

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR SAMSAT
KABUPATEN TANA TORAJA**



Oleh:

MUHAMMAD AMAR PRATAMA

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11068 16

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KANTOR SAMSAT
KABUPATEN TANA TORAJA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diusulkan Oleh :

MUHAMMAD AMAR PRATAMA

Nomor Stambuk : 10561 11068 16

Kepada

08/09/2021

1 exp

Sumbangan alumni

R/0156/ADN/2100

PRA

k'

PROGRAM STUDI ILMUN ADMINISTRASI NEGARA

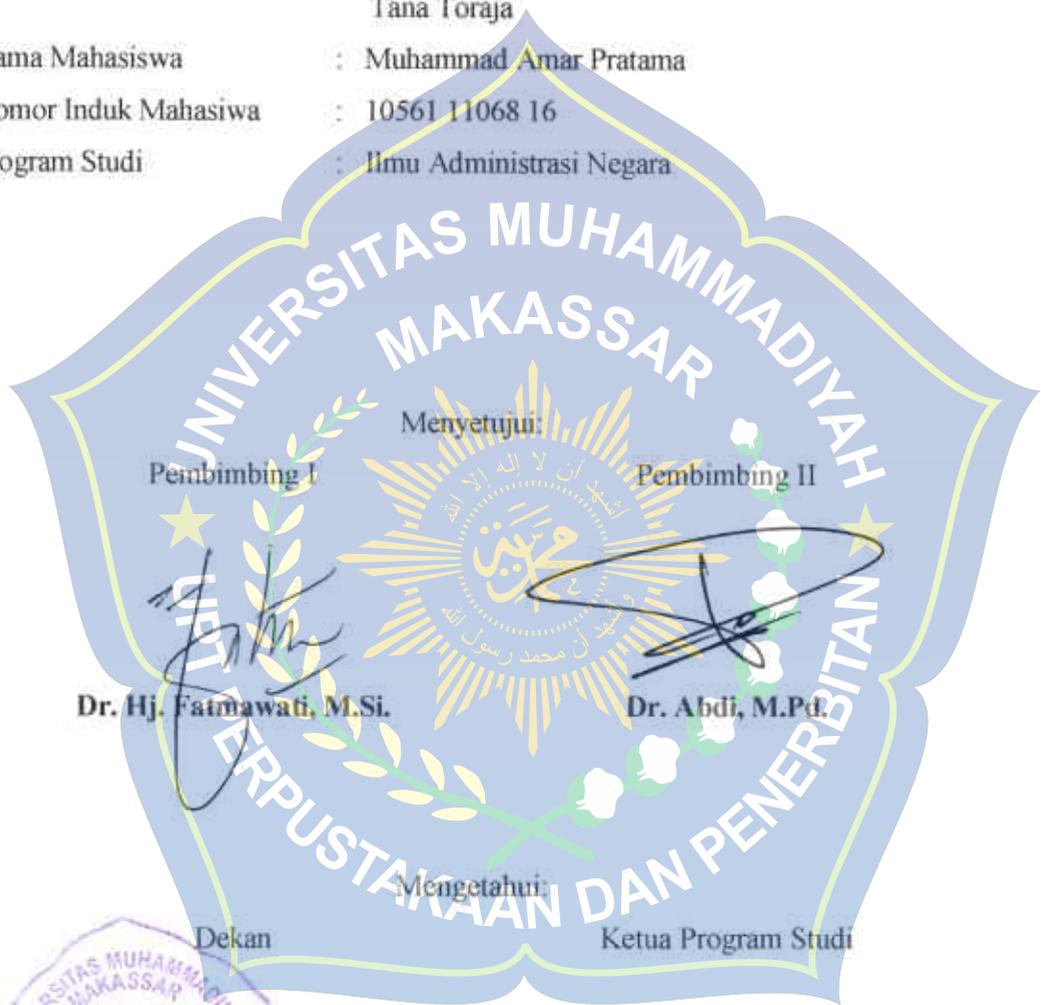
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten
Tana Toraja
Nama Mahasiswa : Muhammad Amar Pratama
Nomor Induk Mahasiwa : 10561 11068 16
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Pembimbing I

Pembimbing II

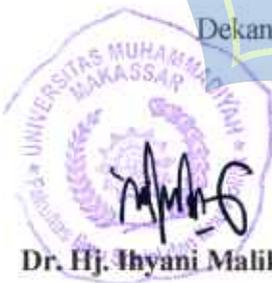

Dr. Hj. Fatmawati, M.Si.


Dr. Abdi, M.Pd.

Mengetahui:

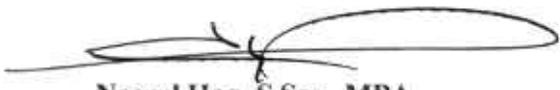
Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si.

NBM : 730727



Nasrul Haq, S.Sos., MPA

NBM : 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin, 09 Agustus 2021.


Ketua

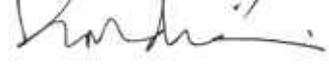
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Sekretaris

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI:

1. Dr. H. Mappimiring, M.Si
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP


()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Amar Pratama

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106816

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Mei 2021

Yang Menyatakan,

Muhammad Amar Pratama

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 berisifat 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 saampel 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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja”. Tak lupa pula penulis bershalawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Peneliti menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun demikian dengan adanya arahan serta bimbingan dari berbagai pihak baik berupa pikiran, dorongan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulis skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada ibu Dr. Hj. Fatmawati, M.Si. selaku pembimbing 1 (satu) dan bapak Dr. Abdi, M.Pd. selaku pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak proses studi sampai persiapan penulisan, penelitian, hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Secara khusus penulis wajib mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan hormat kepada Ayahanda Annas dan Ibunda Halimah yang telah membesarkan dan mendidik penulis. Karena dukungan kedua orang tua pula penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga perguruan tinggi. Penulis menyadari begitu banyak pengorbanan dan doa serta kasih sayangnya baik materi maupun moral secara rohani dan jasmani. Serta kedua adik penulis Fathul Akbar dan Najmi Nusyifa Annas yang selalu memberikan dorongan dan semangat selama menempuh sekolah dan juga semua keluarga yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan

terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar dan staf.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan staf.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan juga sebagai Penasehat Akademik yang selalu memberi masukan dan dorongan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa menuangkan waktu untuk berbagi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Dra. Emy Sakka' Lebang selaku Kepala UPT Pendapatan Wilayah SAMSAT Kabupaten Tana Toraja beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan banyak bantuan selama penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 terkhusus kelas IAN B yang telah menemani disaat suka maupun duka dalam menjalani hari-hari di kampus selama menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Teman-teman alumni SMANSA Makale 2016 khususnya Dhea Nur Fitriani, Novita Herdiana, dan Angelweista Turu padang yang selalu memberi motivasi dan dorongan untuk segera menyelesaikan studi.
9. Teman-teman IPM Tana Toraja khususnya Satria Anggara Samudra, Dewanto Muhammad Zulqadri, Muhammad Suwahyu Dian Nugraha, Ilham Sandewa, Nur Afni Alhajria, dan Sawalia Safitri yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan juga selalu memberikan masukan kepada penulis terkait dengan penulisan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah berjasa dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan merupakan suatu hal yang instan,

tetapi buah dari suatu proses yang panjang dan menyita segenap tenaga dan pikiran, namun karena bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Aamiin.

Makassar, 18 Mei 2021

Muhammad Amar Pratama



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep Pelayanan Publik	7
1. Pengertian Pelayanan.....	7
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	8
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	9
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	13
5. Prinsip-Prinsip Palayanan Publik.....	14
C. Kerangka Pikir	16
D. Definisi Operasional	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	18
B. Jenis dan Tipe Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20

E. Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	23
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	20
Tabel 3.2 Kriteria Jawaban Responden	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Alamat	31
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Kunjungan	32
Tabel 4.5 Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	34
Tabel 4.6 Fasilitas ruang pelayanan	34
Tabel 4.7 Penampilan petugas	35
Tabel 4.8 Papan informasi yang disediakan	36
Tabel 4.9 Indikator <i>Tangible</i>	36
Tabel 4.10 Keandalan petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja	38
Tabel 4.11 Pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	38
Tabel 4.12 Kesalahan minimum dalam memberikan pelayanan	39
Tabel 4.13 Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat	40
Tabel 4.14 Indikator <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.15 Petugas memberikan informasi yang jelas	42
Tabel 4.16 Kesiediaan petugas membantu masyarakat	42
Tabel 4.17 Kecepatan dan ketanggapan petugas	43
Tabel 4.18 Ketanggapan petugas dalam menerima kritik dan saran	44
Tabel 4.19 Indikator <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.20 Sikap ramah dan sopan petugas	46
Tabel 4.21 Kemampuan petugas memberi solusi	47
Tabel 4.22 Menyediakan parkir yang aman	47

Tabel 4.23 Kemampuan dan pengetahuan petugas yang memadai	48
Tabel 4.24 Indikator <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.25 Keadilan dalam memberikan pelayanan	50
Tabel 4.26 Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan	51
Tabel 4.27 Kepedulian petugas terhadap masalah	51
Tabel 4.28 Mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna jasa	52
Tabel 4.29 Indikator <i>Empathy</i>	53
Tabel 4.30 Tabel Responden	54
Tabel 4.31 <i>Descriptive Statistics</i> Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.32 Uji Validitas Kuesioner	56
Tabel 4.33 Uji Reliabilitas	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja	24



Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan SWDKLLAJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan) secara terkoordinasi dan terintegrasi dengan transparan, tepat, cepat, informatif, dan akuntabel.

SAMSAT Kabupaten Tana Toraja terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sejauh ini peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Tana Toraja, diantaranya:

1. Pengoperasian Kantor SAMSAT Tana Toraja yang tidak berada di pusat kota dan jauh dari kemacetan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat yang datang.
2. SAMSAT Keliling merupakan layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), pengesahan STNK tahunan, dan SWDKLLJ didalam kendaraan dengan menggunakan metode jemput bola yakni dengan mendatangi wajib pajak yang tinggal jauh dari pelayanan SAMSAT induk. SAMSAT keliling merupakan salah satu cara SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terlebih khusus pelayanan pembayaran PKB.
3. SAMSAT Online merupakan layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina SAMSAT Nasional yang merujuk pada peraturan perundang-undangan RI untuk pengesahan dan pembayaran tahunan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara daring.

Wilayah kerja SAMSAT Tana Toraja cukup luas meliputi 19 kecamatan yang membuat situasinya menjadi semakin kompleks. Hal ini membuat SAMSAT

Kabupaten Tana Toraja harus melayani masyarakat dengan jumlah yang sangat banyak. Kondisi seperti ini dapat menjadi dasar dari pelayanan yang kurang prima. Jika sudah seperti ini pada akhirnya masyarakat yang akan menjadi korban, karena tidak punya pilihan lain dalam hal pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Masyarakat dihadapkan pada situasi dimana mereka hanya bisa mengurus dokumen kendaraan bermotor pada satu lembaga pelayanan publik yaitu SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. Oleh karena itu instansi yang mengurus hal ini seharusnya lebih memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat, pembenahan kiranya sangat penting dilakukan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan oleh setiap masyarakat.

Berikut merupakan keluhan-keluhan masyarakat yang merupakan hasil wawancara oleh beberapa masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja:

1. Kurangnya aspek *tangible* yang diberikan SAMSAT Tana Toraja dalam memberikan fasilitas terhadap masyarakat, seperti ruang tunggu yang dirasa masih kurang nyaman dan juga toilet yang kurang dijaga kebersihannya.
2. SAMSAT Tana Toraja tidak dapat melakukan *reliability* yang baik, seperti beberapa petugas masih kurang disiplin saat bekerja.
3. *Responsiveness* yang masih kurang pada SAMSAT Tana Toraja dalam melayani masyarakat membutuhkan waktu yang lama.
4. *Assurance* yang masih kurang pada SAMSAT Tana Toraja, seperti beberapa petugas masih kurang ramah saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan juga petugas kasir sering kali melakukan penambahan biaya berdalih

administrasi sepihak dengan alasan pembulatan dari jumlah yang harus dibayar.

5. Kurangnya *empathy* SAMSAT Tana Toraja terhadap masyarakat, seperti petugas masih kurang ramah terhadap masyarakat.

Berdasarkan serangkaian latar belakang yang ada, peneliti akan melakukan suatu penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Tangible*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Reliability*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Assurance*?
5. Bagaimana kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Empathy*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Tangible*.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Reliability*.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Responsiveness*.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Assurance*.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi *Empathy*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang administrasi negara yaitu pada bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang bertanggung jawab terkait dengan pelayanan serta rujukan perbaikan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Sedangkan dalam Kasmir (2010:22) pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dari pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung rutin dan memiliki kesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Menurut R.A Supriyono dalam Malayu Hasibuan (2005:152) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya Munir (2006:275) dalam bukunya juga berpendapat pelayanan umum ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berlandaskan faktor material melalui prosedur, sistem, dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan bisa diukur oleh

karenanya dapat ditetapkan standar baik waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2000 :13) pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang yang berlandaskan faktor material melalui metode, sistem, dan prosedur tertentu untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan dan dikehendaki oleh publik, serta bagaimana menyatakan kepada publik mengenai pilihan dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya dimuat dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, pelayanan publik harus memiliki unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban pemberi ataupun pelayanan umum harus diketahui oleh masing-masing pihak secara jelas.
- b. Pengaturan bentuk pelayanan umum berdasar pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku disesuaikan kebutuhan, kondisi, serta kemampuan masyarakat untuk membayar dengan tetap memperhatikan efektivitas dan efisiensi.
- c. Proses, hasil, serta kualitas pelayanan umum diupayakan dapat memberi kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

d. Instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan umum berkewajiban memberi peluang kepada pelanggan untuk ikut berpartisipasi walaupun biayanya terpaksa harus mahal.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah karena masyarakat sudah memberikan dana dalam bentuk retribusi, pembayaran pajak, dan berbagai pungutan lainnya. Sehingga pelayanan publik menurut Mahmudi merupakan kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik dalam pemenuhan kebutuhan publik.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pendekatan kualitas jasa yang sering dijadikan acuan dalam penelitian adalah model *Service Quality (servqual)* yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990). *Servqual* merupakan metode empirik yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan jasa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mereka. *Service quality* dibangun karena adanya perbandingan dua faktor yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan.

h. *Communication*

i. *Understanding*

j. *Access*

Dalam perkembangannya, kesepuluh komponen tersebut dimampatkan menjadi lima dimensi. Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan bisa diukur dari 5 dimensi, *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati).

a. *Tangible*

Menurut Kotler (2001) *tangible* ialah kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan serta kemampuan sarana dan juga prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan di sekitarnya merupakan suatu bukti nyata perusahaan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 4 atribut dalam *tangible* yaitu interior yang menarik, kebersihan perusahaan, kelengkapan fasilitas, dan karyawan berpenampilan rapi.

b. *Reliability*

Menurut Kotler (2001) *reliability* ialah kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan juga terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan apa yang

diharapkan konsumen yang tercermin dari ketepatan waktu serta pelayanan yang sama kepada semua konsumen tanpa melakukan kesalahan, sikap simpatik dan tingkat akurasi yang tinggi. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *reliability* yaitu layanan sesuai prosedur, layanan berkenan di hati konsumen, dan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

c. *Responsiveness*

Menurut Kotler (2001) *responsiveness* ialah kemampuan untuk membantu konsumen serta memberikan jasa dengan cepat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada para konsumen dengan cara penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *responsiveness* yaitu tanggap terhadap keluhan konsumen, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan karyawan bersedia membantu konsumen.

d. *Assurance*

Menurut Kotler (2001) *assurance* ialah pengetahuan mengenai produk secara tepat, sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan

(2008) ada 3 atribut dalam *assurance* yakni ramah dalam melayani konsumen, karyawan memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan, dan menjamin keamanan konsumen.

e. *Empathy*

Menurut Kotler (2001) *empathy* ialah syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *empathy* yaitu memberikan sikap yang tulus bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan konsumennya. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *empathy* yaitu komunikasi yang baik kepada konsumen, mengetahui keinginan konsumen, dan menyediakan layanan keluhan konsumen.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dimuat dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (SANKRI) Buku III (2004:185) adalah :

- a. Pelayanan pemerintahan ialah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas umum pemerintahan, misalnya pelayanan SIM, KTP, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan ialah suatu jenis pelayanan masyarakat terkait dengan penyediaan sarana serta prasarana untuk memberikan fasilitas

kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini mencakup penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.

- c. Pelayanan utilitas ialah jenis pelayanan terkait dengan utilitas untuk masyarakat seperti penyediaan telepon, air, listrik, dan transportasi lokal.
 - d. Pelayanan sandang, pangan, serta papan ialah jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat serta kebutuhan perumahan, seperti penyediaan perumahan murah, beras, minyak, tekstil, gula, serta gas.
 - e. Pelayanan kemasyarakatan ialah jenis pelayanan dilihat dari sifat serta kepentingannya yang lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, rumah yatim piatu, ketenaga kerjaan, dll.
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menpan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor : 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

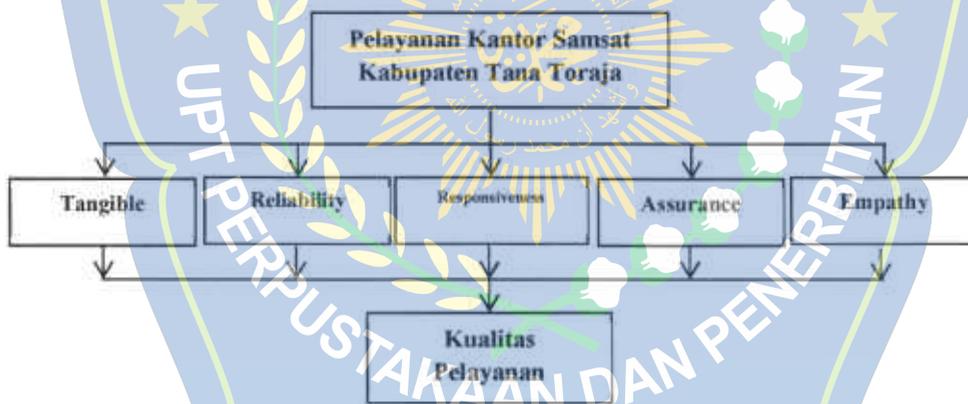
- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Persyaratan teknis administratif pelayanan publik.

- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian sengketa/keluhan/persoalan.
- 3) Terdapat rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran yang jelas.
- c. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan sah, benar, dan tepat.
- e. Keamanan, yakni proses/produk pelayanan publik dalam memberikan rasa aman serta kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana serta prasarana, yakni tersedianya sarana serta prasarana kerja, misalnya peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai seperti penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan, yaitu pemberi pelayanan memiliki sikap sopan dan santun, disiplin, ramah, dan juga ikhlas dalam memberikan pelayanan.

- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan sehat juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung, misalnya toilet, parkir, tempat ibadah dan lainnya.

C. Kerangka Pikir

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tana Toraja, maka peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011) yang memiliki 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pikir

D. Definisi Operasional

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Ruang pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja seharusnya selalu tampak bersih dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan. Begitu juga dengan pegawai yang berpenampilan bersih dan rapi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan dan kesigapan petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dalam melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak serta ketanggapan dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja menjamin keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan serta petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

5. *Empathy* (Empati)

Dalam memberikan pelayanan, petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja selalu berlaku adil dan memberikan perhatian yang sama kepada setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan tanpa memandang status sosial.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tana Toraja yang beralamat di Kompleks Terminal Makale, Kamali Pentalluan, Kecamatan Makale. Dan penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:23) metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka. Metode kuantitatif dapat digunakan bila masalah yang didapatkan adalah penyimpangan antara yang yang terjadi dan yang seharusnya, antara pelaksanaan dan aturan, antara praktik dan teori, antara pelaksanaan dan rencana.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:55) ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Tana Toraja. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak SAMSAT Kabupaten Tana Toraja, rata-rata setiap minggu mencapai 100. Dalam artian selama 2 bulan sekitar 800.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017:62) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus representatif (mewakili).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *insidental sampling*, yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ini cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85). Jadi, sampel dalam penelitian ini ialah masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT dan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (Ridwan dan Kuncoro, 2007:44).

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Presisi (10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Dari rumus tersebut maka diperoleh jumlah minimal sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{800}{800 \cdot (0,1)^2 + 1} = 89$$

Jadi, jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ialah sebanyak 89 responden yaitu masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan kuisisioner (angket), yaitu salah satu teknik menumpulkan data yang efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa kuisisioner merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden. Responden disini yang dimaksud adalah masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja (sampel). Responden hanya perlu memberikan tanda *checklist* (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia. Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 poin.

Tabel 3.1 Tanggapan Responden Tentang Kuaitas Pelayanan

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses membersihkan, memperbaiki, mengawasi, dan melakukan permodelan data yang menemukan informasi yang

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur suatu kuesioner yang merupakan butir pernyataan dari indikator setiap variabel. Kuesioner dikatakan valid apabila jawaban masyarakat terhadap pernyataan yang diberikan itu konsisten. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan aplikasi komputer yaitu *SPSS (Statistic Program for Social Science) version 21*.

3. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui adanya tingkat keandalan dari alat ukur (kuesioner) dalam penggunaannya atau kuesioner tersebut memiliki hasil yang konsisten jika digunakan berkali-kali. Pengujian reabilitas cukup dengan membandingkan r alpha dengan nilai 0,6. Jika r alpha $>$ 0,6 maka pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel. Uji reabilitas akan diukur menggunakan aplikasi komputer yaitu *SPSS (Statistic Program for Social Science) version 21*.

18) Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan memberi saran pertimbangan kepada atasan untuk bahan perumusan kebijakan.

19) Menyelenggarakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

c. Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan

1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pendataan dan Penagihan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas.

2) Mendistribusikan tugas serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas.

3) Mengawasi, memantau, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.

4) Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.

5) Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

6) Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan kebijakan teknis penandatanganan dan penagihan.

7) Melakukan kebijakan teknis pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.

8) Melakukan pembinaan teknis pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.

9) Melakukan pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.

10) Menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Daerah untuk wajib pajak.

- 11) Menyampaikan surat tagihan dan surat teguran Pajak Daerah kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- 12) Menyampaikan informasi mengenai aturan yang terkait dengan pemungutan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
- 13) Menatausahakan penerimaan, penyetoran, pembukuan, pembuatan laporan hasil penerimaan dan tunggakan Pajak Daerah.
- 14) Membuat laporan pelaksanaan pendataan dan penagihan setiap bulannya.
- 15) Melakukan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas seta fungsi.
- 16) Menilai kinerja pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 17) Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan dan memberikan saran pertimbangan untuk atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- 18) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan

- 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Penetapan dan Penerimaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Mendistribusikan serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas.

- 3) Mengawasi, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas di dalam lingkungan Seksi Penetapan dan Penerimaan untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.
- 4) Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Menyiapkan bahan serta melakukan perencanaan kebiakan teknis Penetapan dan Penerimaan.
- 7) Melakukan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Retribusi Daerah.
- 8) Melakukan pembinaan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
- 9) Melakukan penyelenggaraan kegiatan perhitungan, penelitian, verifikasi dan penetapan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 10) Melakukan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah.
- 11) Melakukan penyampaian Surat Ketetapan Pajak Daerah dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah kepada wajib pajak dan wajib retribusi daerah.
- 12) Melakukan pelayanan melalui pengoperasian sistem pengelolaan data elektronik.
- 13) Melakukan layanan unggulan SAMSAT.
- 14) Melakukan penatausahaan, penerimaan, penyetoran, pembukuan dan pembuatan laporan pajak daerah dan retribusi daerah.

- 15) Melakukan pengendalian, pemantauan, serta evaluasi kebijakan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 16) Melakukan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi.
- 17) Menilai kinerja pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 18) Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan untuk bahan perumusan kebijakan.
- 19) Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dengan responden penelitian yaitu masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja sebanyak 89 orang.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk menguraikan deskripsi identitas berdasarkan sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuan dengan karakteristik responden ialah memberikan gambaran yang akan menjadi sampel pada penelitian ini.

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	65.17
2	Perempuan	31	34.83
	Total	89	100

Sumber : Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang dengan persentase 65.17% sedangkan perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase 34.83%.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Alamat

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Alamat

No	Alamat	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Kab. Tana Toraja	87	97.8
2	Luar Kab. Tator	2	2.2
	Total	89	100

Sumber : Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang beralamat di Kabupaten Tana Toraja sebanyak 87 orang dengan persentase 97.75% sedangkan sisanya yaitu 2 orang dengan persentase 2.25% beralamat di luar Kabupaten Tana Toraja.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	2	3	4
1	17-25 Tahun	39	43.8
2	26-30 Tahun	23	25.8

2. Kualitas Pelayanan

Pengukuran variabel kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021-25 Maret 2021. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pengunjung/masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja atau biasa juga disebut wajib pajak yang diambil secara acak.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai hal dan juga dibutuhkan setiap hari. Pelayanan publik yang maksimal juga dibutuhkan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja, pelayanan maksimal yang dilakukan berarti pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, selanjutnya peneliti melakukan analisa data tentang kualitas pelayanan. Ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible merupakan hal dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat atau pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. *Tangible* merupakan bagian dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan seperti ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas pendukung pelayanan, petugas yang berpenampilan bersih dan rapi, serta penyediaan papan informasi. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *tangible* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.5 Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak bersih dan nyaman	0	0
Tidak bersih dan nyaman	0	0
Cukup bersih dan nyaman	1	3
Bersih dan nyaman	40	160
Sangat bersih dan nyaman	48	240
Jumlah	89	403

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 403 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{403}{89} = 4.5$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.5 pada pernyataan ini yang artinya ruang pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja bersih dan nyaman.

Tabel 4.6 Fasilitas ruang pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak baik	0	0
Tidak baik	0	0
Cukup baik	2	6
Baik	50	200
Sangat baik	37	185
Jumlah	89	391

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 391 dari 89

responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{391}{89} = 4.4$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.4 pada pernyataan ini yang artinya fasilitas di ruang pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dalam kondisi baik.

Tabel 4.7 Penampilan petugas

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak bersih dan tidak rapi	0	0
Tidak bersih dan tidak rapi	0	0
Cukup bersih dan rapi	2	6
Bersih dan rapi	37	148
Sangat bersih dan rapi	50	250
Jumlah	89	404

Sumber: Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 404 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{404}{89} = 4.5$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.5 pada pernyataan ini yang artinya penampilan petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja bersih dan rapi.

Tabel 4.8 Papan informasi yang disediakan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Tidak ada	0	0
Sedikit	0	0
Cukup	0	0
Lumayan	28	112
Sangat lengkap	61	305
Jumlah	89	417

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 417 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{417}{89} = 4.7$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.7 pada pernyataan ini yang artinya papan informasi yang disediakan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sangat lengkap dan membantu.

Setelah mengetahui jawaban responden dari setiap pernyataan, kemudian jawaban responden dari 4 pernyataan diatas di kumpulkan pada tabel 4.9 untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator *Tangible*.

Tabel 4.9 Indikator *Tangible*

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	1	40	48	403
2	0	0	2	50	37	391
3	0	0	2	37	50	404
4	0	0	0	28	61	417
Skor Perolehan						1615
Rata-rata						4.5

Sumber : Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator *Tangible* dengan total skor 1615 dari total 4 pertanyaan dan 89 responden dengan skor tertinggi tiap pernyataan adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk setiap pernyataan adalah 4.5 yang diperoleh:

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Pernyataan}) \times (\text{Jumlah Responden})} = \frac{1615}{(4) \times (89)} = 4.5$$

Untuk mengetahui skor maksimum adalah sebagai berikut:

$$(\text{Skor Tertinggi}) \times N \times (\text{Jumlah Pernyataan}) = 5 \times 89 \times 4 = 1780$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah skor maksimum dalam pengumpulan data kuesioner adalah sebesar 1780. Maka dengan demikian tanggapan dari 89 responden mengenai kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Tana Toraja dari indikator *Tangible* yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Skor Maksimum})} 100\% = \frac{1615}{1780} 100\% = 90.7\%$$

Jadi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dari indikator *Tangible* 90.7% yang berada dalam kategori sangat baik.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau handal merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dan juga merupakan bagian dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan seperti pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 363 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{363}{89} = 4.1$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.1 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Tabel 4.12 Kesalahan minimum dalam memberikan pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	5	15
Setuju	33	132
Sangat setuju	51	255
Jumlah	89	402

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 402 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{402}{89} = 4.5$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.5 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja minim melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.13 Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak setuju	1	1
Tidak setuju	4	8
Ragu-ragu	12	36
Setuju	30	120
Sangat setuju	42	210
Jumlah	89	375

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 375 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{375}{89} = 4.2$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.2 pada pernyataan ini yang artinya Petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja selalu siap melayani masyarakat.

Setelah mengetahui jawaban responden dari setiap pernyataan, kemudian jawaban responden dari 4 pernyataan diatas di kumpulkan pada tabel 4.14 untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator *Reliability*.

Tabel 4.14 Indikator *Reliability*

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	2	46	41	395
2	1	4	11	44	29	363
3	0	0	5	33	51	402
4	1	4	12	30	42	375
Skor Perolehan						1535
Rata-rata						4.3

jelas, memberi bantuan saat masyarakat mengalami kesulitan, dan pelayanan yang tepat dan cepat. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *responsiveness* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.15 Petugas memberikan informasi yang jelas

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	8	24
Setuju	40	160
Sangat setuju	40	200
Jumlah	89	386

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 386 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{386}{89} = 4.3$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.3 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Tabel 4.16 Kesiediaan petugas membantu masyarakat

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
1	2	3
Sangat tidak setuju	2	2
Tidak setuju	2	4
Ragu-ragu	6	18
Setuju	35	140
Sangat setuju	44	220

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.3 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Tabel 4.18 Ketanggapan petugas dalam menerima kritik dan saran

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	7	21
Setuju	19	76
Sangat setuju	62	310
Jumlah	89	409

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 409 dari 89 responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{409}{89} = 4.6$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.6 pada pernyataan ini yang artinya petugas selalu tanggap dalam menerima kritikan dan saran dari masyarakat.

Setelah mengetahui jawaban responden dari setiap pernyataan, kemudian jawaban responden dari 4 pernyataan diatas di kumpulkan pada tabel 4.19 untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator *Responsiveness*.

Tabel 4.19 Indikator *Responsiveness*

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	1	8	40	40	386
2	2	2	6	35	44	384
3	0	2	9	36	42	385
4	0	1	7	19	62	409
Skor Perolehan						1564
Rata-rata						4.4

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator *Responsiveness* dengan total skor 1564 dari total 4 pertanyaan dan 89 responden dengan skor tertinggi tiap pernyataan adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk setiap pernyataan adalah 4.4 yang diperoleh:

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Pernyataan}) \times (\text{Jumlah Responden})} = \frac{1564}{(4) \times (89)} = 4.4$$

Untuk mengetahui skor maksimum adalah sebagai berikut:

$$(\text{Skor Tertinggi}) \times N \times (\text{Jumlah Pernyataan}) = 5 \times 89 \times 4 = 1780$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah skor maksimum dalam pengumpulan data kuesioner adalah sebesar 1780. Maka dengan demikian tanggapan dari 89 responden mengenai kualitas pelayanan

Kantor SAMSAT Tana Toraja dari indikator *Responsiveness* yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Skor Maksimum})} 100\% = \frac{1564}{1780} 100\% = 87.9\%$$

Jadi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dari indikator *Responsiveness* sebesar 87.9% yang berada di dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.21 Kemampuan petugas memberi solusi

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak mampu	0	0
Tidak mampu	0	0
Cukup mampu	4	12
Mampu	44	176
Sangat mampu	41	205
Jumlah	89	393

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 393 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{393}{89} = 4.4$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.4 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja mampu memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat.

Tabel 4.22 Menyediakan parkir yang aman

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak aman	0	0
Tidak aman	3	6
Cukup aman	11	33
Aman	39	156
Sangat aman	36	180
Jumlah	89	375

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 375 dari 89

responden dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{375}{89} = 4.2$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.2 pada pernyataan ini yang artinya parikiran yang disediakan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja terjaga keamanannya.

Tabel 4.23 Kemampuan dan pengetahuan petugas yang memadai

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak memadai	0	0
Tidak memadai	0	0
Cukup memadai	3	9
Memadai	44	176
Sangat memadai	42	210
Jumlah	89	395

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 395 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{395}{89} = 4.4$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.4 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai saat melayani masyarakat.

Setelah mengetahui jawaban responden dari setiap pernyataan, kemudian jawaban responden dari 4 pernyataan diatas di kumpulkan pada tabel 4.24 untuk mengetahui kualitas pelayanan pada indikator *Assurance*.

Tabel 4.24 Indikator *Assurance*

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	2	29	58	412
2	0	0	4	44	41	393
3	0	3	11	39	36	375
4	0	0	3	44	42	395
Skor Perolehan						1575
Rata-rata						4.4

Sumber : Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator *Assurance* dengan total skor 1575 dari total 4 pertanyaan dan 89 responden dengan skor tertinggi tiap pernyataan 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk setiap pernyataan adalah 4.4 yang diperoleh:

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Pernyataan}) \times (\text{Jumlah Responden})} = \frac{1575}{(4) \times (89)} = 4.4$$

Untuk mengetahui skor maksimum adalah sebagai berikut:

$$(\text{Skor Tertinggi}) \times N \times (\text{Jumlah Pernyataan}) = 5 \times 89 \times 4 = 1780$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah skor maksimum dalam pengumpulan data kuesioner adalah sebesar 1780. Maka dengan demikian tanggapan dari 89 responden mengenai kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Tana Toraja dari indikator *Assurance* yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Skor Maksimum})} 100\% = \frac{1575}{1780} 100\% = 88.5\%$$

Jadi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dari indikator *Assurance* sebesar 88.5% yang berada di dalam kategori sangat baik.

e. *Empathy*

Empathy adalah memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dan juga merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan seperti petugas memberikan pelayanan yang sama, memberi perhatian, memberi toleransi apabila terjadi masalah, dan mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *empathy* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 4.25 Keadilan dalam memberikan pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak adil	0	0
Tidak adil	3	6
Cukup adil	14	42
Adil	47	188
Sangat adil	25	125
Jumlah	89	361

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 361 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{361}{89} = 4.1$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.1 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Tabel 4.26 Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak perhatian	0	0
Tidak perhatian	1	2
Cukup perhatian	8	24
Perhatian	48	192
Sangat perhatian	32	160
Jumlah	89	378

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 378 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{378}{89} = 4.2$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.2 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberikan perhatian kepada masyarakat.

Tabel 4.27 Kepedulian petugas terhadap masalah

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak peduli	0	0
Tidak peduli	4	8
Cukup peduli	8	24
Peduli	41	164
Sangat peduli	36	180
Jumlah	89	376

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 378 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{376}{89} = 4.2$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.2 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberikan pengertian dan toleransi apabila terjadi masalah.

Tabel 4.28 Mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna jasa

Pilihan Jawaban	Frekuensi (orang)	Skor
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	10	30
Setuju	38	152
Sangat setuju	40	200
Jumlah	89	384

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan diatas mendapatkan total skor 384 dari 89 responden dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah yaitu 1. Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan ini yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Perolehan})}{(\text{Jumlah Responden})} = \frac{384}{89} = 4.3$$

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memberi skor 4.3 pada pernyataan ini yang artinya petugas SAMSAT Kabupaten Tana Toraja mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa.

Jadi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dari indikator *Empathy* sebesar 84.2% yang berada dalam kategori sangat baik.

Tabel 4.30 Tabel Responden

Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
	STS		TS		R		S		SS		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	0	0.0	0	0.0	1	1.1	40	44.9	48	53.9	403
2	0	0.0	0	0.0	2	2.2	50	56.2	37	41.6	391
3	0	0.0	0	0.0	2	2.2	37	41.6	50	56.2	404
4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	31.5	61	68.5	417
5	0	0.0	0	0.0	2	2.2	46	51.7	41	46.1	395
6	1	1.1	4	4.5	11	12.4	44	49.4	29	32.6	363
7	0	0.0	0	0.0	5	5.6	33	37.1	51	57.3	402
8	1	1.1	4	4.5	12	13.5	30	33.7	42	47.2	375
9	0	0.0	1	1.1	8	9.0	40	44.9	40	44.9	386
10	2	2.2	2	2.2	6	6.7	35	39.3	44	49.4	384
11	0	0.0	2	2.2	9	10.1	36	40.4	42	47.2	385
12	0	0.0	1	1.1	7	7.9	19	21.3	62	69.7	409
13	0	0.0	0	0.0	2	2.2	29	32.6	58	65.2	412
14	0	0.0	0	0.0	4	4.5	44	49.4	41	46.1	393
15	0	0.0	3	3.4	11	12.4	39	43.8	36	40.4	375
16	0	0.0	0	0.0	3	3.4	44	49.4	42	47.2	395
17	0	0.0	3	3.4	14	15.7	47	52.8	25	28.1	361
18	0	0.0	1	1.1	8	9.0	48	53.9	32	36.0	378
19	0	0.0	4	4.5	8	9.0	41	46.1	36	40.4	376
20	0	0.0	1	1.1	10	11.2	38	42.7	40	44.9	384
Total Skor											7788

Sumber : Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dengan total skor 7788 dari total 20 pertanyaan dan 89 responden dengan skor tertinggi tiap pernyataan adalah 5 dan

skor terendah yaitu 1. Untuk mengetahui skor maksimum dari kuesioner kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

$$(\text{Skor Tertinggi}) \times N \times (\text{Jumlah Pernyataan}) = 5 \times 89 \times 20 = 8900$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah skor maksimum dalam pengumpulan data kuesioner adalah sebesar 8900. Maka dengan demikian tanggapan dari 89 responden mengenai kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Tana Toraja yaitu :

$$\frac{(\text{Skor Total})}{(\text{Skor Maksimum})} \times 100\% = \frac{7788}{8900} \times 100\% = 87,5\%$$

Jadi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sebesar 87.5% yang berada dalam kategori sangat baik.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif kualitas pelayanan yaitu memberikan suatu gambaran ataupun deskripsi suatu data yang dilihat dari minimum, maksimum, sum, rata-rata (mean), dan standar deviasi.

Tabel 4.31 *Descriptive Statistics* Kualitas Pelayanan
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	89	61	100	7788	87.51	8.946
Valid N (listwise)	89					

Sumber : Hasil olah data SPSS 21

Dilihat dari tabel 4.11 nilai N menunjukkan jumlah data yang diteliti yaitu sebanyak 89 responden. Berdasarkan data diatas didapatkan bahwa jumlah skor minimum dari setiap responden adalah 61 dan jumlah skor maksimum setiap responden yaitu 100. Sum menunjukkan jumlah skor dari keseluruhan jawaban

Dari tabel 4.12 diatas dapat dilihat dari semua item pernyataan dari kuesioner yang telah diolah dari SPSS memiliki nilai R tabel lebih besar dari nilai R hitung, yang berarti data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

5. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode *cronbac's alpha* yaitu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila koefisien *alpha* lebih besar dari 0.6. Adapun uji reliabilitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.33 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,965	20

Sumber : Hasil olah data SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien *alpha* $0.965 > 0.6$, hal ini berarti instrumen penelitian reliabel.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangible*

Kotler (2001) *tangible* ialah kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan serta kemampuan sarana dan juga prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan di sekitarnya

merupakan suatu bukti nyata perusahaan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 4 atribut dalam *tangible* yaitu interior yang menarik, kebersihan perusahaan, kelengkapan fasilitas, dan karyawan berpenampilan rapi.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *tangible* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 90.7%. Hal ini berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan yang dirasakan masyarakat, fasilitas pelayanan yang disediakan, penampilan petugas yang bersih dan rapi, serta SAMSAT Kabupaten Tana Toraja menyediakan papan informasi yang cukup membantu masyarakat.

2. *Reliability*

Kotler (2001) *reliability* ialah kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Menurut Lupiyoadi dan Harndani (2006) *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan juga terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen yang tercermin dari ketepatan waktu serta pelayanan yang sama kepada semua konsumen tanpa melakukan kesalahan, sikap simpatik dan tingkat akurasi yang tinggi. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *reliability* yaitu layanan sesuai prosedur, layanan berkenan di hati konsumen, dan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

tanggap, serta petugas yang tanggap dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat.

4. *Assurance*

Kotler (2001) *assurance* ialah pengetahuan mengenai produk secara tepat, sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) ada 3 atribut dalam *assurance* yakni ramah dalam melayani konsumen, karyawan memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan, dan menjamin keamanan konsumen.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *assurance* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 88.5%. Hal ini berkaitan dengan sikap ramah dan sopan petugas pemberi pelayanan, petugas yang mampu memberikan solusi kepada masyarakat, SAMSAT Kabupaten Tana Toraja menyediakan parkir yang aman, serta petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai dalam melayani masyarakat.

5. *Empathy*

Kotler (2001) *empathy* ialah syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *empathy* yaitu memberikan sikap yang tulus bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *tangible*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 90.7% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *reliability*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 86.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik.
3. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *responsiveness*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 87.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik.
4. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *assurance*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 88.5% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik.
5. Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *empathy*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik.

Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 84.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik.

6. Dari keseluruhan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berada dalam kategori sangat baik dengan persentase 87.5%.

B. Saran

1. Kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah dalam kategori sangat baik, maka sebaiknya kepala Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja memberi dorongan atau motivasi kepada pegawai maupun staf agar lebih giat lagi dalam bekerja dan menambah lagi fasilitas-fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan sehingga mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas dalam melayani masyarakat.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.