dari uraian tersebut maka peneliti melakukan sebuah penelitian tentang Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada layanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Sumber data yang dilakukan menggunakan data primer yang diperoleh dari responden melalui wawancara terhadap responden. Data tersebut diperoleh peneliti dengan menggunakan instrumen wawancara kepada petugas Samsat Keliling dan masyarakat atau Adapun yang menjadi sumber data ini adalah data yang diperoleh dari Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kandangan yaitu pada layanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara.

Analisis dari data deskriptif hasil wawancara menggunakan pedoman wawancara dan studi pustaka untuk menjawab rumusan masalah.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik meneliti dengan judul : “KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING DI KECAMATAN PADANG BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN”

## 1. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.1 Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan ?
- 1.2 Apa saja yang menjadi hambatan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan ?
- 1.3 Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

## 2. Konsep Teori

### 2.1 Kualitas

Menurut Daviddow & Uttal (1989) dalam Hardiansyah (2018;49), merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Menurut Groetsh & Davis (Tjiptono,1997) dalam Hardiyansyah (2018;49) mengemukakan bahwa, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau mematuhi atau melebihi harapan.

Menurut Sinambela ddk. (2006) dalam Hardiyansyah (2018;49) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

### 2.2 Pelayanan

Pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seseorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Admnistratori lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan sevice kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991) dalam Hardiyansyah (2018;14).

Menurut Pamudji (1994) dalam Hardiyansyah (2018;23) Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain.

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2018;55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Meurut Goetsch & Davis dalam Tiptono dkk. (2005) dalam Hardiyansyah (2018;49) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### 2.4 Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006) dalam Hardiansyah (2018;23), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material memlaui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Maryam, 2016)

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2002) dalam Hardiansyah (2018;15) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, deangan atau kepentingan masyarakat.

### 2.5 Standar Pelayan Publik

Menurut Juniarso Ridwan & Achamad Sodik Sudrajat (2009;103). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi :

- a. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Sarana dan prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Kompetensi petugas dan pemberi layanan  
Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

## 2.6 Pelayanan Umum

Menurut Hardiansyah (2018;30), selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai insatansi penyedia pelayanan publik juga harus membedakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Meliputi pelayanan :

### a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembutan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya :

Jaringan telpon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyenggaraan transportasi, Jasa Pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Derainase, Jalan dan trotoar, Penanggualangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi dan jaminan sosial/ social security).

## 2.7 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajad (2009;101), yaitu :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, memuat tentang :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan dan penyesuaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, di mana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainn yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komonikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses, di mana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkai oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika,
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, di mana pemberi layanan harus bersifat disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi Empaty (Empati)

- Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## 2.8 Penilaian Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiansyah (2018;63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangibel (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing – masing dimensi memiliki indikator – indikator sebagai berikut :

- a. Dimensi Tangibel (Berwujud)
  - Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
  - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - Kemudahan dalam proses pelayanan
  - Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
  - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi Reliability (Keandalan)
  - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - Kemampuan petugas / aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi Responsiviness (Respon / ketanggapan)
  - Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada layanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu yang beralamat di Kantor Kecamatan Padang Batung, Jl. Brigjen H. Hasan Basri Rt. 01, Rw. 01, No. 37.

### 3.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun yang di peroleh langsung dari sumbernya yaitu dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan secara langsung dan sebagai responden. Data tersebut diperoleh peneliti dengan menggunakan instrumen wawancara

kepada petugas Samsat Keliling dan masyarakat atau Wajib Pajak.

## 2. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, majalah, berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Adapun yang menjadi sumber data ini adalah data yang diperoleh dari Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Kandangan yaitu pada layanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek dengan masalah yang terkait untuk menggali informasi.

#### 2. Wawancara

Merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. penulis mengadakan wawancara dengan responden guna mendapatkan informasi yang diperlukan.

### Hasil Penelitian

#### 1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Petugas

Pendapat responden mengenai kualitas pelayanan dari hasil wawancara secara acak terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari petugas mengenai pelayanan publik yang diberikan layanan Samsat Keliling, sudah dirasa baik, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung sudah cukup baik.

Pendapat responden yakni petugas layanan samsat keliling dan masyarakat. Wawancara mengenai Dimensi Tangibel (Berwujud). Maka dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana masih ada yang kurang dan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Seperti fasilitas tempat duduk, belum adanya nomor antrian dan fasilitas alat bantu serti jaringan modem kadang kurang stabil sehingga menghambat proses pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Padang Batung.

Pendapat responden yakni petugas dan masyarakat. Wawancara yang mengenai Dimensi Realibility (Kehandalan) bahwa keahlian dan kehandalan petugas dalam melayani sudah cukup bagus di lakukan oleh petugas, yakni masyarakat merasa tidak memakan waktu banyak untuk membayar pajak setelah memasukkan berkas dan petugas sudah melakukan pekerjaannya menurut SOP (Standar Operasional Prusedur) yang ada. Hal ini mencerminkan pelayanan petugas Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung bekerja dengan baik.

Pendapat responden yakni masyarakat. Wawancara yang mengenai Dimensi Responsiveness (Respon / Ketanggapan) dilihat bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas yang melakukan pelayanan dengan tepat waktu, ini juga dirasa sudah baik oleh masyarakat atau Wajib Pajak hal ini dilihat pada ketanggapan petugas ketika Wajib Pajak menyerahkan berkasnya petugas langsung memeriksa kelengkapan berkas yang ada dan apabila ada kekurangan langsung mengembalikan kepada pemiliknya untuk dilengkapi kembali.

Pendapat responden yakni masyarakat. Wawancara yang mengenai Dimensi Assurance (Jaminan). Dapat dikatakan bahwa pelayanan tepat waktu dan waktu dan dalam hal kepastian biaya juga dapat dipercaya sebab pajak yang harus dibayar sesuai dengan lembar yang tertera di SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Dan itu sudah mencerminkan pelayanan yang berkualitas.

Pendapat responden yakni masyarakat. Wawancara yang mengenai Dimensi Emphaty (Empati) bahwa akses informasi sangat mudah didapatkan di layanan Samsat Keliling dan petugas pun cukup disiplin dan ramah dalam melayani masyarakat ini sudah menggambarkan pelayanan yang berkualitas.

#### 2. Yang menjadi Hambatan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Hal – hal yang menjadi hambatan kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling yakni, masih kurangnya sarana dan prasarana seperti kurangnya tempat duduk, tidak adanya nomor antrian, fasilitas alat bantu seperti modem atau jaringan kadang - kadang melambat, bayar pajak menurut ekonomi masyarakat atau yang mayoritas petani dan pekebun jadi pembayaran PKB musiman disaat musim panen masyarakat atau Wajib Pajak antusias untuk bayar PKB dan disaat tidak musim panen atau (paceklik) masyarakat rela menunggak pembayaran PKB.

### 3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Hal – hal yang diupayakan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung yakni dengan pengadaan sarana prasarana yang dirasa masih kurang untuk menunjang pelayanan publik dan mencerminkan kualitas pelayanan yang bagus. Perlunya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak dan perlu di adakanya suatu kegiatan yang bisa menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar pajak, seperti mengadakan sosialisasi atau seminar kepada dan publikasi mengenai pentingnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, supaya masyarakat sadar akan penerimaan pajak atau PKB tersebut akan di kembalikan dalam bentuk fasilitas umum seperti jalan, jembatan dan fasilitas lainnya.

#### Kesimpulan dan Saran

##### Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Tangbel  
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa bukti fisik pada Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang antara lain, tidak adanya nomor antrian, tempat duduk yang masih kurang, fasilitas alat bantu yakni penguat sinyal masih kurang.
- b. Realiabelity  
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa kemampuan, keahlian dan kehandalan petugas dalam melayani pembayaran PKB cukup bagus, karena tidak memakan waktu yang lama setelah memasukan berkas petugas langsung memperoses bekas untuk pembayaran PKB sampai selesai.
- c. Reponsiviness  
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa petugasnya cukup, cepat dan tepat

waktu dalam menyelesaikan pelayanan kepengurusan pembayaran PKB dan sudah memberi respon yang sudah bagus, apa bila ada Wajib Pajak yang menyerahkan berkasnya maka akan langsung di periksa kelengkapan berkas tersebut.

- d. Assurance  
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa petugasnya sudah cukup bagus dalam melayani dilihat dari tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan ini dapat dipercaya, sebab jarang terjadi pengunduran waktu dan dalam hal kepastian biaya juga dapat dipercaya sebab pajak yang harus dibayar sesuai dengan lembar yang tertera di SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah).
- e. Empathy  
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa petugasnya sudah memberi respon yang cukup bagus, dalam penyampaian informasi prosedur dan informasi persyaratan dan berkas apa saja dalam pengurusan PKB dengan melayani setiap Wajib pajak yang mengurus pembayaran PKB dengan ramah dan sopan.
- f. Faktor penghambat kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan : sarana dan prasarana yang dianggap kurang dan perlu ditingkatkan, bayar pajak yang dilakukan wajib pajak perlu kesadaran lebih untuk meningkatkan fasilitas dan kesejahteraan bersama.
- g. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan : pengadaan sarana dan prasarana, perhatian pemerintah untuk memperbaiki fasilitas jalan, mengadakan sosialisasi dan publikasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa membayar pajak itu penting.

## Saran

1. Dalam melaksanakan pelayanan diharapkan melengkapi fasilitas sarana prasarana yang masih kurang yakni seperti tempat duduk, nomor antrian, tempat fotocopy, penambahan penguat jaringan dalam pelayanan publik dapat berjalan lancar.
2. Diharapkan penambahan jam operasional supaya pelayanan Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan lebih optimal demi meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu.
3. Diharapkan untuk tidak hanya layanan pembayaran PKB saja yang ada di layanan Samsat Keliling, melainkan harus ditambah lagi pelayanan lain seperti layanan BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), Pembayaran Pajak Progresif dan lain – lain.

## Daftar Pustaka

- Hardiansyah. (2018), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017), *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Raja Grafindo Persada.
- Nazir.Moh. (2014), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sujarweni, V Wiratna. (2018), *Metodologi Penelitian*, Klaten: Pustakabaruprees.
- Ridwan, Juniarso dan A. Sodik Sudrajad. (2009). *Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Nuansa Cendekia.
- “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor”
- “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”
- Neneng Siti Maryam (2016), “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”.
- Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol.1, hal.1-17
- Nurhasanah & Darwis Manto (2016), “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspot di Kantor Imigrasi Kelas I Palangkaraya”. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya*, Vol.3, hal.39-47.
- Risna (2018), “Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Kerintang Kabupaten Indragiri Hilir).” *Jurnal Ilmiah JOM FISIP*, Vol.5, No.1, hal 1-10.
- Rita Yuningsih (2016), “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu” *Jurnal e Katalogis*, Vol.4, No.8, hal 175-183.