

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BANJARABARU**

**Yunita Melan Sari, Murdiansyah Herman, Deli Anhar**

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip Uniska, NPM 16120066

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip Uniska, NIDN 1109127301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip Unisk, NIDN 0010106201

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

## **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan terhadap pada masyarakat terutama para calon Wajib Pajak Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada 5 (lima) orang informan. Analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya para calon wajib pajak Sistem manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah memenuhi kriteria dan dalam pelayanannya juga sudah sesuai yang diharapkan masyarakat Sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan dalam hal fasilitasnya yang sudah memenuhi krtiteria. Sudah membuat para calon wajib nyaman dengan suasana yang tidak membosankan dengan adanya hiburan music yang disetel dari kaset,

dan membuat nyaman para ibu ibu yang hendak membayar pajak namun harus membawa buah hatinya terdapat play ground atau tempat bermain yang ukurannya tidak terlalu luas namun dapat membuat nyaman para anak anak yang sedang bermain, dan memudahkan para ibu, dan pastinya aman karna masih bisa terpantau dari orangtuanya, dan ruangan pelayanan wajib pajak sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman dan ruangan ber ac yang membuat para calon wajib pajak nyaman dalam melakukan kewajibannya membayar pajak di Kantor Pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (samsat) Kota Banjarbaru.

**Kata Kunci : *Analisi, Pelayanan, Kinerja, Samsat***

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the description of the quality of service to the community, especially prospective One-Stop Manunggal Taxpayers (SAMSAT) of the City of Banjarbaru.

The research method uses qualitative approach with descriptive research type. Data were collected using observation, documentation, and interview techniques to 5 (five) informants. Data analysis uses steps of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the quality of service to the community, especially prospective taxpayers of the One-Stop One Roof System (SAMSAT) of Banjarbaru City was quite good, it can be seen from the facilities and infrastructure that had met the criteria and the service was also in line with what was expected by the community. Facilities and infrastructure The Banjarbaru City One-Stop Service Office (SAMSAT) has done its utmost to provide comfort in terms of facilities that have met the criteria.

Has made the candidates must be comfortable with an atmosphere that is not boring right with the entertainment of music that is set from a cassette, and makes it comfortable for mothers who want to pay taxes but must bring their children there is a play ground or a playground whose size is not too broad but can make comfortable children who are playing, and make it easier for mothers, and certainly safe because it can still be monitored from their parents, and taxpayer service rooms are equipped with comfortable chairs and air-conditioned rooms that make prospective taxpayers comfortable in carrying out their tax obligations at the Banjarbaru City One-Stop Manunggal Service Office (samsat).

**Keywords: *Analysis, Service, Performance, Samsat***

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik dalam bidang jasa di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak

digunakan oleh masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan di negara kita adalah tanggung jawab pemerintah, karena sebagai penyelenggara negara,

pemerintah mengemban amanat undang-undang dasar negara. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, instansi-instansi swasta dan lain-lain.

Lemahnya pelayanan yang terjadi mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan yang diemban oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Kurang puasny masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah menyebabkan timbulnya keluhan dan kritik dari masyarakat. Keluhan masyarakat tentang kurang lancarnya pelayanan-pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan fenomena yang menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Setiap instansi atau perusahaan dalam melakukan segala aktivitasnya tentunya menangani urusan mengenai administrasi. Sama seperti perusahaan dan instansi lain, 3 penerima pelayanan. Sehingga pelayanan samsat perlu

memperhatikan dan menerapkan standar, prinsip, pola penyelenggaraan, biaya, pengawasan, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak akan memberikan dampak pada keinginan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tepat pada waktunya, sehingga akan mampu mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah dari aspek pajak kendaraan.

Samsat merupakan bentuk layanan yang memberikan pelayanan dalam hal pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Dua jenis pajak ini mempunyai nilai financial yang cukup besar, maka tak heran jika para wajib pajak mendapatkan haknya untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Wajib pajak sebagai objek pajak berhak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu mendapatkan adanya pelayanan yang cepat dan memuaskan karena mereka telah memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak (PKB maupun BBNKB).

Namun kenyataan yang ada jalur resmi lebih banyak memakan waktu dikarenakan harus mengantri sehingga pelayanan jalur resmi terkesan lambat. Keberadaan biro jasa menjadi bagian solusi untuk yang tidak mempunyai waktu. Pilihan kecepatan dan kepastian layanan mengakibatkan wajib pajak lebih banyak memilih menggunakan biro jasa untuk pembayaran pajak kendaraan.

Kecepatan dan kualitas layanan menjadi fokus penelitian, peneliti dalam menganalisis beberapa biro jasa yang ada di Bandar Lampung seperti Princess, Gajah Mada, dan Jaya King s membandingkan dengan kualitas pelayanan yang

melalui jalur resmi (Samsat) berdasarkan pada lima dimensi Kualitas Pelayanan Samsat Kota Banjarbaru Unit Pelayanan Pendapatan Daerah yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang membawahi beberapa unit pelayanan di antaranya loket pelayanan STCK, loket pelayanan pendaftaran 1 tahunan, loket pelayanan mutasi masuk dan keluar, loket pelayanan pendaftaran online, loket pelayanan pendaftaran 5 tahunan, loket pendaftaran R4, loket E-Samsat, loket pelayanan SP3 Dealer, dan loket pendaftaran formulir.

### **A. Definisi Pelayanan**

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain diantaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

### **B.. Karakteristik pelayanan**

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006) menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu :

1. partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan: kehadiran pelanggan dalam partisipasi dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang

demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan disekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.

2. Kejadian pada waktu bersamaan (simultaneity) fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidak mampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
3. Pelayanan yang digunakan dan habis, pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel, pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
4. Tidak berwujud, pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide, dan konsep. Oleh karena itu. Inovasi pelayanan tidak bisa dipatankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

5. Beragam, kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian system pelayanan, menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberi pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

### C. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjibtono (2014), kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau pembuat sesuatu memadai. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan (Amir, 2005). Lebih dalam lagi, Oliver menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting didalam pasar(Oliver,2007).

Adapun factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.

2. Pengalaman masa lalu mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman

Sementara itu, perusahaan yang memiliki kepentingan dalam membentuk komunitas pelanggan yang puas serta telah berhasil membentuk focus pada kepuasan pelanggan, dijelaskan oleh Rjiptono dan Diana dalam Subroto dan Yamit (2004) memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Visi dan Komitmen
2. Pensejajaran dengan Pelanggan
3. Kemauan men gedintifikasi masalah pelanggan
4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
5. Mendekati pelanggan
6. Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan karyawan
7. Penyempurnaan produk dan proses terus menerus

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harpanya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini disusun secara ilmiah dengan menela'ah dan mengumpulkan data serta informasi yang diperoleh untuk mengungkapkan suatu fenomena sosial dan mendapatkan gambaran yang lebih jelas secara objektif tentang permasalahan yang dihadapi.

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atas suatu fenomena sesuai dengan keadaan. Data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi dua sumber data, yaitu:

- a. Data Primer  
Data yang diperoleh melalui observasi langsung dilapangan dan wawancara terhadap orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini.
- b. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber tertulis seperti pengumpulan dokumen

antara lain, struktur organisasi, profil PDAM Intan Banjar Kota Banjarbaru, dan arsip resmi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik:

- a. Observasi  
Observasi adalah pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.
- b. Wawancara  
Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi. Komunikasi tersebut dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat langsung dan menganalisis dokumen-dokumen.

### **Analisis Data**

Peneliti menganalisa data kualitatif dituangkan dalam laporan yang lengkap dan terperinci, dimaksudkan agar memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan mengenai obyek yang diteliti. Data dalam metode mencerminkan interpretasi yang menyeluruh atas fenomena tertentu.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan kantor Bersama Sistem Manunggal**

### **Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru**

Tingkat kepuasan Masyarakat atau juga bisa disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah penyediaan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan public. mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berusaha dan berupaya meningkatkan mutu pelayanan (Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permenten/OT.140/8/2013).

Kantor Bersama Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota banjarbaru merupakan sebuah lembaga pelayanan masyarakat yang khususnya melayani

perpajakan kendaraan bermotor merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Tujuan dari kantor bersama samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Kantor bersama samsat merupakan wadah bagi kepelosisan Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh dir Lantas Polda, satuan kerja pengelolaan keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh dinas pendapatan (Dispenda), dan badan usaha dalam menyelenggarakan samsat (PT. Jasa Raharja).

Kinerja pegawai Samsat Kota banjarbaru dalam memberikan pelayanan dan tanggung jawabnya dilihat sudah cukup baik, namun dalam hal keluhan mengenai hal sikap yang dikik berikan oleh para pegawainya dalam memberikan informasi kepada para calon wajib pajak kantor samsat Kota banjarbaru di nilai masih kurang efektif dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan para calon wajib pajak masih banyak para wajib pajak yang mengeluhkan tentang sifat dan sikap para

pegawainya,

dalam penyampaian informasi ataupun dalam kedisiplinan bekerja, kurangnya pelayanan yang ramah membuat para wajib pajak mengeluh dan tidak sedikit pula para wajib pajak yang berkomentar, sebenarnya sudah tertuang dalam visi dalam kantor Samsat Kota Banjarbaru yaitu “ Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat ” yang seharusnya para wajib pajak mendapat pelayanan yang sebaik baik nya dan dapat memuaskan para wajib pajak memuaskan dalam hal penyampaian informasi dan juga dalam hal sikap dan sifat.

Seharunya para pegawai samsat kota banjarbaru bisa menerapkan system 3S yaitu Senyum, sapa, salam, hanya dengan hal hal kecil sebenarnya para wajib pajak sudah dapat merasakan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan mereka ditambah lagi dengan informasi yang diberikan sangat jelas dan mudah dipahami pasti visi itu dapat dikatakantelah berhasil dan tercapai.

Selain observasi yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan para wajib pajak yang sedang melakukan kewajiban mem bayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Banjarbaru antara lain :

a. Indikator Tangible (Berwujud)

Penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya memadai, hal ini dapat dilihat melalui fasilitas, perlengkapan, sarana dan prasarana yang dapat di andalkan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Supriadi Sebagai

Wajib pajak Kantor Samsat Kota Banjarbaru.

“sarana dan prasarana kantor Samsat Kota Banjarbaru sudah memenuhi kriteria, termasuk ruangnya juga sudah ber-Ac dan kenyamanan dan ruang tunggu yang bersih. Sehingga lebih membuat para wajib pajak nyaman saat melakukan Kewajiban membayar pajak dan keperluan lainnya yang masih bersangkutan dengan Kantor Samsat Kota Banjarbaru” (Hasil wawancara, 28 Desember 2019 pukul 8:20)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kantor Samsat Kota banjarbaru sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan dalam hal fassilitasnya yang sudah memenuhi kriteria.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Rian yaitu :

“kalau saya perhatikan sarana dan prasarana yang disediakan Kantor Samsat Kota Banjarbarusudah bagus, dengan adanya fasilitas yang tersedia kami menjadi nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor “ (hasil wawancara 28 Desember, pukul 9:10)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kantor samsat Kota Banjarbaru sudah baik karna tempatnya telah rapid an bersih, demikian juga dalam system pembayaran pajak kendaraan bermotor para wajib pajak dijelaskan jumlah



pembayarannya apakah uangnya mencukupi atau tidak.

b. Indikator Reliable (Handal)

kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Seperti informasi yang akurat penyedia pelayanan tepat, penanganan masalah para wajib pajak dan penyediaan pelayanan yang tepat waktu Kemampuan para pegawai Kantor Samsat Kota Banjarbaru dalam memberika pelayanan kepada para wajib pajak harus secara efektif tanpa memandang status social Berdasarkan wawancara dengan ibu Devita sebagai wajib pajak Kantor samsat Kota Banjarbaru

“kemampuan para pegawai samsat Kota banjarbaru dalam memberikan pelayanan bagi para wajib pajak dirasa sudah efektif namun kadang suka ataupun alamat di dalam STNK yang baru, dan untungnya kami melaukan pengecekan masih didalam wilayah kantor samsat,

dan mereka bertanggung jawab dan akan memperbaiki tanpa memungut biaya seperspun karna mereka sadar kesalhan terjaddi dari pegawai dan para pegawaipun tidak sungkan untuk meminta maaf”(Hasil wawancara 28 Desember,pukul 9:40)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kantor samsat Kota Banjarbaru sudah baik dalam dalam melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan

namun hal tersebut tidak dirasakan pada wajib pajak lainnya salah satunya yang disampaikan oleh ibu shinta yaitu

“menurut saya pelayanan yang diberikan para pegawai kantor samsat kota banjarbaru masih kurang bagus, seharusnya lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya” (hasil wawancara 28 Desember, pukul 10:00)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kualitas npelayanan pajak kendaraan bermotor belum efektif.

c. Indikator Responsiveness (respon/ketanggapan)

daya tanggap merupakan kemauan membantu para wajib pajak dalam memberikan jasa dengan cepat, tepat, dan penyampaian informasi yang jelas. Tanggap disini difokuskan pada sikap cepat para pegawai kantor Samsat Kota Banjarbaru dalam memberikan kebutuhan serta menanggapi keluhan para wajib pajak . berdasar kan wawancara dengan Ibu Diana :

“responnya cukup baik terhadap kebutuhan para wajib pajak. Karena kegiatan pelayanan yang masuk akan segera diproses dan akan terjadi ketidak tepattan dalam penulisan nama diserahkan ke bagian-bagian yang bersangkutan” (Hasil wawancara 28 Desember, pukul; 10:20)

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa kualitaasa pelayaanan pada wajib pajak cepat, baik dan dapat mempersingkat waktu.

d. Indikator Assurance (aminan)

adanya perhatian terhadap etika dan moral memberikan pelayanan kepada para wajib pajak agar membuat para wajib pajak selalu tepat waktu dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sikap pegawai yang ramah, perhatian, dan memiliki kesopanan mampu menanamkan kepercayaan para wajib pajak terhadap kantor samsat Kota Banjarbaru, kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak ialah sangat penting, sehingga para wajib pajak merasa nyaman dan puas saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Banjarbaru wawancara dilakukan kepada IBU Eka Dewi

“sikap dari para pegawai Kantor Samsat Kota Banjarbaru sudah ramah, dapat dilihat dari pakaian pegawainya juga sudah rapi jadi para wajib pajak juga nyaman saat melihatnya” (Hasil wawancara 28 Desember, pukul 11:00)

Dari wawancara di atas bahwa pegawai Kantor Samsat Kota Banjarbaru memiliki pengetahuan, Kesopanan, dan berpakaian yang sudah baik. Dan pegawainya pun sudah mengikuti aturan yang di buat oleh kantor.

e. indicator Empati

adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para wajib pajak. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan pelayanan yang

efektif. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi agar nantinya tidak ada hambatan yang terjadi pada saat wajib pajak berinteraksi dengan pegawai Kantor Samsat Kota Banjarbaru. Wawancara di lakukan Kepada bapak Sofian

pernah mengalami hambatan saat kurang mengertinya informasi yang disampaikan oleh pegawai Kantor Samsat Kota Banjarbaru namun saat saya menanyakan lagi, petugas tersebut malah menyuruh saya menanyakan pada pegawai lainnya” (Hasil Wawancara 28 Desember, pukul 12:00)

Dari hasil wawancara di atas kemampuan pegawai perusahaan Kantor Samsat Kota Banjarbaru Dakam berkomunikasi masih belum optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan yang yang diperoleh dari hasil penelitian di atas disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan dalam Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan dan tanggung jawabnya dilihat sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari.

1. Sarana dan prasarana Kantor Pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan dalam hal fasilitasnya yang sudah memenuhi kriteria. Sudah membuat para calon wajib nyaman dengan suasana yang tidak

membosankan dengan adanya hiburan music yang disetel dari kaset, dan membuat nyaman para ibu-ibu yang hendak membayar pajak namun harus membawa buah hatinya terdapat play ground atau tempat bermain yang ukurannya tidak terlalu luas namun dapat membuat nyaman para anak-anak yang sedang bermain, dan memudahkan para ibu, dan pastinya aman karena masih bisa terpantau dari orangtuanya, dan ruangan pelayanan wajib pajak sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman dan ruangan ber-AC yang membuat para calon wajib pajak nyaman dalam melakukan kewajibannya membayar pajak di Kantor Pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (samsat) Kota Banjarbaru.

2. Keluhan yang disampaikan para wajib pajak saat sedang melaksanakan pembayaran pajak adalah pelayanan dari para pegawainya dalam penyampaian informasi, banyak para wajib pajak yang kurang memahaminya, jawaban yang terlalu singkat dirasa membuat para wajib pajak bingung dan tidak mengerti di tambah lagi kurangnya kedisiplinan para pegawai pelayanan Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (samsat), banyaknya keluhan dari para wajib pajak terhadap tingkah laku yang ditunjukkan dalam system kerja mereka menurut para wajib pajak kurang etis saat dilihat oleh para wajib pajak, dan kurangnya penyampaian dari pihak pelayanan membuat para wajib pajak kurang paham dan banyak sekali para wajib pajak yang masih bingung saat sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tentunya sangat merugikan pihak para wajib pajak

mereka kehilangan banyak waktu dan tentu saja mereka merasa bahwa pelayanan tersebut lambat.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dalam Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarbaru, yakni:

1. Diperlukan kemampuan pegawai dalam penyampaian informasi yang mudah dipahami bagi para calon wajib pajak Kantor Pelayanan Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Banjarbaru, agar para calon wajib pajak paham dan mengerti saat hendak mengurus Pajak kendaraan bermotor sehingga para wajib pajak merasa bahwa pelayanan disini sangat memuaskan dalam penyampaian informasi.

2. Diupayakan para pegawai dapat merespon dengan baik mengenai urusan yang hendak diurus oleh para calon wajib pajak.

3. Diupayakan para pegawai dapat melayani para calon wajib pajak dengan lebih tanggap dan cepat dan ramah dengan menggunakan 3S (Senyum, Sapa, Salam).

Diperlukan kepedulian yang baik dari pegawai dalam melakukan hubungan komunikasi agar nantinya tidak ada hambatan yang terjadi pada saat para calon wajib pajak berinteraksi dengan para pegawai dapat memudahkan para calon wajib pajak menyampaikan keluhannya.

