

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KELILING DI KOTA BANJARMASIN

Siti Zainab, Normajatun Pembimbing 1, Fakhsiannor Pembimbing 2

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM.16120176

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN.1116116301

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,12, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN.1120106301

Sitizainabb72@gmail.com

ABSTRAK

SITI ZAINAB, NPM. 16120176 “*Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Banjarmasin*”. Bimbingan Ibu Normajatun sebagai pembimbing Utama dan Bapak Fakhsiannor sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada pada SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pada SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada 4 (empat) orang informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sumpling*. Analisis data menggunakan dengan cara Reduksi data (*data reduction*), interpretasi data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih ada terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan SAMSAT Keliling yang seharusnya diperbaiki kedepannya.

Kata kunci: *Persepsi, Kualitas Pelayanan Publik, SAMSAT Keliling*

ABSTRACT

SITI ZAINAB, NPM. 16120176 “*Society Perceptions of the Public Services Quality at the SAMSAT Keliling in Banjarmasin City*”. Guidance by Ms. Normajatun as the Main Advisor and Mr. Fakhsiannor as the Co-Advisor.

The purpose of this study was to determine the description of Society perceptions from the quality of public services that exist in SAMSAT Keliling in Banjarmasin City as well as supporting factors and inhibiting factors in service quality at the SAMSAT Keliling in Banjarmasin City.

The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected using interview techniques and documentation to 4 (four) informants. The sample is determined using a purposive sumpling technique. Data analysis uses data reduction, data interpretation, and conclusion drawing (verification).

The results showed that Society perceptions of the public services quality at the SAMSAT Keliling in Banjarmasin City has run quite well, but there are still some inhibiting factors in the SAMSAT Keliling services that should be improved in the future.

Keywords: *Perception, Public Service Quality, SAMSAT Keliling*

I. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang mengandung makna bahwa pemerintah mempunyai tugas melayani publik dan mensejahterakan masyarakat. Pemerintah dalam setiap programnya senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai daya upaya. Tuntutan terwujudnya pelayanan yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah menjadi tuntutan zaman (Sinambela, 2011:6). Namun upaya yang telah dilakukan tersebut hingga saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi yang demikian, maka di perlukan upaya percepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012:157), bahwa kualitas pelayanan yang baik menimbulkan rasa puas dari masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting bagi keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh publik, semakin bagus kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2013:5).

Masyarakat setiap harinya selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas dari kinerja aparatur negara. Meskipun keinginan tersebut seringkali tidak seperti apa yang mereka harapkan, namun pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih belum memenuhi. Sebagai aktor penyelenggara pelayanan publik, pemerintah perlu menyadari fungsi sosial yang diemban dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, serta betapa penting dan strategisnya peran pemerintah sebagai aparatur negara yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik, pada umumnya berada pada posisi yang lemah jika dikaitkan dengan pelayanan yang diterima. Masih sering ditemukan bahwa masyarakat belum dapat menuntut agar pelayanan yang mereka terima sepadan dengan apa yang seharusnya dapat diperoleh. Berkenaan dengan pedoman penyelenggaraan terpadu sebagaimana tertuang dalam Perundang-Undangan UU Nomor 96 tahun

2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan pelaksanaannya yang memberi pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya masih rendah. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka dibentuk suatu lembaga SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang disebut Samsat yang merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat.

Dibentuknya kantor bersama SAMSAT Kota Banjarmasin dengan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 pasal 20 ayat (1) tentang Kantor bersama SAMSAT dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/kota. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor maka adanya Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam pasal 22 ayat (1) butir d menyatakan peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu SAMSAT Keliling, maka dibentuklah SAMSAT Keliling dan termasuk juga SAMSAT Keliling Kota Banjarmasin. Pada hakekatnya pelayanan SAMSAT kota Banjarmasin bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. SAMSAT kota Banjarmasin sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada.

Selain itu kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang efektif akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya. Fenomena yang terjadi di SAMSAT Keliling Banjarmasin ditandai masih adanya problem yang dihadapi masyarakat pada saat menerima pelayanan samsat keliling.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin melakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin?

III. FOKUS MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan pada latar belakang, agar penelitian sesuai dan tidak melebar dari tujuan, sehingga penelitian bisa lebih fokus atau lebih terarah maka peliti berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling kota Banjarmasin, dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu Berwujud (*Tangibility*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

IV. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.

V. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Publik

lebih khusus manajemen pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan sebagai sumbangan pemikiran penulis bagi pimpinan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Banjarmasin.
- b. Melalui penelitian ini peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti serta sebagai acuan bagi peneliti lain dalam meneliti masalah terkait penerapan pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT.
- c. Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

VI. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dipilihnya metode penelitian kualitatif ini agar peneliti dapat menggambarkan atau memahami suatu peristiwa yang terjadi pada tempat yang diteliti tersebut. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2016:14-15)

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*Independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2016:11). Dimana data – data yang didapatkan berupa peristiwa atau gejala yang dikumpulkan dalam bentuk foto, dokumen, atau catatan lapangan pada saat penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi atau *site selection* berkenaan dengan penentuan unit, bagian, kelompok dan tempat dimana orang-orang terlibat didalam kegiatan atau peristiwa yang ingin diteliti (sukmadinata,

2007:102). Penelitian ini dilaksanakan di kantor SAMSAT kota Banjarmasin serta lokasi mobil SAMSAT Keliling yang ada di halaman masjid Sabilal Muhtadin kota Banjarmasin guna untuk melakukan penelitian persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin.

D. Sumber Data (Informan)

Menurut Sugiyono (2016:156) bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini teknik sampling untuk mendapatkan data primer menggunakan *Sampling Purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:96). teknik *purposive* sampling memilih informan kunci. Informan kunci adalah informan yang dapat memberikan informasi tentang orang-orang yang potensial dijadikan informan ahli dan informan biasa. Informan kunci disini adalah Petugas yang memberikan layanan. Adapun informan ahli adalah orang yang mengetahui pasti mengenai pemberian layanan secara langsung yakni petugas yang sesuai pada bidang pelayanannya. Serta informan biasa adalah masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. **Wawancara**, yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap informan ini. Metode wawancara yang dilakuan disesuaikan dengan fokus masalah dan tujuan penelitian.
2. **Dokumentasi**, Menurut Sugiyono (2012:240) mengemukakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, foto, serta data-data lain yang berkenaan dengan masalah penelitian.

F. Analisis Data

Sugiyono (2012:246-252) menjelaskan tahap – tahap analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data, dimaknai sebagai proses memilah dan memilih, menyederhanakan data yang terkait dengan kepentingan penelitian saja, abstraksi dan transformasi data-data kasar dari *field notes* (catatan lapangan). Reduksi data perlu dilakukan karena peneliti semakin lama dikancah penelitian akan semakin banyak data atau field not (catatan lapangan) yang peneliti kumpulkan. Tahap dari reduksi adalah memilah dan memilih data yang pokok, fokus pada hal-hal yang penting, mengelompokkan data sesuai dengan tema, membuat ringkasan, member kode, membagi data dalam partisi-partisi dan akhirnya dianalisis sehingga terlihat pola-pola yang mengacu pada peningkatan pelayanan menggunakan Mobil SAMSAT Keliling kota Banjarmasin.
2. Penyajian data, langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah penyajian data. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa uraian singkat, bagan, hubungan kausal antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Display data dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan analisis selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami sebelumnya. Pada penelitian ini penyaji data adalah dengan teks naratif yang mendeskripsikan peningkatan pelayanan menggunakan Mobil SAMSAT Keliling kota Banjarmasin.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, langkah terakhir dalam analisis data menurut Milles and Humberman (2014:17) adalah melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan pola-pola sudah tergambar dalam penyajian data, terdapat hubungan kausal atau interaktif antara data dan didukung dengan teori-teori yang sesuai, peneliti kemudian mendapat sebuah gambaran utuh tentang fenomena yang diteliti, maka penelitian ini peneliti mengambil intisari dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

VII. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin. Pelayanan publik SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin merupakan salah satu bentuk nyata untuk masyarakat agar lebih mudah dan cepat dalam proses perpanjangan pajak. Kegiatan pelayanan publik merupakan suatu usaha yang membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah adanya pelayanan yang berkualitas. Berkualitas tidaknya, pada SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin tergantung dari penilaian masyarakat sebagai wajib pajak. Sebab masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin.

memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin, penulis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik Menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono dan Chandra (2012:174) yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Realibity* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Dan Untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara kepada narasumber informan kunci yaitu petugas samsat dengan jabatan administrasi pajak terkait informan penelitian ini dan masyarakat yang melakukan pelayanan di SAMSAT Keliling kota Banjarmasin.

1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible (Berwujud) merupakan fasilitas fisik yang ditawarkan petugas layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat wajib pajak, yang meliputi fasilitas fisik, personil, peralatan dan sarana komunikasi. Dalam melaksanakan pelayanan di samsat keliling, setiap orang menginginkan fasilitas fisik yang nyaman dalam pelayanan di SAMSAT Keliling. Oleh karena itu pihak penyedia layanan

SAMSAT Keliling sudah semestinya menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, agar pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan untuk masyarakat yang melakukan pembayaran pajak. Mengenai *tangible* (Berwujud) yang meliputi dari penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan petugas dalam hal kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin menurut persepsi masyarakat ternyata masih kurang baik.

2. *Realibity* (Kehandalan)

Realibity (Kehandalan) merupakan kemampuan petugas layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera secara tepat dan terpercaya. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat wajib pajak dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, kecermatan dan ketelitian petugas, memiliki standar kerja serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin. Mengenai *Realibity* (Kehandalan) yang meliputi dari kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat dalam hal kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin masyarakat menilai petugas sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan dibidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan keterampilan serta keahlian yang dimiliki setiap petugas disana.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat wajib pajak, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas, kesigapan dan ketepatan petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap. Kualitas pelayanan Daya tanggap dalam pemberian layanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin sangat penting karena apabila pelayanan yang diberikan dengan baik atas penjelasan

yang mendetail dan sangat jelas dimengerti oleh masyarakat yang ingin memperpanjang pajak maka akan dapat dikatakan menjadi sebuah keberhasilan dalam prestasi kerja. Mengenai *Responsiveness* (Ketanggapan) yang meliputi dari kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat dalam hal kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin ternyata masih kurang dalam merespon keinginan masyarakat, serta nomor antrian yang tidak ada membuat pelayanan SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin kurang kondusif sehingga masih banyak masyarakat yang belum puas dalam hal pelayanan dikarenakan petugas yang masih kurang respon terhadap masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merupakan jaminan atau kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat wajib pajak kepada petugas. Dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan petugas dan kemampuan petugas untuk dapat dipercaya dan diyakini. Sesuai dengan persepsi masyarakat bagaimana petugas melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar, memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan memberikan jaminan biaya yang tidak dilebih-lebihkan. Berkaitan dengan jaminan dan kepastian yang diberikan petugas kepada masyarakat wajib pajak maka akan menumbuhkan kepercayaan dan persepsi masyarakat wajib pajak terhadap pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin. Mengenai *Assurance* (Jaminan) yang meliputi dari pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin sudah sangat baik. Dalam hal ini dapat diketahui dari petugas yang memberikan jaminan ketepatan waktu yang selesai dengan cepat, biaya pelayanan yang sesuai serta persyaratan yang tidak berbelit-belit.

5. Empathy (Empati)

Empathy (Empati) merupakan member perhatian yang tulus dan bersifat *individual* (pribadi) yang diberikan kepada

masyarakat wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan masyarakat wajib pajak. mampu memahami orang yang dilayani, suatu perhatian dan simpatik terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan serta pemahaman dari masing-masing pihak yang ingin dilayani di SAMSAT Keliling kota Banjarmasin. Seperti petugas mendahulukan kepentingan masyarakat wajib pajak dari pada kepentingan pribadi, memberikan layanan dengan sikap sopan santun, memberikan senyuman dan sapaan, tidak melakukan diskriminatif (membedakan) dalam proses pelayanan serta petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat wajib pajak yang datang. Berkaitan dengan Empati tersebut akan memberikan persepsi masyarakat yang akan merasa puas terhadap pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin. Mengenai *Empathy* (Empati) yang meliputi dari tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan dalam hal kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin sudah sangat baik. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat petugas memperlakukan masyarakat semuanya sama dan adil tidak memilah-milah yang mana terlebih dahulu akan mendapatkan pelayanan, agar pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin dapat berjalan dengan optimal.

B. Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin

1. Faktor Pendukung

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin didukung beberapa faktor. Faktor pendukung yang dimiliki sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat. Berikut ini faktor-faktor apa saja yang mendukung pelayanan SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin:

a. Sarana dan Prasarana

SAMSAT Keliling di kota Banjarmasin sudah menggunakan fasilitas yang berstandar komputerisasi, lengkapnya fasilitas yang ada di SAMSAT Keliling sudah memadai mulai dari mesin pencetak, computer, lingkungan tempat SAMSAT Keliling serta area parkir yang

sangat luas. Disisi lain, Sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Keliling kota Banjarmasin masih perlu diperbaiki seperti kursi ruang tunggu yang masih sedikit, tenda dan kerapian petugas serta perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam proses perpanjangan pajak. namun hal itu masih bisa diatasi oleh petugas.

b. Anggaran

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan optimal apabila didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Anggaran/dana alokasi di SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pelayanan serta digunakan untuk perbaikan fasilitas di SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin.

2. Faktor Penghambat

Dan dalam penyelenggaraan pelayanan SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak hanya berjalan mulus tanpa hambatan. Baik hambatan maupun pendukung sangat mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat. Berikut ini faktor-faktor yang menghambat pelayanan sebagai berikut:

a. Sosialisasi

Hambatan lain yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin adalah kurangnya sosialisai SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin yang berada di halaman masjid Sabilal Muhtadin sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui letak SAMSAT keliling. Cara petugas SAMSAT Keliling bersosialisasi masih kurang efektif karena petugas menyampaikan hanya dengan cara berbincang pada saat nongkrong diwarung-warung, apalagi di jaman yang sekarang teknologi sudah canggih adanya internet dan media cetak lainnya.

b. Listrik

Listrik merupakan salah satu hambatan pelayanan di SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin. Apabila listrik padam maka pelayanan yang ada di SAMSAT Keliling tersebut akan terhambat disebabkan mesin pencetak, wifi dan computer yang ada tidak akan bisa digunakan. Apalagi SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak menyiapkan alat cadangan seperti power inverter dan generator pembangkit listrik.

C. Pembahasan

Pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut persepsi masyarakat, apabila dilihat dari dimensi *Realibity* (Kehandalan) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kemudian petugas SAMSAT Keliling masih kurang *Responsive* (Ketanggapan) dalam merespon masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan pajak. Meskipun petugas masih kurang respon tetapi petugas SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit malah pelayanan yang diberikan oleh pelayanan SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin sangat cepat, dan waktu proses pelayanannya memakan waktu sekitar 5 menit serta petugas SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak membedakan masyarakat dengan status sosial. Sikap *Empathy* (Empati) tersebut bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berusaha menunjukkan sikap yang sopan dan bahkan petugas SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin memiliki kemampuan dalam menjelaskan prosedur didalam pelayanan SAMSAT Keliling tersebut, sehingga hal tersebut yang menimbulkan rasa percaya masyarakat kepada petugas SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin. Rasa percaya tersebut yang menimbulkan perasaan masyarakat yang merasa adanya *Assurance* (Jaminan) didalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin.

Namun, dari segi peralatan pada SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin dirasakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak masih kurang. Adapun kekurangan tersebut yang dirasakan oleh masyarakat yaitu kurangnya kursi tunggu untuk menunggu antrian samsat keliling. Kemudian, SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak menyiapkan alat cadangan seperti power inverter dan generator pembangkit listrik apabila listrik padam sehingga untuk sementara SAMSAT Keliling dikota Banjarmasin tidak dapat beroperasi selama listrik padam.

VIII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat diketahui dan disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin berdasarkan pada 5 dimensi yaitu *tangible*, *realibity*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, dinilai sudah cukup baik.
2. Ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin yaitu faktor pendukungnya seperti sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Keliling sudah memadai. memadainya sarana dan prasarana juga di dukung dengan adanya anggaran yang cukup dan berjalan dengan optimal. Selain faktor pendukung, di SAMSAT Keliling juga ada faktor penghambat yaitu dalam hal sosialisasi yang hanya menyampaikan ke masyarakat dengan cara dari mulut kemulut saja. Selain itu juga berkaitan dengan listrik, apabila ada pemadaman listrik maka kegiatan pelayanan di SAMSAT Keliling tersebut akan terhenti disebabkan tidak ada alat cadangan seperti power inverter dan generator pembangkit listrik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miles, M.B, Huberman,A.M.,. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Ratminto, dan Winarsih, A. S. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA, cv. Bandung.
- Sugiyono.2012. *Memahami penelitian Kualitatif*. ALFABETA, cv. Bandung.
- Sukmadinata, Syaodih, N. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undang

- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.