

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
KABUPATEN JENEPONTO**

MILDA ARISKA

Nomor Stambuk : 10561 04138 11



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

2016

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
(Samsat) Kabupaten Jeneponto

Nama Mahasiswa : Milda Ariska

Nomor Stambuk : 10561 04138 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si

Drs. Alimuddin Said, M.Pd

Mengetahui :

Dekan

Ketua Jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara

Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1438/FSP/A.1-VIII/VIII/37/2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar hari Senin tanggal 29 bulan Agustus tahun 2016.

TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Drs. H. Muhammad Idris, M.Si

Penguji

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si (Ketua) (.....)
2. Drs. Alimuddin Said, M.Pd (.....)
3. H. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH (.....)
4. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Milda Ariska

Nomor Stambuk : 10561 04138 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 26 Mei 2016

Yang Menyatakan,

Milda Ariska

ABSTRAK

MILDA ARISKA, 2016 Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.
(dibimbing oleh Rosdianti Razak dan Alimuddin Said).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 47 orang. Data kualitas pelayanan administratif dikumpul dengan menggunakan instrumen berupa; Kuesioner dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara. Data tersebut dianalisis secara statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi secara sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat dikatakan berkualitas. Namun dalam pelayanan perlu meningkatkan mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan pelayanan agar kepuasan masyarakat lebih meningkat lagi.

Keyword : kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, inayah, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto**.

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.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Alimuddin Said, M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. Ruskin Azikin, MM selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberi motivasi, dan bimbingan selama menempuh pendidikan di Jurusan

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Seluruh dosen dan staf yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh pegawai Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua, ayah dan ibu, terima kasih atas do'a, kasih sayang, perhatian serta dukungan yang telah membesarkan dan memberi kasih sayang, semangat, dan bantuan, baik moril maupun materil.
8. Sahabat-sahabat terdekatku Nurfatihha Oktaferina, Kasmawati, S.Si, Sri Ayu Handayani dan Yemny M. Djafar Lipung yang selalu membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2011 terutama kelas D Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi semangat.
10. Semua pihak yang turut membantu selesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap agar penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 26 Mei 2016

Milda Ariska

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Penerimaan Tim	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian, Konsep dan Teori	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	24
D. Definisi Operasional	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Teknik Analisis Data	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	32
B. Karakteristik Responden	42
C. Deskripsi Data Penelitian	44

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Pelayanan yang prima akan berdampak pada terciptanya pelayanan yang diharapkan masyarakat itu sendiri dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila suatu instansi benar-benar dapat melayani secara maksimal dan profesional, dengan prosedur yang

sebelumnya sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan seperti sederhana, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, perkembangan pelayanan sektor jasa semakin penting guna menuju peningkatan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan pengurusan perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ. Hal tersebut didukung oleh adanya perkembangan teknologi yang semakin modern di segala bidang kehidupan. Ini berarti bahwa pelayanan akan semakin berkualitas apabila dalam penyelenggaraannya didukung oleh teknologi yang memadai dan disertai dengan aturan-aturan yang bersifat mengikat dan tidak merugikan salah satu pihak yaitu pemberi dan penerima pelayanan.

Hakekat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Barata (2000:97) pelayanan prima adalah kepedulian dari perusahaan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan agar selalu loyal kepada perusahaan.

Pemerintah sebagai pihak yang paling berperan penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif melalui peningkatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara bertanggungjawab, transparan, berdaya guna, produktif, profesional, bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme yang dapat merugikan bangsa dan negara demi

untuk melaksanakan dan mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good governance*).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Samsat salah satunya adalah perpanjangan STNK atau surat tanda nomor kendaraan, STNK adalah bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor ketika bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya. STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi. (Pasal 65 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan).

Samsat merupakan suatu system administrasi yang di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Samsat mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkat kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Samsat mendapatkan perhatian yang serius bagi semua kalangan yang berkompeten dalam pelayanan masyarakat, karena mau tidak mau, akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan berbagai keahlian.

Pelayanan yang dilakukan oleh Samsat merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pegawai di Kantor Samsat, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundangundangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat maupun pejabat di Kantor Samsat sebagai institusi.

Pelayanan yang berkualitas merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya di Kantor Samsat. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan masyarakat dan mendorong masyarakat untuk mematuhi segala kewajibannya. Keefektifan pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus banyak mendengar dari pada memberitahu, melayani dari pada mengendalikan.

Berdasarkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. pelayanan tersebut dari lamanya waktu pelayanan. Sehingga masyarakat yang datang harus menunggu lama. Selain itu, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan pendingin ruangan (AC). Samsat dapat mengukur kualitas pelayanan dari masyarakat melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana pelayanan yang didapatkan masyarakat kepada Kantor Samsat tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, menurut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat Kabupaten Jeneponto, maka untuk menyingkapi kenyataan tersebut peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Oleh karena itulah penulis mengajukan judul penelitian *“Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto”*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis bahas di atas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menggambarkan kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat menjadi gambaran tentang kualitas pelayanan administratif yang baik dan efektif kepada masyarakat.

2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Negara.
3. Diharapkan dapat menjadi saran untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Pelayanan pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas. Menurut Gervin dan Davis dalam M.N. Nasution (2005:3) mengemukakan bahwa, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusi atau tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Philip B. Crosby dalam M.N. Nasution (2003:3) menyatakan bahwa, kualitas memenuhi atau sama dengan persyaratan (*Conformance Of Requirement*). Meleset sedikit saja dari persyaratan, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintah, teknologi serta pasar atau pesaing.

Menurut Joseph M. Juran dalam M.N Nasution (2005:34) mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*fitness For Use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya.

Definisi kualitas juga dikemukakan Robert C, Stampel dalam Loh (2001:33) menyatakan bahwa revolusi kualitas di seluruh dunia telah secara permanen telah mengubah cara manusia menjalankan usaha. Dulu, kualitas hanya

terbatas pada soal-soal teknis, tetapi kini sudah merupakan proses peningkatan yang dinamis, berlangsung terus-menerus, dan melibatkan semua kalangan usaha. Loh (2001:34) menambahkan bahwa kualitas memiliki sifat kumulatif. Kualitas bukanlah entetis yang berdiri sendiri, melainkan mencakup totalitas dari semua karakteristik suatu produk atau jasa yang membuat produk atau jasa tersebut unggul dan baik. Kualitas menurut ISO (*International Organization for Standardization*) adalah :

- a. Kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian.
- b. Keselarasan dengan spesifikasi.
- c. Kebebasan dari segala kekurangan.
- d. Kepuasan pelanggan.
- e. Kredibilitas.
- f. Kebanggaan memiliki.

Menurut Zulian Yamit (2001:32), penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Kurang otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- b. Terlalu birokratis sehingga lambat dalam menanggapi keluhan.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada di tempat pada saat jam tugas sehingga sulit dihubungi.

- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesional (Kurang terampil menguasai bidangnya).
- j. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- k. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- l. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan.
- m. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
- n. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
- o. Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Beberapa definisi di atas menunjukkan bahwa masyarakat yang berperan dalam menilai baik atau buruknya kualitas yang dimiliki oleh suatu organisasi. Selera atau harapan masyarakat pada suatu jasa atau barang selalu berubah dan disesuaikan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik.

Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang diperoleh secara tidak langsung dengan mengkonsumsi produk itu. Kualitas juga terdiri dari segala sesuatu bebas dari kekurangan atau

kerusakan. Menurut Ahmad Batinggi (2007:217) yang menyatakan prinsip-prinsip pelayanan berkualitas sebagai berikut :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Sistem yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik.
4. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
5. Kualitas menuntut kerja sama yang erat.
6. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan nyata oleh pelanggan, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arif (2007:135) memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan pelanggan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf serta bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Gronroos dalam Ratminto (2005:2) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas atau yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perpustakaan yang memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pelanggan. Kotler dalam Lukman (2000:8) juga mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kotler dalam Sinambela (2006:4) pelayanan di artikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara dalam Sinambela dkk (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan

kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Gasparz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Menurut Moenir (2001:26), mendefinisikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan public terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan publik yang dilakukan dapat berupa *environmental services* misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain ruang tunggu,

pendingin ruangan (AC), serta pelayanan yang diberikan terhadap *personel services*.

2. Pelayanan *development services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi.
3. Pelayanan *protective services*, yang bersifat pemebrian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, dan bencana alam.

Disamping ketiga pelayanan tersebut diatas apabila dilihat dari jenis pelayanan dalam *perspektif structural*, maka pelayanan tersebut terdiri dari:

1. *Social Investmen*, atau pelayanan yang berkaitan dengan investasi sosial. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan kapital. Pelayanan seperti ini banyak dilakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian, misalnya Bank, Pasar, dan Modal.
2. *Social Consumption*, atau sering disebut dengan pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi sosial. Dalam hal ini, peayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk peningkatan kapital itu sendiri, mislanya dengan menyediakan pelayanan untk reproduksi tenaga kerja.
3. *Social Security*, atau sering disebut pelayanan keamanan sosial, pelayanan ini sering disebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan.

Selain itu dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik, yang berdasarkan

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan telematika.

- h. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan hendaknya memuaskan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus selalu memperhatikan keinginan masyarakat dari berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Layanan umum bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan dan layanan dengan perbuatan. Hal ini dikemukakan oleh Moenir (1995:190) dalam bentuk layanan-layanan di bawah ini:

a) Layanan dengan lisan

Layanan dilakukan dengan lisan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b) Layanan dengan tulisan.

Agar layanan tulisan ini memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun

dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tertulis terdiri atas 2 golongan, pertama, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain.

c) Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh perugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan dan layanan sering bergabung. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Adapun asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparasi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sianipar (1998) member ukuran atau standar pelayanan prima yang meliputi (a) standar sikap personil, (b) standar kualitas pelayanan, (c) standar waktu, (d) standar kemudahan, (e) standar kenyamanan, (f) standar keamanan, dan (g) standar biaya yang dapat di jelaskan sebagai berikut :

- a) Standar sikap personil, sikap atau profil personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan :
 - 1) Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun menawarkan bantuan apa yang dapat di bantu, wajah ceria, senyum menghias bibir, salam hangat.
 - 2) Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengkomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.

3) Kerelaan, keikhlasan, ketulusan melayani terlihat dari kesediannya mengorbankan kepentingan sendiri dengan mengedepankan kepentingan masyarakat dan memberikan bantuan terbaik dari profesinya baik pemikiran yang berlian, maupun tenaga terampilnya dan waktunya yang sangat berharga.

b) Standar kualitas pelayanan terlihat dari :

- 1) Ketepatan atau kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi.
- 2) Ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati.
- 3) Ketepatan kegunaan, nilai, manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan.
- 4) Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
- 5) Ketepatan semua komponen atau kelengkapan layanan.

c) Standar waktu

- 1) Ketepatan waktu dalam menerima, menyelesaikan, menyerahkan.
- 2) Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan dan tuntutan.

d) Standar kemudahan, kemudahan mencapai, mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki jasa layanan,

e) Standar kenyamanan, kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa layanan.

f) Standar keamanan, keamanan saat menunggu, saat menggunakan, atau saat memakai.

g) Standar biaya, biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima adalah rasional.

Standar tersebut di atas saling terpadu dan terintegrasi. Dengan kata lain apabila salah satu kurang, akan mempengaruhi (kurang prima). Kepuasan pelanggan dan berbagai pihak terkait dengan organisasi termasuk pegawai, dapat diperoleh dengan pelayanan professional dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diharapkan pengguna jasa secara tepat.

4. Pengertian Administratif

Administrasi sebagai suatu kegiatan bersama terdapat dimana – mana selama ada manusia yang hidup dan bekerjasama dalam kelompok. Secara etimologis, menurut Hadari dalam Afifuddin (2012:2) administrasi berasal dari bahasa latin *ad+ministrare*, suatu kata kerja yang berate melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi.

Menurut Siagian dalam Afifuddin (2012:5), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Liang Gie dalam Afifuddin (2012:5) menyatakan bahwa administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian ilmu administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia. Rangkaian kegiatan yang digolongkan sebagai administrasi mencakup sebagai berikut :

1. Dilakukan oleh sekelompok orang (2 orang atau lebih).

2. Berlangsung dalam suatu kerjasama.
3. Dimaksudkan mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Syafiie Tanjung Modeong, (1999:17) administrasi adalah :

1. Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula.
2. Suatu proses lazim terdapat dalam segenap usahah bersama, baik usaha berskala besar maupun kecil-kecilan.
3. Suatu proses pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus.
4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Jadi administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana, suatu usaha dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen adalah orang – orang yang menggerakkan kegiatan administrasi tersebut, yaitu perbuatan yang menggerakkan orang – orang dan menggerakkan segala fasilitas agar tujuan usaha kerjasama tercapai.

1) Syarat perpanjangan pajak STNK

- a. Isi formulir permohonan perpanjang STNK sesuai data di STNK dan BPKB. Formulir dapat diambil di loket pendaftaran. Lengkapi formulir dengan lampiran berkas yang dibutuhkan. Berkas yang harus dilampirkan.
 - a) Perpanjangan pajak STNK tahunan

1. STNK asli+fotokopi
 2. Fotokopi BPKB
 3. KTP asli + fotokopi sesuai nama di STNK dan BPKB
- b) Perpanjangan pajak STNK lima tahunan
1. Cek fisik kendaraan
 2. STNK asli + fotokopi
 3. Fotokopi BPKB
 4. KTP asli + fotokopi sesuai nama di STNK dan BPKB
- b. Selesai melengkapi berkas, serahkan berkas permohonan perpanjang pajak STNK tersebut ke loket penyerahan berkas.
- c. Silahkan tunggu sampai dipanggil nama sesuai data yang tercantum di STNK.
- d. Anda akan diberikan slip pembayaran pajak yang telah tercantum biaya pajak yang harus dibayar.
- e. Serahkan slip pembayaran dan uang sebesar biaya pajak ke kasir.
- f. Selesai membayar pajak, anda akan memperoleh bukti pelunasan pembayaran pajak dan bukti tersebut diserahkan ke loket pengambilan STNK.
- g. Silahkan tunggu hingga nama anda di panggil.
- h. STNK baru anda telah di perpanjang satu tahun ke depan.
- i. Untuk proses lima tahunan, setelah selesai proses pembayaran pajak STNK, bawa bukti pembayaran pajak tersebut ke loket pengambilan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) untuk mengambil Plat nomor yang baru.
- 2) Persyaratan STNK hilang**
- a. Laporan polisi terdekat.

- b. Iklan radio dan Koran.
- c. Cek fisik kendaraan.
- d. BPKB, KTP asli dan foto copy.
- e. Surat Pernyataan Kehilangan diberi Materai Rp. 6.000.
- f. STNK hilang dapat diproses 14 hari sejak kehilangan STNK dilaporkan.

3) Sistem pengenaan tarif

a. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebesar 1,5 %. Besarnya PKB yang terutang dihitung dengan cara mengkalikan antara tarif dengan dasar pengenaan PKB. Dasar pengenaan PKB dihitung dari perkalian dua unsur yaitu :

- a) Nilai jual kendaraan bermotor.
- b) Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Sehingga penetapan PKB adalah $1,5\% \times \text{Bobot} \times \text{Nilai jual kendaraan bermotor}$.

b. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

- a) Tarif BBNKB atas penyerahan pertama dikenakan sebesar 10 %.
- b) Tarif BBNKB atas penyerahan kedua ditetapkan sebesar 1 %.
- c) Tarif BBNKB atas penyerahan karena warisan ditetapkan sebesar 0,1 %.

Dasar pengenaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah nilai jual kendaraan bermotor. Besarnya BBNKB yang terutang dihitung dengan cara mengkalikan antara tarif dasar pengenaan kendaraan bermotor yaitu nilai jual kendaraan bermotor sehingga penetapan BBNKB adalah $\text{tarif} \times \text{nilai jual kendaraan bermotor}$.

4) Sanksi administrasi

Keterlambatan pembayaran pajak melebihi waktu yang ditetapkan atau tanggal jatuh tempo, dikenakan denda berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak di tambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan, dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 bulan dihitung saat terhutangnya pajak.

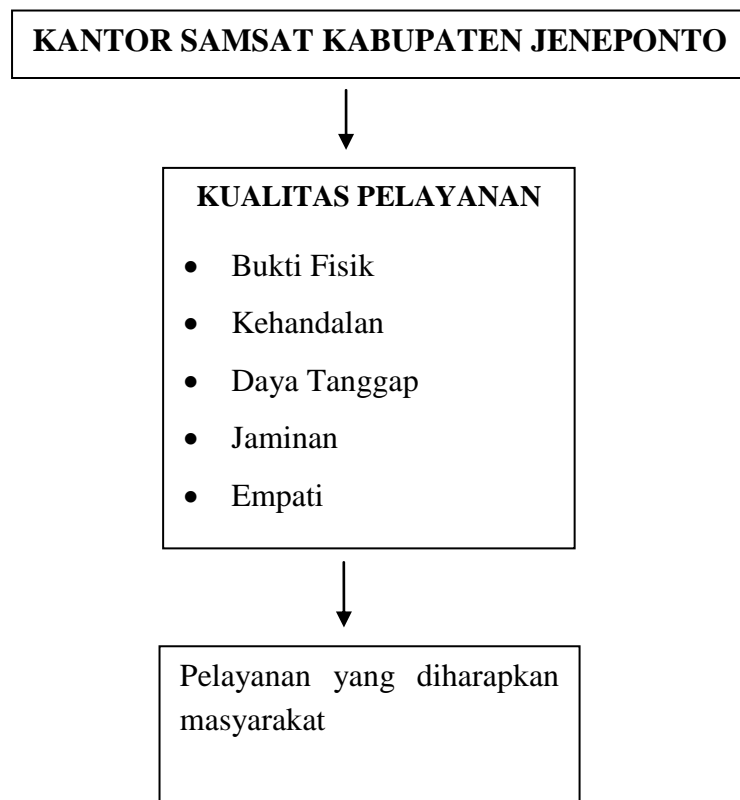
B. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan oleh Sumardi, TH (2004) dalam penelitiannya yang berjudul “**Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Kab. Wonosobo**”. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan tindakan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kab. Wonosobo. Penelitian mengidentifikasi penilaian kualitas pelayanan yang dikembangkan Parazuraman, Zeithhaml, dan Berry (1988). Penilaian kualitas pelayanan dipandang sebagai tingkat dan arah perbedaan antara persepsi konsumen dan harapannya. Konsep selisih antara persepsi harapan ini (*Perception-Expectation Gap*) dijadikan sebagai dasar skala *SERVQUAL* yang berdasar lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Dalam penelitian ini alat ukur/instrumen yang digunakan adalah koesioner. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya suatu kecenderungan bahwa variable kemampuan dan keterampilan aparat memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variable sarana dan prasarana memiliki kecenderungan pengaruh yang paling kecil terhadap kualitas pelayanan.

C. Kerangka Pikir

Samsat merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hal perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Samsat. Seperti yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arif (2007:135) memberikan lima dimensi kualitas yaitu: Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati.

Adapun kerangka pemikiran tersebut secara skematis dapat kita lihat dalam bagan dibawah ini :



D. Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi untuk menjelaskan ukuran atau indikator indikator penelitian agar data yang diperoleh lebih konkrit. Dalam penelitian ini definisi operasional dari Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), Dalam hal ini berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, dan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.
2. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat waktu dan pegawai selalu siap saat dibutuhkan. Serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.
4. Jaminan (*Assurance*), Meliputi kualitas perhatian, keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
5. Empati (*Empathy*), Meliputi perhatian atau kepedulian pegawai akan keinginan masyarakat dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto, Jl. Pahlawan No. 3 Bontosunggu. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Juni 2016. Alasan penulis memilih penelitian ini adalah masih adanya keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang ada di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto, sehingga jenis penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan maksud peneliti dapat mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

b. Tipe penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey, dengan maksud penelitian ini mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam dari lokasi penelitian tentang kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administratif Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah datang ke Kantor Samsat untuk melakukan perpanjangan STNK, PKB, dan BBNKB sebanyak 95 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik penarikan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara insidental, yakni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang dijadikan sebagai responden oleh peneliti yaitu setengah dari jumlah populasi yaitu 47 orang.

Adapun informan yang diharapkan dapat memberikan data secara objektif, netral serta bisa dipertanggungjawabkan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto
2. Pegawai Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto 4 orang

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran atau aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Lebih rincinya observasi langsung ini terkait dengan berbagai kegiatan yang dilakukan pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara secara langsung (Tanya jawab dalam bentuk komunikasi verbal) kepada semua informan yang ada. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara terstruktur dengan menyiapkan bentuk-bentuk pertanyaan yang sama antara informan satu dengan yang lainnya.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan membagikan serangkaian daftar pertanyaan yang memuat tentang indikator-indikator pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administratif Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto.

E. Teknik Analisis Data

Seluruh data yang diperoleh dari lapangan diolah melalui proses ilmiah, karena pada dasarnya data tersebut masih merupakan data mentah. Hasil pengolahan data tersebut dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan analisis

presentase dalam bentuk tabel frekuensi, selanjutnya dipresentasikan dengan memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai kalitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto. Adapun rumus yang digunakan untuk perhitungan skor yaitu sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

f = frekuensi

n = jumlah sampel

100% = bilangan tetap

Selain menyajikan data dengan tabel frekuensi, analisis data juga dapat dilakukan dengan menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi responden terhadap objek. Adapun skala likert yaitu sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum(X.F)}{N}$$

Keterangan:

X = rata-rata skor

\sum = jumlah

X.F = skor

N = jumlah responden

$$\text{Rata persen} = \frac{\text{rata-rata}}{\text{banyaknya klasifikasi}} \times 100\%$$

Tingkatan kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto, dapat diketahui dengan menggunakan ukuran sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval kategori} &= \frac{\text{jarak pengukuran}}{\text{jumlah interval}} \\ &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kriteria}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0,75 \\ &= 75\% \end{aligned}$$

Maka dari itu, adapun kategori daripada data yang dihasilkan akan diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

No.	Kategori tanggapan responden	Nilai skor	Interval rata-rata skor	Interval rata-rata presentase
1	Sangat berkualitas	4	3,26-4,00	81,50%-100%
2	Berkualitas	3	2,51-3,25	62,75-81,25%
3	Kurang berkualitas	2	1,76-2,50	44,00-62,50%
4	Tidak berkualitas	1	1,00-1,75	25,00-43,75%

Berdasarkan dengan pemberian skor yang dinilai dari nilai tertinggi skor 4 dan yang terendah skor 1, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Sangat berkualitas/ sangat mudah/ sangat cepat/ sangat dipahami/ dangat disiplin/ sangat jelas/ sangat baik/ sangat dibutuhkan/ sangat penting.	Skor 4
Berkualitas/ mudah/ cepat/ dipahami/ disiplin/ jelas/ baik/ dibutuhkan/ penting.	Skor 3
Kurang berkualitas/ kurang mudah/ kurang cepat/ kurang dipahami/ kurang disiplin/ kurang jelas/ kurang baik/ kurang dibutuhkan/ kurang penting.	Skor 2
Tidak berkualitas/ tidak mudah/ tidak cepat/ tidak dipahami/ tidak disiplin/ tidak jelas/ tidak baik/ tidak dibutuhkan/ tidak penting.	Skor 1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian

1. Letak dan Kondisi Geografis

Kabupaten Jeneponto terletak di ujung bagian barat dari wilayah Propinsi Sulawesi Selatan dan merupakan daerah pesisir pantai yang terbentang sepanjang ± 95 di bagian selatan. Secara Geografis terletak diantara $50^{\circ} 16' 13''$ - $50^{\circ} 39' 35''$ Lintang Selatan dan $120^{\circ} 40' 19''$ - $120^{\circ} 7' 51''$ Bujur Timur. Adapun batas-batasnya adalah:

1. Sebelah Utara : Gowa
2. Sebelah Selatan : Laut Flores
3. Sebelah Barat : Takalar
4. Sebelah Timur : Bantaeng

Kabupaten Jeneponto memiliki wilayah seluas 74.979 ha atau 749,79 km². Luas Wilayah Kabupaten Jeneponto bila dilihat dari jenis penggunaan tanahnya, maka penggunaan tanah yang terluas pertama tahun 1999 adalah Tegalan/kebun seluas 35.488 ha atau 47,33%, terluas kedua adalah sawah panen satu kali seluas 12.418 ha atau 16,56%, terluas ketiga adalah Hutan Negara seluas 9.950 ha atau 13,27%, sedangkan penggunaan tanah untuk pekarangan seluas 1.320 ha atau 1,76% dan yang terendah adalah lading/huma seluas 31 ha atau 0,04%.

Kondisi topografi tanah wilayah Kabupaten Jeneponto pada umumnya memiliki permukaan yang sifatnya bervariasi, ini dapat dilihat bahwa pada bagian Utara terdiri dari dataran tinggi dan bukit-bukit yang membentang dari Barat ke

Timur dengan ketinggian 500 sampai dengan 1.400 meter di atas permukaan laut. Daerah ini cocok bila dijadikan sebagai areal pengembangan tanaman hortikultura dan sayur-sayuran. Dibagian tengah Kabupaten Jeneponto meliputi wilayah-wilayah dataran dengan ketinggian 100 sampai dengan 500 meter di atas permukaan laut, dan bagian selatan meliputi wilayah-wilayah dataran rendah dengan ketinggian 0 sampai dengan 100 meter di atas permukaan laut.

2. Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan administrasi dan resident kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan Polri, Pemda dan Jasa Raharja pada Samsat Jeneponto.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika propesi.
- b. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.
- c. Mewujudkan aparat pelaksanaan Samsat yang bersih, jujur, cakap, bertanggung jawab dan profesional.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- e. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

3. Struktur organisasi Kantor Samsat Jeneponto

- a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah, mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta

tanggung jawab atau penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah. Adapun tugas pokok Kepala UPTD, yaitu:

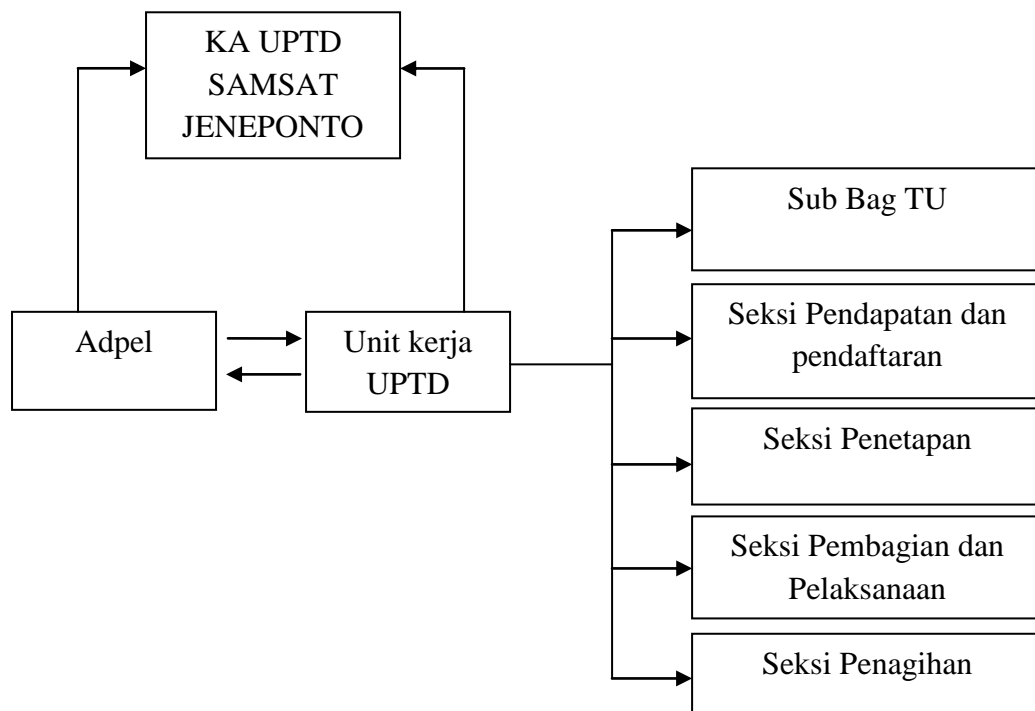
- 1) Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan penungutan pajak dan retribusi.
- 2) Pengendalian pelaksanaan pelayanan.
- 3) Melakukan koordinasi intern dan ekstern.

b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab:

- 1) Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Jeneponto.
- 2) Kepada Kepala UPTD.
- 3) Administrator pelayanan PKB dan BBNKB berkedudukan di Kantor Samsat Jeneponto.

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Jeneponto



4. Ruang lingkup Kantor Samsat Jeneponto

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Jeneponto merupakan penyelenggara pelayanan publik dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Jeneponto. Adapun wujud dari pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto adalah sebagai berikut:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).
- c. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- d. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- e. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- f. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

5. Loket pelayanan

Untuk membantu kelancaran didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Samsat Jeneponto menyediakan loket yang ada dikantor tersebut. Pada dasarnya pelayanan dilakukan melalui dua jenis loket, yaitu:

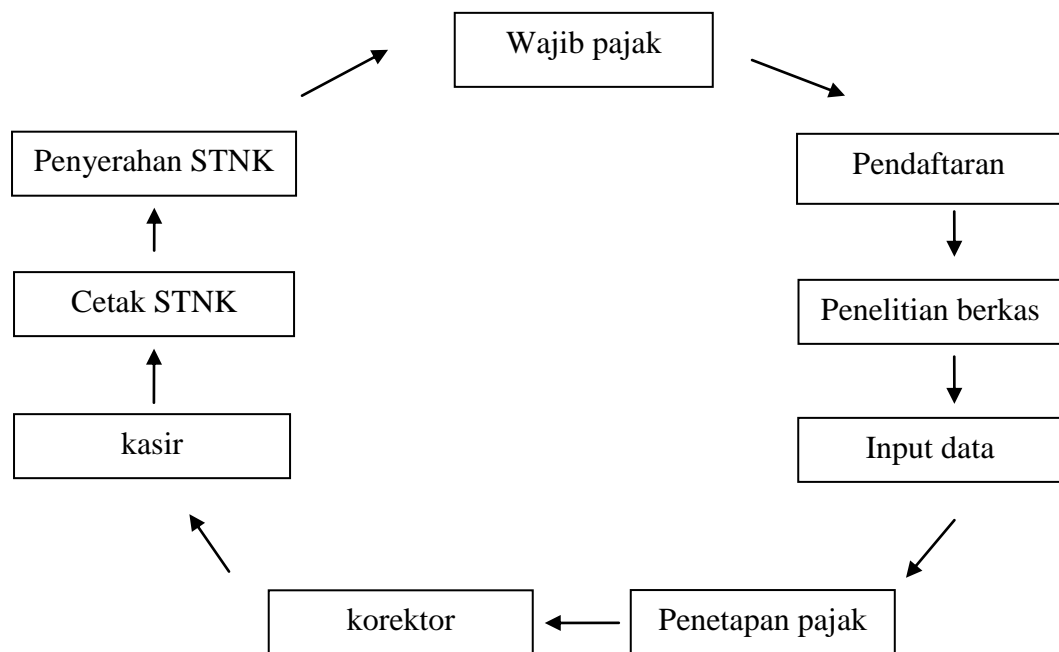
- a. Loket 1 : Penyediaan formulir pendaftaran dan penerangan.
- b. Loket 2 : Penerimaan pembayaran dan penyerahan.

6. Mekanisme penerbitan STNK

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor ketika bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan

bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya. Adapun mekanisme penerbitan STNK adalah sebagai berikut:

Gambar IV.2 Mekanisme penerbitan STNK



7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Samsat jeneponto

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) ini yang dimaksud sebagai berikut:

1. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) adalah bukti Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor ketika bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya.
2. Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Reg Ident Ranmor adalah serangkaian kegiatan verifikasi, Pencatatan dan pendataan, Penomoran serta penerbitan dan pemberian bukti registrasi berupa

dokumen Buku Pemilik Kendaraan bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).

3. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Rahasia adalah STNK Rahasia yang diterbitkan untuk kendaraan bermotor pejabat/petugas yang bertugas dibidang intelejen dalam rangka menjaga/menjamin kerahasiaan identitas baik diri pribadi maupun sarana yang digunakan.
4. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Khusus adalah STNK Khusus yang diterbitkan untuk kendaraan bermotor dinas TNI atau Polri dan Instansi Sipil yang digunakan oleh pejabat eselon tertentu dilingkungan instansinya dalam rangka menjamin/memelihara keamanan/pengamanan bagi pejabat yang bersangkutan.
5. Sepeda motor adalah kendaraan bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau dengan kereta samping atau kendaraan bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah.
6. Mobil penumpang (Mopen) adalah Kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk maksimal 8 (delapan) orang termasuk untuk pengemudi atau beratnya tidak lebih dari 3500 (tiga ribu lima ratus) kilo gram.
7. Mobil bus adalah kendaraan bermotor angkutan orang yang memiliki tempat duduk lebih dari 8 (delapan) orang, termasuk untuk pengemudi atau yang beratnya lebih dari 3500 (tiga ribu lima ratus) kilo gram.
8. Mobil barang adalah kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan barang.

9. Kendaraan khusus adalah kendaraan bermotor yang dirancang khusus yang memiliki fungsi dan rancang bangun tertentu antara lain : kendaraan bermotor TNI, kendaraan bermotor POLRI, alat berat antara lain bulldoser, traktor, mesin gilas (stoomwartz), forklift, loader, excavator, dan crane serta kendaraan khusus penyandang cacat.

a) Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Samsat Jeneponto

1. Persyaratan / kelengkapan berkas yang harus disiapkan oleh pemohon :
 - 1) Mengisi formulir SPPKB.
 - 2) Identitas Untuk perorangan :
 - a. Foto copy KTP sesuai yang tertera pada STNK.
 - b. Bagi yang berhalangan hadir melampirkan surat kuasa bermeterai yang cukup.
 - 3) Identitas Untuk badan hukum :
 - a. Foto Copy Salinan akte pendirian.
 - b. Keterangan domisili.
 - c. Surat kuasa bermaterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.
 - 4) Identitas Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD).
 - a. Surat tugas / surat kuasa bermaterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.
 - 5) BPKB Asli / Foto Copy.
 - 6) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.

- 7) Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir.
- 8) STNK Asli atau surat keterangan dari Kepolisian apabila tidak dapat menyerahkan STNK

b) Proses pelayanan petugas samsat

1. Petugas bagian pendaftaran.
 - a. Petugas menyediakan dan memberikan formulir serta informasi yang diperlukan kepada pemohon.
 - b. Melakukan pembukuan semua formulir yang diterima, dan dikeluarkan serta sisanya setiap hari.
 - c. Setelah petugas menerima permohonan dan berkas persyaratan, petugas melakukan kegiatan.
2. Penelitian kelengkapan persyaratan :
 - a. Pencocokan dan penelitian tanda bukti pendaftaran BPKB dengan berkas.
 - b. Pengembalian tanda bukti pendaftaran BPKB kepada pemohon dengan memberikan stempel cap dan paraf.
 - c. Pemberian tanda bukti penerimaan pendaftaran STNK ke pemohon.
 - d. Setelah semua kegiatan diselesaikan petugas pendaftaran, selanjutnya petugas menyerahkan berkas permohonan kepada petugas pendataan.
3. Petugas pada bagian pendataan :
 1. Petugas memasukkan data identitas pemilik dan kendaraan bermotor kedalam system komputerisasi, apabila antara BPKB dan STNK sudah

Online cukup melakukan pemanggilan data dikomputer dengan memasukkan nomor registrasi dan atau nomor rangka kendaraan.

2. Petugas memasukkan data PNBP STNK dan TNKB.
3. Apabila proses kegiatan tersebut diatas telah selesai, petugas pendataan menyerahkan berkas ke petugas Pemda dan PT. Jasa Raharja dalam rangka penetapan pajak dan SWDKLLJ untuk diterbitkan SSPD yang selanjutnya berkas diserahkan ke bagian petugas korektor Polri.
4. Petugas bagian korektor Polri
 - a. Petugas menerima berkas dan SSPD dari petugas Pemda.
 - b. Petugas melakukan koreksi terhadap hasil cetak SSPD dengan data identitas pemilik dan kendaraan.
 - c. Setelah koreksi dilaksanakan, apabila dinilai benar, petugas korektor membubuhkan paraf pada SSPD dan apabila ada kesalahan diadakan pembetulan dan dicetak ulang.
 - d. Petugas menyerahkan SSPD ke petugas Pemda untuk lembar kesatu diberikan ke pemohon dalam rangka pembayaran PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP dan lembar kedua untuk diserahkan kekasir sebagai bahan pengecekan silang;
5. Petugas penerimaan PNBP
 - a. Petugas menerima SSPD dari pemohon.
 - b. Petugas mencocokkan data di SSPD dengan data dikomputer.
 - c. Petugas menerima pembayaran dari pemohon.

- d. Petugas mengirim data pemohon yang sudah melunasi PNBP ke bagian pencetakan STNK dan TNKB.
 - e. Petugas mengembalikan tindisan SSPD yang sudah diberi stempel lunas ke pemohon untuk digunakan mengambil STNK, TNKB dan SKPD.
 - f. Setelah tugas tersebut diatas telah selesai, petugas penerimaan PNBP melakukan pengelolaan untuk penyetoran dana PNBP ke kas Negara sesuai ketentuan perundang-undangan.
6. Petugas bagian penyerahan
- a. Petugas menerima berkas STNK dari petugas pembayaran dan menerima TNKB dari petugas TNKB serta SKPD dari petugas Pemda.
 - b. Petugas mencetak dan mengabungkan STNK, TNKB dan SKPD selanjutnya mengumumkan melalui pengeras suara dan atau layar monitor kepada pemohon.
 - c. Petugas menerima tanda bukti SSPD dari pemohon yang sudah distempel petugas kasir.
 - d. Petugas menyerahkan STNK, SKPD dan TNKB kepada pemohon dengan buku tanda bukti dan arsip kepada petugas arsip.
7. Petugas pada bagian Arsip
- a. Petugas menerima berkas arsip STNK dari petugas korektor dan tindisan SKPD dari petugas Pemda.
 - b. Petugas mengelolah arsip sesuai ketentuan.
8. Durasi waktu 5 – 10 menit

B. Karakteristik Responden

Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini berjumlah 47 kuesioner dengan subjek penelitian adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto. Kuesioner yang kembali juga berjumlah 47 kuesioner. Jadi response rate pada penelitian ini adalah 100%, semua jawaban lengkap dan layak untuk dianalisa. Berikut ini akan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, dan umur.

1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian ini menurut umur di tunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
21 – 30	9	19.15
31 – 40	8	17.02
41 – 50	24	51.06
> 51	6	12.77
Jumlah	47	100

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan kebanyakan umur responden berada pada kisaran umur 41 s/d 50 tahun sebesar 51.06% sedangkan yang terkecil berada pada umur 51 tahun keatas yaitu sebesar 12.76%. Tingkat usia tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden adalah usia dewasa dan produktif yaitu sebanyak 41 responden dan hanya sebanyak 6 responden berada pada non usia produktif. Hal ini disebabkan karena dalam pengurusan

perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ yang paling dominan dilakukan oleh masyarakat yang masih muda alias pada usia produktif.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian ini menurut jenis kelamin ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	29	61.70
Perempuan	18	38.30
Jumlah	47	100

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 47 orang yang merupakan responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 29 orang sedangkan perempuan sebanyak 18 orang. Dari tabel tersebut diatas Nampak bahwa masyarakat yang sering melakukan pengurusan perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ pada Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto didominasi oleh kelompok laki-laki. Hal ini disebabkan tingkat kesadaran laki-laki masyarakat kabupaten Jeneponto lebih tinggi akan pentingnya membayar pajak kendaraan. Selain itu, laki-laki juga lebih mengerti tentang pengurusan perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ dibanding kaum perempuan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian ini menurut pendidikan terakhir ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SD	1	2.12
SMP	4	8.51
SMA	11	23.40
D1-D2-D3	6	12.76
S1	17	36.17
S2	8	17.02
Jumlah	47	100

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Tingkat pendidikan responden didapatkan bahwa secara dominan responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir sebanyak SD sebanyak 1 (2.12%) orang, SMP/ sederajat sebanyak 4 (8.51%), SMA/ sederajat 11 (23.40) orang, D1/D2/D3 sebanyak 6 (12.76%) orang, S1 sebanyak 17 (36.17%) orang, dan sisanya sebesar 8 (17.02%) berpendidikan S2. Jika dilihat dari tabel di atas sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang cukup terpelajar dan nampak bahwa responden didominasi oleh lulusan S1. Namun masih ada sebagian masyarakat yang hanya berpendidikan setingkat SD sampai SMP hal ini disebabkan karena ketidakmampuan mereka untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi dan kurangnya kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan.

C. Deskripsi Data Penelitian

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan April

sampai Juni 2016 dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat/wajib pajak yang membayar pajak yang terdiri dari 47 orang.

Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto, penulis memilih 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arif (2007:135) yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

Besarnya Kualitas Pelayanan Administratif terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap- tiap indikator, dapat dilihat pada tabel- tabel berikut ini :

1. Bukti Fisk (*Tangibles*)

Bukti fisik dalam hal ini berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana, dan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai. Maka penulis memilih 2 (dua) indikator Bukti Fisik (*tangibles*): a) Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, dan b) Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.

a. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, tersedianya perlengkapan pendukung seperti pendingin ruangan (AC), dan loket pelayanan.

Tabel IV.4 Tanggapan responden mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat lengkap	4	6	24	12.76
2	Lengkap	3	17	51	36.17
3	Kurang lengkap	2	20	40	42.55
4	Tidak lengkap	1	4	4	8.51
Total			47	119	100
Rata-rata Skor				$= \frac{119}{47} = 2.53$	
Rata-rata Persen				$= \frac{2.53}{4} = 63.25\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan tanggapan responden terhadap kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan pada dimana dari 47 responden, 6 responden (12.76%) menanggapi sangat lengkap, 17 responden (36.17%) menanggapi lengkap, 20 responden (42.55%) menanggapi kurang lengkap, dan 4 responden (8.51%) menanggapi tidak lengkap. Dengan melihat rata-rata skor 2.53 (63.25%) dapat di simpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Samsat Jeneponto sudah lengkap dan berkualitas. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan KA Samsat Jeneponto yang mengatakan bahwa:

“Fasilitas sarana dan prasarana sudah memadai dan berkualitas. Seperti loket pelayanan dan ruang pelayanan untuk menunjang proses pelayanan bagi masyarakat sudah memadai.” (Hasil wawancara dengan (S), 28 April 2016).

- b. Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai**, seperti kondisi ruangan yang selalu bersih dan nyaman.

Tabel IV.5 Tanggapan responden mengenai ruang pelayanan yang nyaman dan memadai

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat nyaman	4	17	68	36.17
2	Nyaman	3	21	63	44.68
3	Kurang nyaman	2	6	12	12.76
4	Tidak nyaman	1	3	3	6.38
Total			47	146	100
Rata-rata Skor				$= \frac{146}{47} = 3.10$	
Rata-rata Persen				$= \frac{3.10}{4} = 77.5\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa ruang pelayanan yang nyaman dan memadai sudah nyaman dimana sebagian besar responden memberikan jawaban sangat nyaman 17 responden (36.17%), nyaman 21 responden (44.68%), kurang nyaman 6 responden (12.76%), dan tidak nyaman 3 responden 6.38%). Menurut pengamatan penulis ruang pelayanan yang nyaman dan memadai sudah nyaman dan memadai dimana masyarakat yang datang untuk pengurusan perpanjangan STNK, PKB, dan BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ merasa nyaman.

Tabel IV.6 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Bukti fisik

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
1	Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.	2.53	63.25%
2	Ruang pelayanan yang nyaman dan memadai.	3.10	77.5%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2.81	70.37%

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 6 diatas yang merupakan rekapitulasi dari dua poin dari dimensi Bukti fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto, maka dapat dikategorikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rat persentase sebesar 2.81 (70.37%).

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat waktu dan petugas selalu siap saat di perlukan. Serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Maka penulis memilih 3 (tiga) indikator Keandalan (*Reliability*):

a) Kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu, b) Petugas selalu siap sedia saat diperlukan, dan c) Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

a. Kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu, pelayanan yang cepat dan menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tabel IV.7 Tanggapan responden mengenai kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat cepat	4	6	24	12.76
2	Cepat	3	17	51	36.17
3	Kurang cepat	2	19	38	40.42
4	Tidak cepat	1	5	5	10.63
Total			47	118	100
Rata-rata Skor				$= \frac{118}{47} = 2.51$	
Rata-rata Persen				$= \frac{2.51}{4} = 62.75\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan tabel 7 diatas, bahwa kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu sudah cepat dan tepat waktu dimana sebagian besar responden memberikan jawaban sangat cepat 6 responden (12.76%), cepat 17 responden (36.17%), dan 19 responden (40.42%) menanggapi kurang cepat. Selain itu, ada sebagian kecil responden yang memberikan jawaban tidak cepat yaitu 5 responden (10.63%). Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pendaftaran sudah cukup cepat meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama pegawai, hal itu yang membuat sebagian masyarakat merasa kesal akan pelayanan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan pegawai tetap melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan pegawai Samsat yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan perpanjangan STNK, PKB, dan BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ di Kantor Samsat sudah cukup cepat dan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan jadwal pengurusan yang tepat waktu.” (hasil wawancara dengan (Hi), 3 Mei 2016).

- b. Petugas selalu siap sedia saat diperlukan,** kesigapan petugas/pegawai saat membantu masyarakat saat dibutuhkan.

**Tabel IV.8 Tanggapan responden mengenai petugas
selalu siap sedia saat diperlukan**

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat diperlukan	4	10	40	21.27
2	Diperlukan	3	20	90	42.55
3	Kurang diperlukan	2	8	18	17.02
4	Tidak diperlukan	1	9	9	19.14
Total			47	157	100
Rata-rata Skor				$= \frac{157}{47} = 3.34$	
Rata-rata Persen				$= \frac{3.34}{4} = 83.5\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 8 diatas, menunjukkan tanggapan responden dimana 10 responden (21.27%) menanggapi sangat diperlukan, 20 responden (42.55%) menanggapi diperlukan, 8 responden (17.02%) menanggapi kurang diperlukan, dan tidak diperlukan 9 responden (19.14).

- c. **Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti,**
kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, dapat dipercaya dan mudah dimengerti.

**Tabel IV.9 Tanggapan responden mengenai kemampuan memberikan
informasi yang jelas dan mudah dimengerti**

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat jelas	4	19	76	40.42
2	Jelas	3	15	45	31.91
3	Kurang jelas	2	9	18	19.14
4	Tidak jelas	1	4	4	18.80
Total			47	143	100
Rata-rata Skor				$= \frac{143}{47} = 3.04$	
Rata-rata Persen				$= \frac{3.04}{4} = 76\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan data 9 diatas, bahwa kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah jelas dimana sebagian besar responden memberikan jawaban sangat jelas 19 responden (40.42%), 15 responden (31.91%) menanggapi jelas, 9 responden (19.14%) menanggapi kurang jelas, dan 4 responden (18.80%) menanggapi tidak jelas. Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pelayanan sudah cukup jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Tabel IV.10 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Kehandalan

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
1	Kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu.	2.51	62.75%
2	Petugas selalu siap sedia saat diperlukan.	3.34	83.5%
3	Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	3.04	76%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2.96	74.08%

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Dari data tabel 10 diatas yang merupakan rekapitulasi dari ketiga tanggapan responden terhadap Kehandalan (*Reliability*) maka dapat dikategorikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 2.96 (74.08%). Menurut pengamatan penulis Kehandalan (*Reliability*), menunjukkan Kemampuan pegawai dalam pelayanan yang cepat, dan tepat waktu sudah cukup cepat dan berkualitas tergantung dari seberapa tingkat keluhan masyarakat, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada. Dan Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah berkualitas.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat menanggapi setiap keluhan yang disampaikan masyarakat. Maka penulis memilih 2 (dua) indikator Daya tanggap (*responsiveness*): a) Ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah dan b) Pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat.

a. Ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah, tanggap dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan pelayanan administrasi.

Tabel IV.11 Tanggapan responden mengenai ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat tanggap	4	5	20	10.63
2	Tanggap	3	26	78	55.31
3	Kurang tanggap	2	10	20	21.27
4	Tidak tanggap	1	6	6	12.76
Total			47	124	100
Rata-rata Skor				$= \frac{124}{47} = 2.63$	
Rata-rata Persen				$= \frac{2.63}{4} = 65.75\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 11 diatas, menunjukkan ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah, dimana dari 47 responden sebagian besar jawaban responden menanggapi sangat tanggap 5 responden (10.63%), tanggap 26 responden (55.31%) , kurang tanggap 10 responden (21.27%), dan tidak tanggap 6 responden (12.76%). Berdasarkan data tersebut diatas, ketanggapan pegawai yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Jeneponto sudah tanggap. Untuk menguatkan hasil

persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan pegawai Samsat yang mengatakan bahwa:

“Ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah kepada masyarakat harus dimiliki oleh semua pegawai agar masyarakat tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan.” (Hasil wawancara dengan (Ls), 5 Mei 2016).

b. Pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat, kecepatan pegawai dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat.

Tabel IV. 12 Tanggapan responden mengenai pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat tanggap	4	18	72	38.29
2	Tanggap	3	21	63	44.68
3	Kurang tanggap	2	4	8	8.51
4	Tidak tanggap	1	5	5	10.63
Total			47	148	100
Rata-rata Skor				$\frac{148}{47} = 3.14$	
Rata-rata Persen				$\frac{3.14}{4} = 78.5\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan data pada tabel 12 diatas, bahwa pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat sudah berkualitas, hal ini dapat ditunjukkan 18 responden (38.29%) menanggapi sangat tanggap, 21 responden (44.68%) menanggapi tanggap, 4 responden (8.51%) menanggapi kurang tanggap, dan 5 responden (10.63%) menanggapi tidak tanggap. Maka dapat di simpulkan bahwa tanggapan pegawai dalam menanggapi setiap keluhan-keluhan masyarakat dengan cepat sudah tanggap dan berkualitas, dan membuat masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan memberikan kesan yang baik kepada masyarakat.

**Tabel IV.13 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi
Daya Tanggap**

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
1	Ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah.	2.63	65.75%
2	Pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat.	3.14	78.5%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2.88	72.12%

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Dari data tabel 13 diatas yang merupakan rekapitulasi dari kedua penjabaran yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto berkategori berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata persentase 2.88 (72.12%) berkualitas. Dimana ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah 2.63 (65.75%), dan pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat 3.14 (78.5%).

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kualitas perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, dan memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Maka penulis memilih 2 (dua) indikator Jaminan (*Assurance*): a) Pegawai bertindak ramah dan sopan dan b) Memberikan keamanan kepada masyarakat.

- a. Pegawai bersikap ramah dan sopan**, sikap yang dimiliki oleh pegawai yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel IV.14 Tanggapan responden mengenai pegawai bersikap ramah dan sopan

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat ramah	4	16	64	34.04
2	Ramah	3	21	63	44.68
3	Kurang ramah	2	8	16	17.02
4	Tidak ramah	1	2	2	4.25
Total			47	145	100
Rata-rata Skor				$= \frac{145}{47} = 3.08$	
Rata-rata Persen				$= \frac{3.08}{4} = 77\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan data pada tabel 14 diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap pelayanan yang ramah dan sopan, dimana dari 47 responden menunjukkan bahwa 16 responden (34.04%) menanggapi sangat ramah, 21 responden (44.68%) menanggapi ramah, 8 responden (17.02%) menanggapi kurang ramah, dan 2 responden (4.25%) menanggapi tidak ramah. Dengan melihat rata-rata skor 3.08 (77%) dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai di Kantor Samsat Jeneponto dikategorikan ramah. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan pegawai Samsat yang mengatakan bahwa:

“Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan harus dimiliki setiap pegawai. Dengan begitu masyarakat yang datang merasa nyaman.” (Hasil wawancara dengan (Kb), 9 Mei 2016).

- b. Memberikan keamanan kepada masyarakat, jaminan keamanan menjadi tanggung jawab pegawai demi kenyamanan masyarakat.**

Tabel IV.15 Tanggapan responden mengenai memberikan keamanan kepada masyarakat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat baik	4	12	48	25.53
2	Baik	3	22	66	48.80
3	Kurang baik	2	7	14	14.89
4	Tidak baik	1	6	6	12.76
Total			47	134	100
Rata-rata Skor				$= \frac{134}{47} = 2.85$	
Rata-rata Persen				$= \frac{2.85}{4} = 71.25\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 15 diatas, dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap keamanan kepada masyarakat menunjukkan bahwa 12 responden (25.53%) menanggapi sangat baik, 22 responden (48.80%) menanggapi baik, 7 responden (14.89%) menanggapi kurang baik, dan 6 responden (12.76%) menanggapi tidak baik. Dengan melihat rata-rata nilai skor 2.85 (71.25%), dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan kepada masyarakat dapat dikategorikan baik.

Tabel IV.16 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Jaminan

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
1	Pegawai bersikap ramah dan sopan.	3.08	77%
2	Memberikan keamanan kepada masyarakat.	2.85	71.25%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2.96	74.12%

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan data 16 di atas yang merupakan rekapitulasi dari dua tanggapan responden terhadap Jaminan (*Assurance*), maka dapat dikategorikan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata persentase 2.96 (74.12%).

5. Empati (*empathy*)

Empati (*Emphaty*) meliputi perhatian atau kepedulian pegawai akan keinginan masyarakat dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Maka penulis memilih dua (dua) indikator Empati (*empathy*): a) Pegawai peduli akan keinginan masyarakat dan b) Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

- a. Pegawai peduli akan keinginan masyarakat**, yaitu setiap orang/masyarakat memiliki keinginan dan kebutuhannya masing-masing, oleh karena itu dibutuhkan kepekaan dari pegawai.

Tabel IV.17 Tanggapan responden mengenai pegawai peduli akan keinginan masyarakat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat peduli	4	14	56	29.78
2	Peduli	3	20	60	42.55
3	Kurang peduli	2	6	12	12.76
4	Tidak peduli	1	7	7	14.89
Total			47	135	100
Rata-rata Skor				$= \frac{135}{47} = 2.87$	
Rata-rata Persen				$= \frac{2.87}{4} = 71.75\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel 17 diatas, menunjukkan bahwa dari 47 responden, 14 responden (29.78%) menanggapi sangat peduli, 20 responden (42.55%) menanggapi peduli, 6 responden (12.76%) menanggapi kurang peduli, dan 7 responden (14.89%) menanggapi tidak peduli. Dengan melihat nilai rata-rata skor 2.87 (71.75%) maka dapat disimpulkan bahwa kepedulian pegawai akan keinginan masyarakat dapat dikategorikan peduli.

- b. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat,** mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan masyarakat.

Tabel IV.18 Tanggapan responden mengenai kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat

No.	Tanggapan Responden	Skor (X)	F	f.x	Persentase
1	Sangat baik	4	15	60	31.91
2	Baik	3	13	39	27.65
3	Kurang baik	2	10	20	21.27
4	Tidak baik	1	9	9	19.14
Total			47	128	100
Rata-rata Skor				$\frac{128}{47} = 2.72$	
Rata-rata Persen				$\frac{2.72}{4} = 68\%$	

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Berdasarkan tabel 18 diatas, bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukkan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik 15 responden (31.91%), baik 13 responden (27.65%), kurang baik 10 responden (21.27%), dan tidak baik 9 responden (19.14%). Dengan melihat rata-rata skor 2.72 (68%) maka dapat dikategorikan baik. Untuk menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan pegawai Samsat yang mengatakan bahwa:

“Satu hal yang perlu diperhatikan untuk menunjang proses pelayanan yang baik, tentu kita harus mampu berkomunikasi dengan baik agar tercipta suasana yang nyaman.” (Hasil wawancara dengan (Sb), 10 Mei 2016).

Tabel IV.19 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Empati

No.	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase
1	Pegawai peduli akan keinginan masyarakat.	2.87	71.75%
2	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat.	2.72	68%
Rata-rata skor dan rata-rata persentase		2.79	69.87%

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Pada tabel data 19 di atas yang merupakan rekapitulasi dari kedua tanggapan responden dari Empati (*Emphaty*) dapat dikategorikan berkualitas. hal ini dapat dilihat dari rata-rata rekapitulasi yang menunjukkan nilai rata-rata persentase yang menunjukkan 2.79 (69.87%).

Untuk melihat rata-rata skor dan rata-rata persentase dari kelima indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.20 berikut:

Tabel IV.20 rata-rata skor dan rata-rata persentase dari kelima indikator

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata Skor	Rata-rata Persentase	Kategori
1	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	2.81	70.37%	Berkualitas
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2.96	74.08%	Berkualitas
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2.88	72.12%	Berkualitas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	2.96	74.12%	Berkualitas
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	2.79	69.87%	Berkualitas

Sumber: Diolah dari data primer, Mei 2016

Tabel 20 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dari semua indikator dinilai berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor dari semua indikator yaitu, bukti fisik (*tangibles*) 2.81 (70.37%), kehandalan (*reliability*) 2.96 (74.08%), daya tanggap (*responsiveness*) 2.88 (72.12%), jaminan (*assurance*) 2.96 (74.12%), dan empati (*emphaty*) 2.79 (69.87%). Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jenepono dinilai berkualitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto adalah :

1. Bukti fisik (*Tangibles*), dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dikategorikan berkualitas berdasarkan tanggapan responden terhadap kedua indikator bukti fisik dalam kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai rata-rata skor 2.53 (63.25%) pada kategori lengkap, dan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai dengan nilai rata-rata skor 3.10 (77.5%) pada kategori nyaman. Dengan melihat kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variable Bukti fisik (*Tangibles*) adalah 2.81 (70.37%) pada kategori berkualitas.
2. Keandalan (*Reliability*), dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dikategorikan berkualitas berdasarkan tanggapan responden terhadap ketiga indikator keandalan dalam kemampuan pelayanan yang cepat, dan tepat waktu dengan nilai rata-rata skor 2.51 (62.75%) pada kategori cepat, petugas selalu siap sedia saat diperlukan dengan nilai rata-rata skor 3.34 (83.5%) pada kategori sangat diperlukan, dan kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dengan nilai rata-rata skor 3.04 (76%) pada kategori

jelas. Dengan melihat ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variable Keandalan (*Reliability*) adalah 2.96 (74.08%) pada kategori berkualitas.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*), dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dikategorikan berkualitas berdasarkan tanggapan responden terhadap kedua indikator daya tanggap dalam ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah dengan nilai rata-rata skor 2,63 (65.75%) pada kategori tanggap, dan pegawai cepat menanggapi keluhan masyarakat dengan nilai rata-rata skor 3.14 (78.5%) pada kategori tanggap. Dengan melihat kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variable Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah 2.88 (72.12%) pada kategori berkualitas.
4. Jaminan (*Assurance*), dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dikategorikan berkualitas berdasarkan tanggapan responden terhadap kedua indikator jaminan dalam pegawai bersikap ramah dan sopan dengan nilai rata-rata skor 3.08 (77%) pada kategori ramah, dan memberikan keamanan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata skor 2.85 (71.25%) pada kategori baik. Dengan melihat kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variable Jaminan (*Assurance*) adalah 2.96 (74.12%) pada kategori berkualitas.

5. Empati (*Emphaty*), dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto dikategorikan berkualitas berdasarkan tanggapan responden terhadap kedua indikator empati dalam pegawai peduli akan keinginan masyarakat dengan nilai rata-rata skor 2.87 (71.75%) pada kategori peduli, dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dengan nilai rata-rata skor 2.72 (68%) pada kategori baik. Dengan melihat kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variable Empati (*Emphaty*) adalah 2.79 (69.87%) pada kategori berkualitas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administratif di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Jeneponto berada pada kategori berkualitas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam pengurusan perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ. Dan menjaga kebersihan ruang pelayanan sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pegawai agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan tepat waktu.
3. Meningkatkan ketanggapan pegawai dalam mengatasi masalah.

4. Meningkatkan keamanan untuk kenyamanan masyarakat dan pegawai tetap menjaga keramahan dan sikap sopan terhadap masyarakat.
5. Perlu meningkatkan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepedulian pegawai akan keinginan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, 2012. *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia.
- Afifuddin, 2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Bandung: Alfabeta.
- Arif, 2007. *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Achmad, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, A. S, 2009. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, MN, 2003. *Manajemen Pelayanan Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, MN, 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu edisi kedua*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanapiah, Azis, 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*,
jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1
- Siagian, Sondang, 2003. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.
- Sianipar, JP, 1999. *Perencanaan Peninngkatan Kerja*, Jakarta: LAN-RI

Sinambela Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.

Yamit, Zulian, 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan

<http://prosedurlegal.blogspot.co.id/2015/09/cara-dan-syarat-perpanjangan-stnk.html?m=1>

<https://hp-yitno.blogspot.co.id/2015/02/cara-perpanjangan-stnk-pajak-tahunan.html?m=1>

https://www.google.co.id/search?ie=8&client=ms-android-samsung&source=androidbrowser&q=sistem++pengenaan+tarif+PKB&gws_rd=cr&ei=7_MKV8HaEcHs-AGI3ZOgDw

L

A

M

P

I

R

A

N





RIWAYAT HIDUP



Milda Ariska, lahir di Jeneponto pada tanggal 13 April 1993. Anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Basuki Lawing dan Basse' Ninnong. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan formal di SD Negeri 91 Panrang pada tahun 2005. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTS. An-nuriyah Bontocini dan tamat pada tahun 2008, kemudian pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai siswi SMK Negeri 1 Jeneponto dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan selesai pada tahun 2016.