

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP
KOTA BANJARMASIN**

Dewi Yuliani¹, Fakhsiannor², Decky Kuncoro³

¹Ilmu Administrasi,63201 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, 17120217

²Ilmu Administrasi,63201 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, 1120106301

³Ilmu Administrasi,63201 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, 1104048501

e-mail: Yulianidewi471@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin dan faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan publik Kantor SAMSAT 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, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas pelayanan publik Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin dengan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi sudah berjalan cukup baik.

Kesimpulan penelitian Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin berdasarkan pada 3 dimensi yaitu tangible, realibility, responsiveness, dinilai sudah cukup baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin yaitu seperti sarana dan prasarana yang sudah memadai, anggaran yang cukup dan berjalan dengan optimal serta struktur birokrasi dan standar pelayanan yang jelas.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, SAMSAT*

ABSTRACT

The study's background and objectives were to characterize the quality of public services at the SAMSAT Office in Banjarmasin City, as well as the variables influencing the quality of public services at the SAMSAT Office in Banjarmasin City.

The research technique employs a qualitative approach with descriptive research. Data were gathered from four (four) informants through interviews and documentation. The purposive sumpling approach was used to determine the samples. Data analysis employs data reduction, data interpretation, and conclusion making.

The findings indicated that the examination of the quality of public services at the SAMSAT Office in Banjarmasin City, despite the existence of numerous affecting variables, went pretty well.

According to the findings of this study, the service quality of the Mobile SAMSAT Office in Banjarmasin City is based on three aspects, namely tangible, dependability, and responsiveness, and it is regarded pretty excellent. There are several factors that influence the service quality of the Banjarmasin

SAMSAT Office, such as adequate facilities and infrastructure, an adequate budget and running optimally as well as a bureaucratic structure and clear service standards.

Keywords: *Public Service Quality, SAMSAT*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu jenis pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat, dan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik digambarkan sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi tuntutan semua warga negara akan produk dan layanan, serta layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hakikat pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu, sekelompok individu, atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Karena saling berhubungan dengan publik yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan, maka pelayanan publik ini menjadi semakin vital penting. Sesuai dengan peraturan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik adalah Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan perwujudan tugas aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, Akibatnya badan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada publik.

Namun, Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Hal itu menyebabkan Masyarakat semakin kritis dan

menginginkan pelayanan yang lebih optimal dari pemerintah. Mereka menuntut menginginkan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana diketahui bahwa Instansi pemerintah itu sendiri merupakan indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apa yang diberikan pemerintah kepada warganya merupakan cerminan dan pelayanan publik yang ada di negara tersebut.

Pemerintah telah melakukan beberapa langkah, antara lain merevisi regulasi pelayanan dalam rangka menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya yang dilakukan selama ini masih jauh dari

harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi tersebut, maka di perlukan adanya upaya percepatan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012: 157), bahwa pelayanan yang berkualitas itu menghasilkan kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat merupakan tanda utama kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Semakin banyak manfaat yang dinikmati rakyat semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan aparatur negara. Tingkat kepuasan yang rendah akan menyiratkan sistem pelayanan yang buruk bagi otoritas publik. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat maupun kepada atasan / pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

Mengutip dari Wahjoe Pangoestoti & Ramadhani Setiawan dalam Dzurrotin Nasihah (2020: 176) baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur kinerja suatu instansi pemerintah, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu harapan masyarakat kepada pemerintah adalah agar pemerintah meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan yang berkualitas, sehingga disusun suatu peraturan dan ketentuan untuk kepentingan masyarakat. Diharapkan pelayanan yang diberikan lebih tepat sasaran dan komprehensif.

Namun ternyata Masih banyak ditemui berbagai keluhan dari masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Mulai dari prosedur yang terlalu sulit, antrian pelayanan yang panjang, infrastruktur pelayanan yang kurang memadai, pemusatan orang yang mencari pelayanan di satu instansi, hingga adanya pungutan liar atau pungli, bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Tentu saja, ini hanya beberapa temuan yang dapat ditemukan di berbagai daerah di Indonesia.

Permasalahan ini merupakan tanggung jawab dari pemerintah yang harus segera diselesaikan, tidak hanya pemerintah pusat saja, melainkan Pemerintah daerah pula. Sebab, di era otonomi daerah, substansi pelayanan publik diberikan secara desentralisasi ketimbang sentralisasi, kecuali dalam hal pelayanan publik. Apa yang terjadi di daerah pun relatif sama jikalau berbagai pelayanan publik terutama pelayanan publik yang bersifat administratif. Menurut Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rencana kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk suatu negara, suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk dari suatu negara.

Atas dasar pembentukan kantor bersama SAMSAT Kota Banjarmasin berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 pasal 20 ayat (1) tentang Kantor bersama SAMSAT dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/kota. Untuk membuat pelayanan pajak kendaraan bermotor lebih nyaman bagi masyarakat maka dibentuk Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah dengan memanfaatkan teknologi yang ada dan 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 tindakan untuk melaksanakan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, biaya transfer kendaraan, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terpadu dan terkoordinasi.

Pemerintah Kota Banjarmasin salah satunya. Dengan jumlah penduduk yang begitu banyak, ada permintaan yang tinggi untuk pelayanan publik administratif. Salah satunya adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin. Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin biasanya tidak pernah berhenti memberikan pelayanan umum administrasi, seperti STNK, biaya transfer

kendaraan bermotor, perpanjangan, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akibatnya, minat publik terhadap isu-isu ini kadang-kadang bisa begitu kuat sehingga menghasilkan antrian panjang atau padat, membuat wajib pajak kurang efektif.

Layanan SAMSAT Banjarmasin pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, SAMSAT Kota Banjarmasin harus mampu melayani masyarakat secara optimal dalam hal pemberian pelayanan, kinerja peralatan, dan cara kerja yang ada saat ini. Selanjutnya, sebagai wajib pajak, kepuasan masyarakat sangat penting dalam memperhatikan pelayanan. Wajib Pajak tidak merasakan secara langsung imbalan dari membayar pajaknya, sehingga wajar jika tata cara pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang efektif akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak, yang akan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi segala kewajibannya.

Berdasarkan uraian diatas untuk mengukur suatu pelayanan tersebut berkualitas maka penulis menggunakan indikator yang mengacu pada 3 (Tiga) dimensi menurut Parasuraman, et al (2012: 174) yaitu Berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability) dan Ketanggapan (Responsiveness).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Teknik kualitatif, metode penelitian kualitatif digunakan agar peneliti dapat menggambarkan atau memahami suatu peristiwa yang terjadi di lokasi yang diteliti. Data kualitatif adalah informasi yang dinyatakan dalam bentuk kata, frasa, diagram, atau gambar. (Sugiyono, 2016: 14-15).

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 Jumlahnya ada 3 yaitu, Informan yang dapat memberikan informasi mengenai informan potensial dan informan ahli dikenal sebagai informan kunci. Masyarakat sebagai konsumen jasa merupakan sumber informasi yang paling penting. Sedangkan informan ahli adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan langsung tentang bagaimana layanan diberikan, seperti personil yang memenuhi syarat

di industrinya. Informan biasa, di sisi lain, adalah orang-orang yang membutuhkan bantuan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Menurut Sugiyono (2016: 156) yaitu:

1. Wawancara, yaitu melakukan sesi tanya jawab langsung dengan sumber ini. Metode wawancara yang digunakan disesuaikan dengan fokus masalah dan tujuan penelitian.
2. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2012: 240) mengemukakan bahwa Dokumen adalah catatan sejarah. Dokumen dapat berbentuk teks, foto, gambar, atau materi lain yang berkaitan dengan topik studi.

Menurut Sugiyono (2012: 89) analisis data adalah Mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya ke dalam satuan-satuan, mensintesis, menyusun menjadi pola memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh secara sistematis. dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

Teknik analisis data mempunyai beberapa tahap yang harus dilakukan peneliti setelah proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi, yaitu: (1) Reduksi data (data reduction), (2) interpretasi data (data display), (3) penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification).

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

1. Reduksi data, yaitu Mengurutkan dan menyeleksi data, menyederhanakan data yang berkaitan dengan kepentingan penelitian saja, mengabstraksikan dan mentransformasikan data kasar dari catatan lapangan semuanya dapat diartikan sebagai proses pemilahan dan pemilihan, penyederhanaan data yang berkaitan dengan kepentingan penelitian saja, dan mengabstraksi dan mentransformasikan data kasar dari catatan lapangan (catatan lapangan). Karena semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin banyak data atau catatan lapangan yang dikumpulkannya, maka diperlukan minimisasi data. Pemilahan dan pemetikan data primer, pemusatan pada elemen-elemen penting, penyusunan data sesuai dengan pokok bahasannya, pembuatan ringkasan, pengkodean, pemisahan data ke dalam partisi, dan terakhir menganalisisnya sehingga pola yang terkait dengan peningkatan

layanan dapat dilihat adalah semua bagian dari tahap reduksi.

2. Penyajian data, langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan sebab akibat antar kategori, bagan alur, dan alat bantu visual lainnya. Peneliti dapat menggunakan data tampilan untuk lebih memahami apa yang terjadi dan menyusun analisis lebih lanjut berdasarkan apa yang telah mereka ketahui. Penyajian data dalam penelitian ini adalah karangan narasi yang menguraikan peningkatan pelayanan di Kantor SAMSAT Banjarmasin.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, langkah terakhir dalam analisis data menurut Milles and Humberman (2014: 17) adalah melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Peneliti kemudian mendapatkan gambaran utuh dari fenomena yang diteliti berdasarkan pola-pola yang telah digambarkan dalam penyajian data, terdapat hubungan kausal atau interaktif antar data dan didukung oleh teori-teori yang sesuai, sehingga dalam penelitian ini peneliti mengambil intisari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kota Banjarmasin. Pelayanan publik pada Kantor SAMSAT 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 Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin tergantung dari penilaian masyarakat sebagai wajib pajak. Sebab masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin. 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. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Sebagai tugas dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin, penulis menggunakan 3 (Tiga) dimensi kualitas pelayanan publik Menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono dan Chandra (2012:174) yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Realibity* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan). Dari hasil yang diperoleh dan dibandingkan dengan penelitian terdahulu maka kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Banjarmasin sudah berjalan cukup baik sesuai dengan hasil penelitian terdahulu lainnya, namun dari hasil penelitian ada beberapa terdapat yang berbeda dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Agar lebih jelasnya maka penulis akan menjabarkan langsung dari hasil wawancara. Dan Untuk mendapatkan data maka penulis melakukan wawancara kepada narasumber informan kunci yaitu petugas Kantor SAMSAT dengan Jabatan Administrasi Pajak terkait informan penelitian ini dan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor SAMSAT 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 Kantor SAMSAT, setiap orang menginginkan fasilitas fisik yang nyaman dalam pelayanan di Kantor SAMSAT. Oleh karena itu pihak penyedia layanan Kantor SAMSAT sudah semestinya menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, agar pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan untuk masyarakat yang melakukan pembayaran pajak.

2. 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 di Kota Banjarmasin. Berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat wajib pajak, mengenai *Realibity* (Kehandalan) yang meliputi dari kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat dalam hal kualitas pelayanan Kantor SAMSAT dikota Banjarmasin masyarakat menilai petugas sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan dibidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Kantor SAMSAT dikota 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 dikota 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 dikota Banjarmasin sudah cukup bagus dalam merespon keinginan masyarakat, namun ada beberapa hal dan keluhan masyarakat yang mengatakan masih ada petugas yang kadang arogan dalam melayani dan orang khusus yang tanpa antrian seperti orang yang mempunyai kerabat dikantor SAMSAT.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Kantor SAMSAT Di Kota Banjarmasin

Dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Banjarmasin terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Faktor yang mempengaruhi tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana, anggaran, Struktur Birokrasi dan Standar Pelayanan serta Pelatihan/Bimbingan Teknis. Maka dapat dilihat Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut Senada dengan teori Menurut Kotler dalam Tjiptono (2012: 157), bahwa pelayanan yang berkualitas itu menghasilkan kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat merupakan tanda utama kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Namun berbeda hal nya dengan penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan diatas dengan penelitian yang saya temukan dari hasil wawancara dan survei kelokasi bahwa masih ada kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

kepada masyarakat, kurangnya kenyamanan ruang tunggu pelayanan dan sistem pelayanan yang harus dievaluasi kembali untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka, Semakin banyak manfaat yang dinikmati rakyat semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan aparatur negara. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan Kantor SAMSAT Banjarmasin:

1. Sarana dan Prasarana

Kantor SAMSAT kota Banjarmasin sudah menggunakan fasilitas yang berstandar komputerisasi, lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor SAMSAT sudah sangat memadai mulai dari mesin pencetak, Komputer, lingkungan area parkir yang sangat luas, AC pendingin ruangan serta nilai plusnya mempunyai kantin yang sangat nyaman dan mushola kecil untuk orang yang ingin beribadah.

2. Anggaran

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan optimal apabila didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Anggaran/dana alokasi di Kantor SAMSAT kota Banjarmasin dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pelayanan serta digunakan untuk perbaikan fasilitas di Kantor SAMSAT dikota Banjarmasin. Anggaran dana Kantor SAMSAT berasal dari pajak Kendaraan Bermotor (PKB) DAN Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Pendapatan Asli Daerah (PAD) hanya mampu membiayai paling tinggi sebesar 20%.

3. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi SAMSAT Kota Banjarmasin menggambarkan jelas kedudukan tiga instansi yang bekerja sama yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Setiap instansi memiliki tugas dan kewenangannya sendiri. Polri berperan dalam menerbitkan STNK, DiNAS Pendapatan Provinsi berperan dalam menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, sedangkan PT. Jasa Raharja berperan mengelola SWDKLLJ. Adapun tugas Koordinator berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/TKM.014/1999 mengenai pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), BBN-KB SERTA SWDKLLJ adalah mengkoordinir kegiatan diluar teknis administrasi dan melakukan pengaturan tata kerja serta tata ruang gedung Kantor Bersama SAMSAT. Koordinasi juga berjalan dengan baik meskipun tidak rutin dilakukan. Sehingga tidak ditentukan waktu khusus secara berkala untuk melakukan koordinasi serta evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Mengingat SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antar tiga instansi yang membutuhkan koordinasi untuk memperoleh hasil pelayanan yang sesuai harapan wajib pajak.

4. Pelatihan/Bimbingan Teknis

Untuk meningkatkan kemampuan pegawainya, SAMSAT Kota yang diberikan kepada para pegawai. Bimbingan teknis dimaksudkan untuk mengoptimalkan kemampuan petugas sesuai bidangnya masing-masing. Seperti dalam bidang registrasi dan identifikasi motor, petugas harus lebih cekatan dalam memberikan pelayanan administratif pajak maupun pelayanan cek fisik kendaraan bermotor kepada wajib pajak, serta dalam meningkatkan pelayanan Badan Pendapatan Daerah mendatangkan trainer-trainer untuk mencetak pelayanan pajak yang berkualitas, Selain itu juga diadakan evaluasi bagi petugas yang dilakukan secara berkala setiap setahun sekali. Evaluasi dilakukan untuk menentukan apakah kualifikasi pegawai memadai atau perlu diberi pelatihan tambahan berupa bimbingan teknis (bimtek).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV dapat disimpulkan :

1. Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin berdasarkan pada 3 dimensi yaitu tangible, realibility, responsiveness, dinilai sudah cukup baik.
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin yaitu seperti sarana dan prasarana yang sudah memadai, anggaran yang cukup dan berjalan dengan optimal serta struktur birokrasi dan standar pelayanan yang jelas.

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan pemaparan tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Kantor SAMSAT Kota Banjarmasin, maka peneliti memberikan saran:

1. Kantor SAMSAT di Kota Banjarmasin harus sering mengevaluasi kinerja pelaksana pelayanan kantor SAMSAT agar dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan publiknya kepada masyarakat wajib pajak.
2. SAMSAT Kota Banjarmasin diharapkan dapat lebih bijak lagi dalam hal pelayanan, lebih mensosialisasikan lagi produk layanannya, serta menyediakan alat cadangan seperti power inverter dan generator pembangkit listrik apabila ada pemadaman listrik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Gaya Media. Yogyakarta.

Miles, M.B, Huberman,A.M,. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS. Bandung.

Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, Bandung

Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA, cv. Bandung.

Sukmadinata, Syaodih, N. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Tjiptono dan Chandra. 2012. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 3, Penerbit Andi. Yogyakarta.

Perundang-Undangan

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. *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat*.

Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 tahun*

2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat*.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Artikel

Akbar, N. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Dikantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan*. (Thesis, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau)

Handika B. Rostyaningsih D. 2020. *Analisi Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus*. *Jurnal Public Policy And Management Review*. Vol.9 No.2 : 101-116.

Nasihah, D. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. Vol.21 No.1 : 176-185.

Purwadi. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimencyan Kabupaten Bandung*. *Jurnal Universitas Kebangsaan*. Vol.2 No.2 : 113-119.

Puspitasari, B. Musriha dan Noviandari, I. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Property Rumah Di Citraland Surabaya Periode 2013-2015*. *Manajemen Branchmark*. 3 (3): 533-543.

Zainab, S. 2020. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin*. (Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB)