

ABSTRAK

Muhammad Amar Pratama (105611106816). Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja (dibimbing oleh Fatmawati dan Abdi)

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Namun masih ada masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Tana Toraja.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode teknik *insidental sampling* yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tana Toraja dengan rata-rata setiap minggu mencapai 100. Dalam artian selama 2 bulan sekitar 800. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 89 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *tangible* (90,7%), *reliability* (86,2%), *responsiveness* (87,2%), *assurance* (88,5%), dan *empathy* (84,2%) yang diperoleh dari tanggapan 89 responden berada dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 87,5%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kuantitatif