

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM**  
**PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**  
**DI KANTOR SAMSAT GOWA**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**2022/2023**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM PEMBAYARAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GOWA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)



Disusun dan Diajukan Oleh :

A. AULIA RAHMADANI FAHRUL

Nomor Stambuk : 105611122419

Kepada

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

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam  
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat  
Gowa

Nama Mahasiswa : A. Aulia Rahmadani Fahros

Nomor Induk Mahasiswa : 105011122419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

  
Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

Pembimbing II

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Menyetujui

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. Iryani Muli, S.Sos., M.Si

NBM: 730727

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991742

## 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 : 0167/PSP/A.4-II/VII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 29 Juli 2023.

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

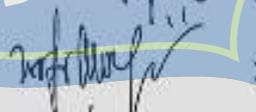
  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM : 730727

  
Andi Lohur Brantas, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

Tim Penguji :

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.St 

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

3. Dr. Des. H. Anwar Parawangi, M.Si 

4. Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si 

**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A. Aulia Rahmadani Fahrul

Nomor Induk Mahasiswa : 1105611122419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar penelitian 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, 12 April 2022

Yang Menyatakan,

A. Aulia Rahmadani Fahrul

## ABSTRAK

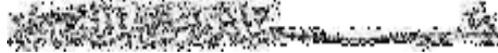
### A. Aulia Rahmadani Fahrul, Haerana, Nur Wahid, Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gowa, dengan indikator penelitian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari Kepala UPT. Samsat Kab. Gowa, Koordinator Samsat Keliling dan masyarakat (wajib pajak).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pemabayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gowa, dilihat dari 5 (lima) aspek diantaranya: 1) *Tangible* (Bukti Fisik), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal dikarenakan ketidaknyamanan tempat pelayanan dan kurangnya kedisiplinan pegawai; 2) *Reliability* (Kehandalan), sudah optimal karena petugas pelayanan sudah sangat cermat dalam melakukan pelayanan, pelayanannya juga sudah memiliki standar operasinal yang jelas serta kemampuan dalam penggunaan alat bantu yang sudah optimal dalam pelayanannya; 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), belum optimal karena petugas belum mampu mengatasi keluhan-keluhan masyarakat; 4) *Assurance* (Jaminan), dalam pelayanannya telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas serta jaminan biaya dalam pelayanannya; 5) *Empathy* (Empati), masih belum optimal, hal ini disebabkan oleh masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR



*“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”*

Segala puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi itu tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas telah memberikan ilmunya, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Kedua Orang Tua saya Bapak H. Andi Fahrul dan Ibu Hj. Sukmawati Saso, S.Pd., M.Si yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tulus tanpa pamrih. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Kepada saudara-saudari saya A. Thenri, A.Aidil dan A.Faqi yang selalu mendukung dan menjadi emotional support, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Kepada segenap Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
9. Kepada Kepala UPT dan segenap pegawai Samsat Kabupaten Gowa, serta seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian saya ucapkan terima kasih.
10. Kepada sahabat-sahabat saya Izza Khumaera, Wahda Amalia Utami, Handayani, Hasni, Nurfasani Putri, serta Teman SMP dan SMA saya yang tidak pernah berhenti menyemangati saya, selalu menemani dengan setia, memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayang kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Untuk teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 khususnya IAN F untuk dukungan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih banyak.

12. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua baik penulis maupun orang lain In Shaa Allah. Semoga mendapat lindungi dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

***Waassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Makassar, 12 April 2023

A.Aulia Rahmadani Fahrul



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Pelayanan Publik.....	19
D. Pengertian Pajak.....	23
E. Kerangka Pikir.....	26
F. Fokus Penelitian.....	27
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan Lokasi.....	30
B. Tipe dan Jenis Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Teknik Pengabsahan Data.....	34

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	36
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	36
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan.....	92
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
<b>LAMPIRAN</b> .....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	32
Tabel 4.1 Keadaan Personil Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.2 Jadwal Pelayanan Samsat Keliling.....	52
Tabel 4.3 Lokasi Pelayanan Samsat Keliling .....	53
Tabel 4.4 Data Sarana Fisik Samsat Keliling Gowa.....	58
Tabel 4.5 Data Pendapatan Samsat Keliling Tahun 2019-2022.....	61
Tabel 4.6 Data Rata-Rata Layanan Harian Samsat Keliling Tahun 2019-2022.....	76
Tabel 4.7 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019-2022.....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor UPT. Samsat Wilayah Gowa.....	51
Gambar 4.2 Jam Kerja Pegawai Samsat Keliling Gowa.....	65
Gambar 4.3 Standar Operasional Samsat Keliling Gowa.....	71



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani). pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik (*public services*) merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah pada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan asa masyarakat.

Pemerintah memiliki peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi seluruh masyarakat. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan

masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain untuk pembiayaan negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok.

Pajak kendaraan bermotor memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak. Dengan demikian beban pajak yang akan di tanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar warga negara. Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini didukung juga dalam Kep. Menpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang isinya menjelaskan standar dalam pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Namun saat ini banyak tuntutan yang kerap terjadi dari masyarakat yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien.

Dalam mewujudkan pelayanan yang prima SAMSAT Kabupaten Gowa perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan adanya perubahan sistem dan prosedur melalui inovasi-inovasi baru yang signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat Adapun inovasi pelayanan publik yang terdapat di Samsat Gowa, yaitu layanan Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling yang dimaksudkan untuk memudahkan para Wajib Pajak (WP) kendaraan motor untuk membayar pajak kendaraan

bermotor dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) serta tersedia E-Samsat yang dapat digunakan dalam mengecek pajak kendaraan.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanannya seperti jadwal pelayanan mobil Samsat Keliling masih belum sesuai dengan aspek waktu karena petugas pelayanan yang kurang disiplin, serta kurangnya sarana dan prasarana pada Samsat Keliling seperti kurangnya kursi tunggu pelayanan sehingga kurangnya aspek kenyamanan bagi wajib pajak dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Gowa.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya seperti perbedaan lokasi penelitian, Adapun lokasi penelitian ini berada Kantor Samsat Kabupaten Gowa, teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (2008) yakni; (1) *Tangible*(Bukti Fisik); (2) *Reliability*(Kehandalan); (3) *Responsiveness*(Ketanggapan); (4) *Assurance*(Jaminan); (5) *Empathy*(Empati).

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Samsat Kabupaten Gowa untuk dapat mengetahui bagaimana standar kualitas pada pelayanan publik sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pada Layanan Samsat Keliling di Kantor

Samsat Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan teori-teori dan konsep-konsep terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gowa”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu “Bagaimanakah kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dari sisi teori, penelitian ini akan menambah perspektif civitas akademika program studi Ilmu Administrasi Negara, sebagai bahan kajian Ilmu Administrasi Negara dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal ini di bidang pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

Dari sisi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintahan maupun masyarakat lainnya secara meluas mengenai pelayanan publik khususnya dalam pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gowa.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa”. Penelitian ini disusun berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini, adalah :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Saepuloh (2020) Kualitas Pelayanan Pada Samsat Keliling di Kabupaten Subang	Kualitatif	Dalam penelitian Saepuloh permasalahan yang dibahas yaitu mengenai kurangnya sarana dan prasarana pada Samsat Keliling Kabupaten Subang serta jadwal pelayanan belum sesuai dalam aspek waktu pelayanan. Indikator Penelitian yang digunakan yaitu; <i>Tangibel</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Empathy</i> (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal bukti fisik fasilitas, sarana dan prasarana dinilai belum optimal seperti tidakadanya banku tunggu bagi wajib pajak yang ingin membayar. Akan tetapi hal kehandalan pelayanan Samsat Keliling sudah cukup akurat dan memuaskan hal

			<p>ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Selain itu dari segi jaminan petugas sudah berusaha memberikan jaminan tentang pelayanan mulai dari Jadwal pelayannya sampai dengan jumlah biaya yang harus dibayar sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan dari segi empati layanan Samsat Keliling Kabupaten Subang mau menerima saran dari masyarakat yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan.</p>
2.	<p>Rajibi (2020) Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Dalam penelitian Rajibi permasalahan yang dibahas yaitu terkait proses pembayaran pajak yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama karena harus melewati banyak pintu loket. Adapun indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu; <i>Tangibel</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Empathy</i> (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik pada Samsat Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih kurang antara lain, tidak adanya nomor antrian, tempat duduk yang masih kurang, fasilitas alat bantu yakni penguat sinyal masih kurang. Akan tetapi dari segi kemampuan, keahlian dan kehandalan petugas dalam</p>

			<p>melayani pembayaran PKB cukup bagus, karena tidak memakan waktu yang lama setelah memasukan berkas petugas langsung memproses berkas untuk pembayaran PKB sampai selesai. Secalin itu petugasnya sudah cukup bagus dalam melayani dilihat dari tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan ini dapat dipercaya, sebab jarang terjadi pengunduran waktu dan dalam hal kepastian biaya juga dapat dipercaya sebab pajak yang harus dibayar sesuai dengan lembar yang tertera di SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah).</p>
3.	<p>Hubalillah et.all, (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara(</p>	Kualitatif	<p>Dalam penelitian Hubalillah et.al. permasalahan yang dibahas yaitu masih maraknya praktik percaloan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikator penelitian yang digunakan yaitu; Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. Adapun hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada program Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, maka hasil yang di dapat pada indikator kualitas pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan sudah baik atau berkualitas. Namun pada indikator kenyamanan masih kurang baik atau kurang memadai di karenakan sarana yang masih terbatas.Hambatan pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan</p>

		<p>Selayang, adalah masyarakat yang mengeluh terhadap fasilitas. Di karenakan sarana yang ada di Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masih kurang memuaskan. Seperti tempat yang panas dan tidak di sediakan tenda untuk wajib pajak. Tempat parkir yang terbatas, tidak ada kursi bagi wajib pajak, tidak adanya nomor urut antrian, sehingga wajib pajak seringkali merasa kepanasan dan keujungan di saat cuaca tidak mendukung. Hambatan kedua yaitu tidak disiplinnya Petugas Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang. Hal ini terjadi karena Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masih melakukan pelanggaran disiplin kerja. Yaitu Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu. Hambatan ketiga masyarakat menginginkan waktu pengoperasian Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang dapat di perpanjang. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan selama 2 jam dirasa kurang untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak.</p>
--	--	---

Dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan Samsat Keliling terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaanya yaitu teori yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan teori yang digunakan pada penelitian terdahulu. Adapun perbedaannya yaitu pada fokus penelitian serta lokasi penelitian mengenai kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gowa ini belum pernah dilakukan sebelumnya,

### **B. Kualitas Pelayanan**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan db); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah: (1) Kesesuaian dengan Persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Hardiyansyah, 2018)

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Istilah kualitas pelayanan publik dapat diartikan berbeda-beda oleh beberapa ahli tapi pada dasarnya memiliki maksud yang sama. Menurut Ibrahim (2008) yang dimuat dalam (Hubalillah et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Zauhar (2005) dalam (Arma et al., 2021) , menyatakan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat unggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Sedangkan Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indicator sebagai berikut:

1. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Untuk dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithalm et.al (2008) mengatakan bahwa *SERVAQUAL is an empirically derved that may be used a services organitation to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target costumers. These measured perceptions of service quality for the organitation in question, are then compared against an organitation that is "excellent". The resulting gap analysis may then be used a driver for service quality improvement.*

Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Bery dalam (Hardiyansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (Wujud fisik) merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi asministrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah:

- b. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- c. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- d. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- e. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- f. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- g. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian tugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - d. Petugas memberikan kepastian biaya jaminan dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - c. Petugas melayani dengan sopan santun. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam (Pratiwi, 2021) memaparkan tiga dimensi utama atau faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu: *outcome-related (technical quality)*, *process-related (functional quality)*, dan *image-related dimension*. Ketiga dimensi ini kemudian dijabarkan sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skill*, yaitu merupakan *outcome related*, dimana pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, para karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2. *Attitude and behavior*, yaitu merupakan *process related*. Pelanggan merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan dengan senang hati.

3. *Accessibility and Flexibility* merupakan *process related*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistim operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan dari permintaan dan keinginan pelanggan.
4. *Reliability and Trustworthness* merupakan *process related*. Pelanggan meyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji- janjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.
5. *Service Recovery*, merupakan *process related*. Pelanggan meyakini bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.
6. *Services cape*, merupakan *process related*. Pelanggan merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan *service encounter* lainnya mendukung pengalaman positif atas proses jasa.
7. *Reputation and Credibility*, merupakan *image related*. Pelanggan meyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya.

Menurut Kotler (2005) dalam buku Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan yaitu sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai harapan pembeli. Jadi, kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu jasa atau produk sesuai dengan

kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika jasa atau produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika jasa atau produk tersebut memenuhi harapan, maka konsumen akan puas.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas dalam pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serya kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is public service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Moenir (2006) dalam (Rajibi, 2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material memalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Maryam (2016) Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Menurut Sampara (2000) dalam (Hubalillah et al., 2022) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas bahwa produk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara langsung, tetapi juga harus mampu menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas, manakala produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi pelanggan (masyarakat yang dilayani).

### **1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
  - 4) Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - 5) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.

- 6) Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 7) Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 10) Kejujuran: cukup jelas
- 11) Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- 12) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- 13) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas

pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama serta golongan, gender dan status ekonomi.

#### **D. Pengertian Pajak**

Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Maksud dari kata “Dapat dipaksakan” artinya : bila uang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga

penyanderaan, terhadap pembayaran pajak tidak ditunjukkan jasa timbal balik tertentu, seperti halnya dengan retribusi.

Selain itu, Menurut Darwin (2016 : 15) pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah. Adapun menurut, Smeets dalam Nuryamin (2016: 55), pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui nirma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya tanpa adanya kontra-prestasi kepada pemerintah yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah.

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah : Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas Negara dari rakyat berdasarkan peraturan undang-undang yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan Negara dimana

untuk kesejahteraan rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

Menurut waluyo, menjelaskan bahwa pajak terdapat dua fungsi yaitu :

#### 1. Fungsi Penerimaan (Bugeteir)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

#### 2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Pajak terdapat berbagai jenis yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu, pengelompokan golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya.

##### a. Menurut golongan

Menurut Mardiasmo dalam (Saepuloh, 2020) pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Dan pajak dipungut secara berkala. Contoh : Pajak Penghasilan
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

##### b. Menurut sifatnya

Menurut Tjahjono dalam (Saepuloh, 2020), Pajak dikelompokkan menjadi dua sifat yaitu :

- 1) Pajak subjektif (bersifat perorangan), yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
  - 2) Pajak Objektif (bersifat kebendaan) yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Perjualan atas Barang Mewah.
- c. Menurut Lembaga Pemungut
- 1) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materi.
  - 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas : Pajak Provinsi, Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

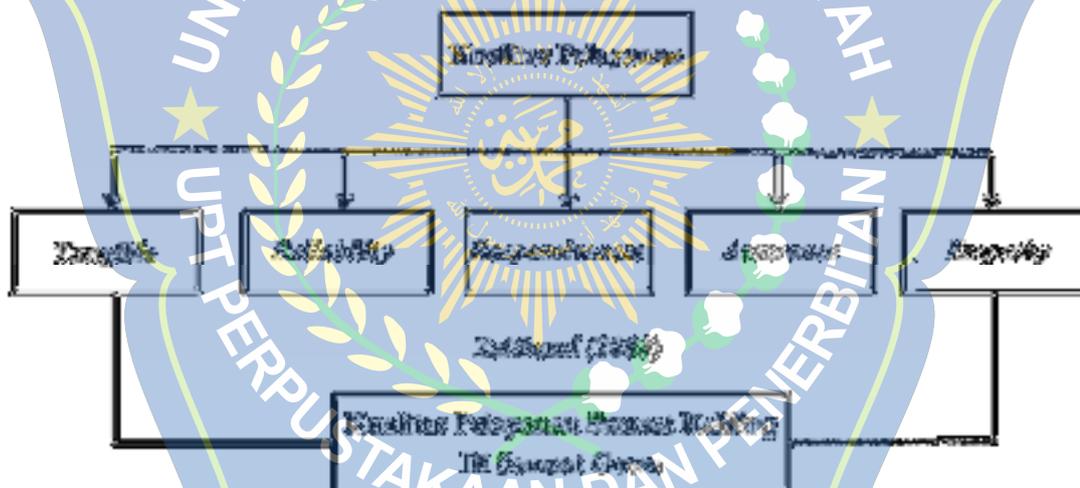
#### **E. Kerangka Pikir**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Gowa untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ditemukan masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanannya seperti jadwal pelayanan mobil Samsat Keliling masih belum sesuai dengan aspek waktu karena petugas pelayanan yang kurang disiplin, serta kurangnya sarana dan prasarana pada Samsat Keliling seperti tidak

tersedianya kartu atau nomor antrian sehingga pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Gowa belum teratur .

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa dimaksudkan untuk menilai seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang diberi pelayanan dalam hal pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Gowa yang akan dianalisis berdasarkan 5 indikator yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir



#### F. Fokus Penelitian

Berdasarkan bagan kerangka pikir dengan penelitian Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa. Yang menjadi indikator dalam fokus penelitian ini yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

## G. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun sub-sub fokus dari penelitian Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor:

### 1. Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik Samsat Gowa melakukan inovasi seperti layanan Samsat Keliling yang dimaksudkan untuk memudahkan para Wajib Pajak (WP) kendaraan motor untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

#### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (Bukti Fisik) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi seperti komputer, printer dan sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana yang tersedia merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa.

#### b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor telah sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan Samsat Keliling.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (Ketanggapan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai Samsat Keliling dalam membantu dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan wajib pajak serta melakukan pelayanan secara tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.,

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan dalam memberikan pelayanan yang merupakan sikap dapat dipercaya dan adanya kepercayaan dan kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan dalam hal ini berupa jaminan yang diberikan pegawai Samsat Keliling dalam melakukan pelayanan seperti jaminan waktu dan biaya dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh pegawai Samsat Keliling kepada wajib pajak yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi**

Waktu dan penelitian yang di butuhkan dalam penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan lamanya. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Samsat Bersama Gowa, di Jl. Tumanurung Raya, KaleGowa, Kecamatan Sombaopu, Kabupaten Gowa.

#### **B. Tipe dan Jenis Penelitian**

##### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mengumpulkan data yang revelan.

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan judul penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. Maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan bermaksud untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

### C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yang meliputi data primer dan data sekunder :

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan yang berdasarkan hasil wawancara. Jenis data yang ingin diperoleh adalah mengenai kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa, serta data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan skripsi.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian.

### D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara *representative*, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Adapun informan tersebut adalah:

Tabel 3.1 Data informan Penelitian

NO.	NAMA	JABATAN	INISIAL
1.	Wahyuni Amir, S.Sos	Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa	WA
2.	A.Karoning Oktaf, S.P	Koordinator Pelayanan Samsat Keliling	KR
3.	Indra	Masyarakat (Wajib Pajak)	ID
4.	Cece	Masyarakat (Wajib Pajak)	CC
5.	Kevin	Masyarakat (Wajib Pajak)	KV
6.	Aidil	Masyarakat (Wajib Pajak)	AI

#### E. Teknik Pengumpulan data

Dalam Penelitian ini, pengkajian data dilakukan dengan cara:

##### 1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan melihat kondisi dan realitas secara langsung di lapangan. Dengan teknik ini, peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian yang dijadikan oleh peneliti sebagai basis penelitian dan melakukan pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

##### 2. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan dan langsung (bertatap muka) dengan informan yang telah ditetapkan. Dengan tujuan mendapatkan informasi secara lengkap, mendalam, dan komprehensif sesuai dengan tujuan penelitian, serta mencari tau tentang permasalahannya dengan orang-orang sekitar

tempat penelitian. Pertanyaan yang diajukan peneliti berupa pertanyaan lisan dengan tetap merujuk pada pedoman wawancara yang ada, dan jawaban informan dijawab secara lisan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Gowa. Ini dilakukan untuk melengkapi dan menguatkan data yang diperoleh baik dari hasil observasi maupun wawancara.

## F. Teknik Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, dalam mengorganisasikan data, serta memilah menjadi suatu yang dapat dikelola, mengintesis dan menemukan pola, serta apa yang penting dan untuk dipelajari sehingga memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2012).

### 1. Reduksi Data

Merupakan proses dalam seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi data yang kasar yang dilaksanakan dalam penelitian dan mengatur sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan. Hal ini dimulai dari sebelum pengumpulan pelaksanaan penelitian pada saat pengumpulan data berlangsung.

## 2. Penyajian Data

Sajian singkat adalah suatu informasi dari yang dapat memungkinkan kesimpulan penelitian akan dilakukan. Melihat suatu penyajian data tersebut, peneliti akan mengerti apa yang akan terjadi serta untuk mengerjakan suatu analisa atau suatu tindakan lain berdasarkan tindakan tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam kegiatan ini, peneliti melakukan kegiatan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian. Akan tetapi kesimpulan itu masih bersifat sementara sampai penelitian berakhir baru dapat diambil kesimpulan yang sesungguhnya. Jika laporan penelitian mengalami kesulitan, maka diadakan proses pengumpulan data lagi dari awal sehingga dapat diperoleh data yang diinginkan.

## G. Teknik Pengabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2012) teknik pengumpulan data triangulasi yang diartikan sebagai teknik pengumpulan yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono ada tiga macam triangulasi yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan

secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpul dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Profil dan Sejarah Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Kabupaten Gowa

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih dikenal dengan SAMSAT merupakan sarana pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Tujuan utama didirikannya Samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dan SWDKLLAJ secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Pada tahun tahun sebelumnya, proses perpanjangan STNK sangat berbelit dan memakan waktu cukup lama dikarenakan harus mendatangi tiga kantor, yaitu Kantor Pajak, Kantor Asuransi Raharja, dan Kantor Polisi. Sehingga hal ini menjadi alasan awal didirikannya Samsat yakni agar mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran dan pelayanan pajak kendaraan.

Landasan hukum dari pembentukan Samsat ini berdasarkan pada surat keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol. Kep/13/XII/1976, Kep

1693/MK/IV/12/1976 dan 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara pemerintah daerah tingkat I, komando daerah kepolisian dan aparat departemen keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah, khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Dasar hukum pembentukan Samsat di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 TAHUN 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dalam memudahkan masyarakat yang ingin membayar pajak serta untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak, Pemerintah Kabupaten Gowa menyediakan pelayanan pajak melalui Kantor Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) yang terletak di Jl. Tumanurung Raya, KaleGowa, Kecamatan Sombaopu, Kabupaten Gowa serta layanan bantu unggulan lainnya seperti pelayanan Samsat Keliling (Samling) yang tersedia diberbagai titik lokasi di Kabupaten Gowa yang dapat memudahkan masyarakat wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor.

## 2. Visi Misi

### a. Visi

Adapun visi UPT. Samsat Kabupaten Gowa adalah “Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel dan inovatif”.

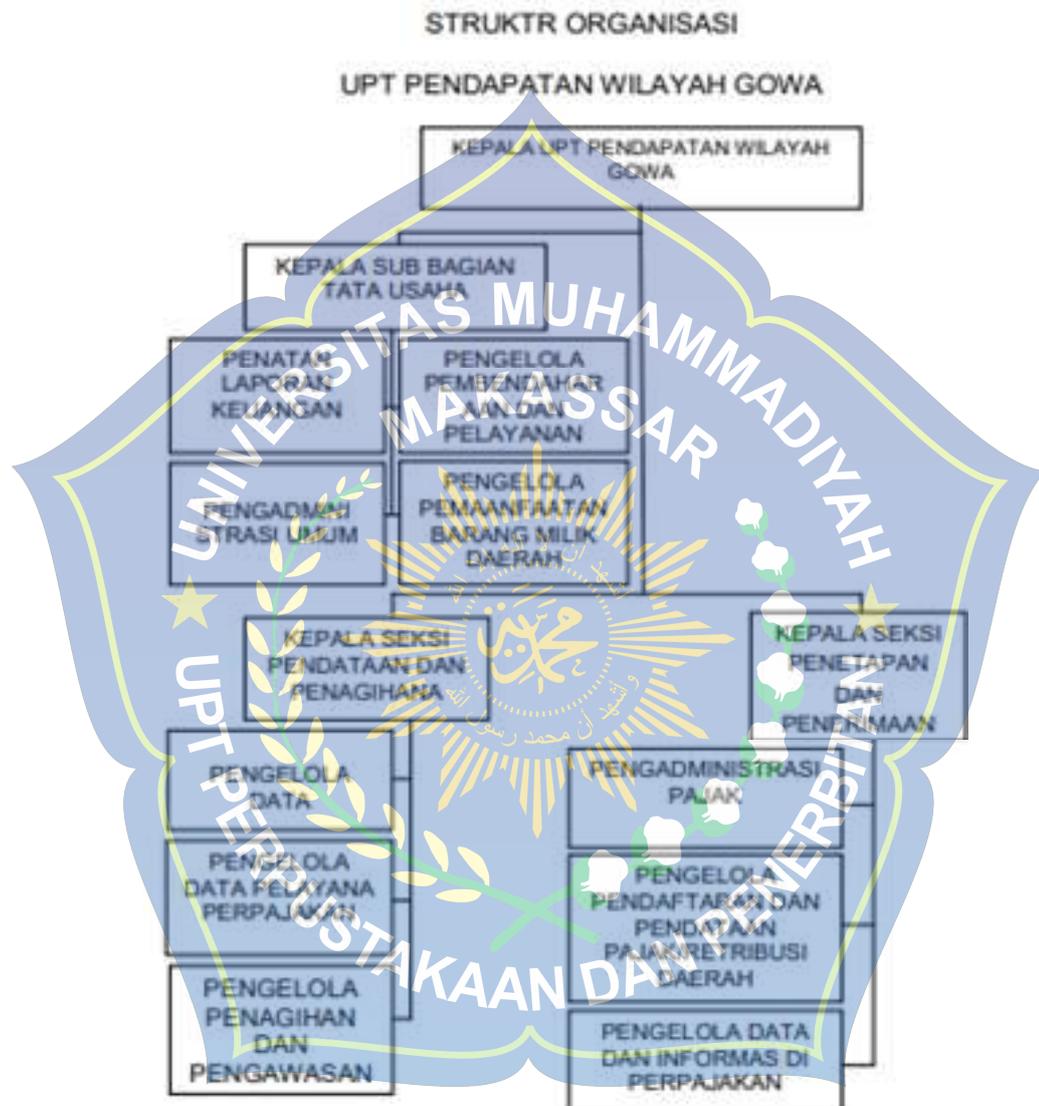
### b. Misi

Adapun misi UPT. Samsat Kabupaten Gowa yaitu:

- 1) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sekitar 13% per tahun dan total pendapatan daerah sekitar 10% per tahun.
- 2) Meningkatkan kapasitas, efektivitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dalam pelayanan pajak.
- 3) Mewujudkan aparatur pengelola pendapatan daerah yang cakap, handal, jujur, bertanggung jawab dan profesional dalam kemampuan teknis maupun manajemen.
- 4) Mewujudkan sistem dan prosedur pengelolaan pendapatan daerah yang transparan dan akuntabel.
- 5) Peningkatan koordinasi dan pengendalian.

### 3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor UPT Samsat Wilayah Gowa



(Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

### 4. Job Description

- a. Kepala UPT. Samsat Wilayah Gowa

Adapun Kepala UPT. Samsat memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan UPT sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup UPT untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan program, keuangan, umum, perlengkapan, kepegawaian, dalam lingkungan UPT.
- 7) Melaksanakan perencanaan pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah.
- 8) Melaksanakan penyiapan teknis penunjang pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
- 9) Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah.
- 10) Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah.
- 11) Melaksanakan fasilitas pelayanan unggulan (SAMSAT).
- 12) Melaksanakan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non-pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UPT.
- 13) Menilai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 14) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala UPT dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- 15) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Adapun Kepala Sub Bagian Tata Usaha memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub Bagian Tata Usaha untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan UPT sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan kegiatan.

c. Penatan Laporan Keuangan

Adapun Penatan Laporan Keuangan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima dan memeriksa laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk di proses lebih lanjut.
- 2) Mempelajari laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil yang diharapkan.

- 3) Menata laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil yang diharapkan.
- 4) Mengkonsultasikan kendala proses penataan laporan keuangan, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, untuk mencapai hasil yang diharapkan.
- 5) Mendokumentasikan kendala proses penataan laporan keuangan, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar apabila sewaktu-waktu diperlukan lagi data tersebut mudah dicari.

d. Pengelola Pembendaharaan dan Pelayanan

Adapun Pengelola Pembendaharaan dan Pelayanan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan mengenai perbendaharaan dan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau perbendaharaan dan pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan perbendaharaan dan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan pengelolaan perbendaharaan dan

pelayanan agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.

e. Pengadministrasi Umum

Adapun Pengadministrasi Umum memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima, mencatat, dan menyortir surat masuk dan surat keluar, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian.
- 2) Memberi lembar pengantar pada surat, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pengendalian.
- 3) Mengelompokkan surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pendistribusian.
- 4) Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi.
- 5) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas secara tertulis dan lisan kepada atasan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai evaluasi dan pertanggung jawaban.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik tertulis maupun lisan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar kegiatan kedinasan dapat berjalan dengan lancar.

f. Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah

Adapun Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan pemanfaatan barang milik daerah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pemanfaatan barang milik daerah sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan pemanfaatan barang milik daerah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pemanfaatan barang milik daerah agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.

g. Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan

Adapun Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

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

- 2) Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

h. Pengelola Data

Adapun Pengelola Data memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan mengenai pengelolaan data sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pengelolaan data sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan data sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan pengelolaan data agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan

program berikutnya Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

i. Pengelola Data Pelayanan Pajak

Adapun Pengelola Data Pelayanan Pajak memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan mengenai Pelayanan Perpajakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pengelolaan data Pelayanan Perpajakan sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan Pelayanan Perpajakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan pengelolaan Data Pelayanan Perpajakan agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.

j. Pengelola Penagihan dan Pegawasan

Adapun Pengelola Penagihan dan Pengawasan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan penagihan dan pengawasan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik
- 2) Memantau penagihan dan pengawasan sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan data penagihan dan pengawasan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan penagihan dan pengawasan agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.

k. Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan

Adapun Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

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

- 3) Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi penerimaan dan Penetapan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- 4) Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
- 5) Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan kebijakan teknis pelayanan dan penetapan.

#### 1. Pengadminirtasi Pajak

Adapun Pengadminirtasi Pajak memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menerima, mencatat, dan menyortir pembayaran pajak yang masuk sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian.
- 2) Memberi lembar pembayaran pajak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian.
- 3) Mengelompokkan pembayaran pajak menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian.
- 4) Mendokumentasikan pembayaran pajak dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi.
- 5) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.

m. Pengelola Pendaftaran dan Pendataan Pajak/Retribusi Daerah

Adapun Pengelola Pendaftaran dan Pendataan Pajak/Retribusi Daerah memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan mengenai pengelolaan pendaftaran dan pendataan Pajak dan Retribusi Daerah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pengelolaan pendaftaran dan pendataan Pajak dan Retribusi Daerah sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan pengelolaan pendaftaran dan pendataan Pajak dan Retribusi Daerah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan pengelolaan pendaftaran dan pendataan Pajak dan Retribusi Daerah agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.

n. Pengelola Data dan Informasi Perpajakan

Adapun Pengelola Data dan Informasi Perpajakan memiliki uraian tugas sebagai berikut:

- 1) Menyusun program kerja, bahan dan alat perlengkapan mengenai data dan informasi perpajakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pengelolaan data dan informasi perpajakan sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan data dan informasi perpajakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaan pengelolaan data dan informasi perpajakan agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.

## **5. Keadaan Pegawai Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Gowa**

Kantor UPT Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Kabupaten Gowa untuk dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik membutuhkan petugas yang mampu melaksanakan sesuai dengan perannya, dalam hal ini pegawai harus mampu dan mempunyai

kemampuan, pengetahuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas sesuai dengan job description sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Untuk lebih jelasnya peneliti sajikan tabel tingkat Pendidikan para petugas pada kantor UPT Samsat Wilayah Kabupaten Gowa Sebagai berikut:

Tabel 4.1 Keadaan Personil Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Sekolah Dasar	0
2.	Sekolah Menengah Pertama	0
3.	SMA/SMK	4
4.	Sarjana Muda (D-3)	5
5.	Sarjana (S1)	18
6.	Pasca Sarjana (S2)	5
Jumlah		32

(Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa keadaan pegawai pada Kantor UPT Samsat Wilayah Kabupaten Gowa berdasarkan tingkat Pendidikan, bisa dikatakan sudah baik dan berpendidikan tinggi terbukti dari 32 orang pegawai terdapat 18 orang yang berpendidikan Sarjana (S1), sebanyak 5 orang berpendidikan Pasca Sarjana (S2), sebanyak 5 orang berpendidikan Diploma III, selanjutnya sebanyak 4 orang berpendidikan SMA/SMK. Seperti yang kita ketahui semakin tinggi Pendidikan seseorang maka kualitas pekerjaan yang diberikan akan lebih baik pula.

## 6. Layanan Unggulan Samsat Keliling (Samkel)

Dibentuknya kantor bersama Samsat Wilayah Gowa dengan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 pasal 20 ayat (1) tentang Kantor bersama SAMSAT dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/kota. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor maka adanya Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam pasal 22 ayat (1) butir menyatakan peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu SAMSAT Keliling, maka dibentuklah Samsat Keliling dan termasuk juga Samsat Keliling Kabupaten Gowa.

Waktu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Begitu juga dengan pelayanan di Samsat Keliling, adapun waktu pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jadwal Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Gowa

Jadwal Pelayanan Samsat Keliling Gowa	Jam
Senin – Sabtu	08.00 – 15.00

( Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Layanan unggulan Samsat Keliling Kabupaten Gowa ini sudah tersedia diberbagai titik lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh

masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun lokasi pelayanan tersebut adalah:

Tabel 4.3 Lokasi Pelayanan Samsat Keliling

<b>Gerai Pelayanan Samsat Keliling Wilayah Gowa</b>	<b>Lokasi Pelayanan</b>
Gerai Samsat Keliling Hertasning	Royal Spring, Jl. Tun Abdul Razak Hertasning Baru
Gerai Samsat Keliling Batas Kota	Batas kota Makassar-Gowa Jl. Sultan Hasanuddin

(Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa,2023)

## **B. Hasil Penelitian**

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik demi tercapainya sasaran pembangunan. Untuk mendukung sasaran pembangunan suatu negara, maka diperlukan peran masyarakat dan pemerintah yang mampu memberikan pelayanan optimal pada masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Kualitas pelayanan ini merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat unggulan yang ingin dicapai, dilakukan *control* terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang baik yang berikan oleh suatu instansi dapat menjadi nilai positif bagi instansi sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Namun, terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi

kualitas pelayanan seperti faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia, serta sikap masyarakat sebagai penerima layanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Bery dalam (Hardiyansyah, 2018), untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik suatu instansi dapat dilihat pada lima dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini adalah 5 (lima) indikator yang menjadi indikator penilaian dalam penelitian ini :

### 1. **Tangible (Bukti Fisik)**

*Tangible* (Bukti Fisik) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi seperti komputer, printer dan sebagainya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana yang tersedia merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa:

#### a) **Penampilan petugas**

Penampilan petugas merupakan salah satu indikator yang termasuk dalam aspek fisik yang menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan. Penampilan petugas ini, berkaitan dengan penggunaan atribut seragam pada saat pelayanan publik berlangsung. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian setiap petugas yang bertugas dalam pelayanan di Samsat Keliling sudah berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan atribut seragam yang telah

ditetapkan dalam SOP. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan (ID) selaku wajib pajak di Samsat Keliling Kabupaten Gowa yang diwawancarai menyatakan bahwa:

“Penampilannya sudah bagus, semua pegawainya berseragam jadi terlihat rapi saat melayani masyarakat, saya lihat penampilan petugasnya sangat bersih dari atas sampai bawah”. (wawancara 9 Mei 2023).

Hal ini juga dibenarkan oleh (CC) selaku wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa:

“Untuk penampilan petugasnya menurut saya sudah bagus karena sudah menggunakan seragam jadi saat melakukan pelayanan itu terlihat sangat rapi”.(wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa penampilan petugas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa sangat bagus karena semua petugas yang melayani wajib pajak sudah menggunakan seragam sehingga tampak bersih dan rapi saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terkait penampilan petugas di Samsat Keliling Gowa, dalam pelayanan yang diberikan semua aparat yang bertugas dalam pelayanan selalu berpenampilan yang rapih dengan menggunakan seragam yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator penampilan

petugas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas saat pelayanan sudah optimal karena selama waktu pelayanan telah menggunakan seragam sesuai standar penampilan yang menampilkan kesan profesional. Penampilan petugas yang terkesan profesional akan mampu menciptakan kesan yang baik di mata pengguna layanan.

**b) Kenyamanan tempat pelayanan**

Aspek kenyamanan tempat pelayanan publik sangat mempengaruhi penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Samsat Keliling sebagai salah satu penyedia layanan bantu Samsat Kabupaten Gowa dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor harus memberikan kenyamanan tempat serta sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa saat diwawancarai:

“Untuk pengadaan sarannya itu di setiap unit Samsat Keliling kita menyediakan kursi seadanya untuk masyarakat yang sedang menunggu antrian saat membayar pajak, kita juga menyediakan perangkat bantu seperti komputer dan printer selain itu kita juga mengevaluasi tiap minggu apa saja kekurangan di unit Samsat Keliling Gowa seperti halnya tinta printer serta kertas ncr untuk notis pajak.” (wawancara, 23 Mei 2023).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana di Samsat Keliling itu mobil beserta fasilitasnya seperti laptop, printer notis dan lain-lain, sedangkan

untuk kenyamanan kita sudah menyediakan kursi tunggu untuk masyarakat yang membayar pajak.”(wawancara, 9 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dengan (WA) serta (KR) selaku koordinator Samsat Keliling dapat diketahui bahwa untuk menunjang aspek kenyamanan dalam pelayanan di Samsat Keliling petugas menyediakan sarana dan prasarana berupa kursi tunggu bagi masyarakat wajib pajak yang sedang melakukan pelayanan.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Bapak (ID) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Keliling mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah cukup bagus di sini sudah tersedia kursi untuk duduk saat menunggu petugasnya memproses pembayaran pajak akan tetapi menurut saya masih perlu dibenahi sedikit karena Samsat Keliling di cabang Hertasning kan berada ditempat terbuka jadi kalau masyarakat ingin membayar pajak dan datangnya agak siang itu kursinya panas jadi mungkin dari pihak Samsatnya bisa disediakan tenda portable jadi kita tidak kepanasan saat mengantri”.(wawancara, 9 Mei 2023).

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan Ibu (CC) yang juga pengguna layanan menyatakan bahwa:

“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri di sini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di sini masih sangat minim dan agak kurang nyaman saat menunggu antrian karena terasa panas.”(wawancara, 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan petugas Samsat sudah berusaha memberikan pelayanan prima melalui penyediaan sarana prasarana akan tetapi dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat

masih dikatakan belum optimal karena sarana seperti kursi tunggu yang masih minim serta kenyamanan tempat atau lokasi pelayanan yang masih perlu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak.

Pernyataan beberapa informan di atas didukung pula oleh data sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Sarana Fisik Pada Kedua Unit Samsat Keliling Gowa

No.	Alat	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer (Laptop)	2	Baik
2.	Printer	2	Baik
3.	Meja Kerja	2	Baik
4.	Kursi Kerja	2	Baik
5.	Kursi Tunggu	4	Kurang Baik

( Sumber : Samsat Keliling Kabupaten Gowa, 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terkait kenyamanan tempat di Samsat Keliling Gowa, dalam pelayanannya namun masih terdapat beberapa permasalahan seperti minimnya kursi tunggu bagi masyarakat yang melakukan pelayanan, selain itu kenyamanan tempat pelayanan yang berada di ruang terbuka sehingga terasa panas saat melakukan pembayaran pada waktu siang hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator kenyamanan di

Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan masih belum optimal karena minimnya kursi tunggu bagi masyarakat serta kenyamanan lokasi pelayanan yang berada di ruang terbuka sehingga terasa panas saat melakukan pelayanan pada waktu siang hari. Kenyamanan tempat pelayanan sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan.

**c) Kemudahan dalam proses pelayanan**

Aspek kemudahan dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan lancar. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Samsat Keliling Kabupaten Gowa sudah berusaha sangat maksimal dalam memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan.

Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa:

“Untuk pelayanan di Samsat Keliling sebenarnya lebih simpel masyarakat tidak harus menunggu antrian karena petugas akan langsung melayani sekitaran 5 menit pelayanannya itu sudah selesai, walaupun ada antrian biasanya itu tidak begitu banyak dibandingkan dengan pelayanan dikantor jadi akan lebih mudah bagi masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan.”(wawancara 23 Mei 2023).

Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling yang mengatakan bahwa:

"Untuk kemudahan itu kita pelayanannya jemput bola artinya kita berkeliling di lokasi atau titik tertentu yang tadinya masyarakat kalau ingin membayar pajak harus ke kantor karena biasanya wajib

pajak itu malas ambil antrian sekarang tinggal ke Samsat Keliling nanti pembayaran pajaknya akan langsung kami proses.”(wawancara 9 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dengan Kepala UPT Samsat (WA) dan Koordinator Samsat Keliling (KR) dapat diketahui bahwa dalam kemudahan pelayanan, Samsat Keliling tersedia diberbagai titik lokasi serta pelayanannya yang tidak memerlukan waktu lama dalam mengantri saat melakukan pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat wajib pajak (KV) mengatakan bahwa:

“Kemudahan yang saya rasa itu mungkin dari lokasi pelayanannya yang dekat, kebetulan saya kerja di Kantor Royal Spring jadi kalau ingin membayar pajak tinggal jalan beberapa menit.”(wawancara 9 Mei 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (AI) selaku wajib pajak menyatakan bahwa:

“Untuk kemudahannya itu akses lokasi ke Samsat Keliling Gowa sangat mudah karena berada di wilayah yang lumayan strategis dan lumayan dekat dari rumah saya jadi terasa mudah saat ingin membayar pajak.” (wawancara 15 Mei 2023).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (ID) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan:

“Prosesnya sangat mudah jadi kita tinggal datang ke Samsat Keliling membawa STNK lalu pegawainya akan langsung memproses pembayaran pajaknya” (wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat diketahui bahwa kemudahan pelayanan yang diperoleh dari

pelayanan di Samsat Keliling Gowa yaitu kemudahan akses lokasi pelayanan yang berada di lokasi strategis dan merupakan layanan jemput bola serta proses pelayanan yang mudah dan menghemat waktu masyarakat yang ingin membayar pajak karena tidak terdapat antrian panjang dibandingkan dengan pelayanan di kantor.

Pernyataan beberapa informan di atas didukung pula oleh data sebagai berikut:

Tabel. 4.5 Pendapatan Samsat Keliling Tahun 2019-2022

Unit Pelayanan	Tahun Pelayanan			
	2019	2020	2021	2022
Samkel Hertasing	Rp.3.432.000.000	Rp.3.744.000.000	Rp.1.560.000.000	Rp.6.552.000.000
Samkel Batas Kota	Rp.2.808.000.000	Rp.2.964.000.000	Rp.1.092.000.000	Rp.5.553.600.000

(Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Berdasarkan tabel pendapatan Samsat Keliling di atas dapat diketahui bahwa pendapatan Samsat Keliling pada kedua unit di tahun 2019 hingga tahun 2020 stabil dengan pendapatan ± 3,42 dan 2,80 miliar rupiah, sedangkan pada tahun 2021 terjadi penurunan pendapatan pada kedua unit Samsat Keliling dengan pendapatan sebesar ± 1,56 dan 1,09 miliar rupiah. Penurunan pendapatan pada kedua unit Samsat Keliling terjadi karena ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak yang belum dilaksanakan sesuai dengan jumlah unit kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat. Selain itu, meningkatnya covid-19 ditahun 2021 yang mengakibatkan pelemahan ekonomi yang berdampak pada daya

bayar pajak masyarakat. Kemudian pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang signifikan pada pendapatan pada kedua unit Samsat Keliling dengan pendapatan sebesar ± 6,55 dan 5,55 miliar rupiah, hal tersebut terjadi karena terjadi peningkatan pada jumlah unit kendaraan bermotor serta kesadaran masyarakat atau wajib pajak yang semakin meningkat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terkait kemudahan di Samsat Keliling Gowa, dalam pelayanannya Samsat Keliling memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak seperti kemudahan akses lokasi yang berada ditengah-tengah kota seperti pada unit samsat Hertasning yang berada di Jl. Tun Abdul Razak Hertasning baru dan pada unit batas kota yang berada di Jl. Sultan Hasanuddin tepat diperbatasan Kabupaten Gowa dan Kota Makassar yang merupakan lokasi yang strategis dan banyak dilalui masyarakat saat melakukan aktifitas hariannya. Selain itu, pelayanan di Samsat Keliling telah memberikan kemudahan pada proses pelayanannya dilihat dari keperluan berkas dalam pembayaran pajak, masyarakat hanya perlu membawa KTP dan STNK kendaraan sebagai kelengkapan berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator kemudahan pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya telah memberikan kemudahan karena telah

memberikan kemudahan proses serta akses lokasi pelayanan yang mudah dijangkau bagi masyarakat yang ingin membayar pajak. Kemudahan akses lokasi ini akan membantu masyarakat dalam menghemat waktu serta akan mendorong masyarakat untuk rajin membayar pajak karena tidak harus datang ke kantor saat ingin membayar pajak.

**d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan**

Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai dan petugas layanan memerlukan disiplin kerja dalam kinerjanya sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan publik sangat mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan masyarakat selaku pengguna layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk kedisiplinan teman-teman petugas itu mereka sudah harus stay sebelum setengah delapan di kantor untuk mempersiapkan semua sarana prasarana mulai dari peralatan komputer dan mobil Samsat Keliling yang dioperasionalkan.”(wawancara 23 Mei 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Untuk kedisiplinan petugas, kami di Samsat Keliling itu berusaha untuk bekerja sedisiplin mungkin sesuai dengan jam kerja dan SOP yang ada.”(wawancara 9 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dengan Kepala UPT Samsat (WA) dan Koordinator Samsat Keliling (KR) dapat diketahui bahwa petugas di

Samsat Keliling berusaha untuk berkerja sedisiplin mungkin dan bekerja sesuai dengan jam operasional kerja yang berlaku.

Hasil wawancara dengan (ID) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Keliling menyatakan bahwa:

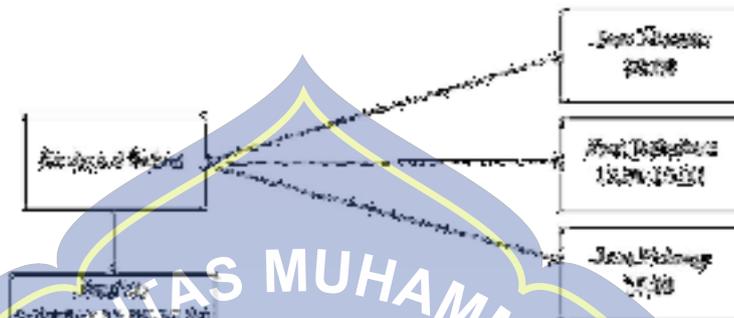
“Kalau masalah kedisiplinan mungkin masih harus ditingkatkan karena dari pengalaman saya kan sudah membayar pajak di Samsat Keliling sudah bertahun-tahun tapi di sini kadang masih waktu/jam kerja tapi mobil Samsatnya sudah pergi, saya kurang tahu apa pegawainya pulang atau bagaimana padahal saya datang sekitaran jam 1 tapi mobilnya sudah tidak ada di lokasi.”(wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam pelayanan di Samsat Keliling dinilai masih belum optimal dikarenakan dalam pelayanannya masih terdapat aparatur yang lalai dalam bekerja selain itu dari jadwal operasional berdasarkan hasil wawancara masyarakat di nilai masih belum sesuai dengan aturan jam kerja yang berlaku.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian di instansi terkait dapat diketahui bahwa dalam hal kedisiplinan masih belum optimal karena kinerja petugas pelayanan Samsat Keliling yang belum sesuai dengan jadwal operasional yang telah diatur dalam SOP yang tertera bahwa jadwal pelayanan Samsat Keliling yakni pada pukul 08.00 sampai 15.00 berbeda dengan yang terjadi di lapangan. Pada saat melakukan penelitian peneliti melihat mobil Samsat Keliling baru mulai beroperasi pada pukul 09.00 terlambat 1 jam dan dari jadwal operasional yang telah ditentukan.

Pernyataan beberapa informan di atas juga didukung oleh data sebagai berikut:

Gambar 4.2 Jam Kerja Pegawai Samsat Keliling Gowa



( Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator kedisiplinan petugas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas masih belum optimal karena apartur Samsat Keliling tidak melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang tidak prima sehingga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

#### e) **Penyediaan alat bantu dalam pelayanan**

Penyediaan alat bantu sangat diutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses pelayanan. Dengan adanya alat bantu pelayanan dapat mendukung proses pelayanan sehingga dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa yang mengatakan bahwa:

“Untuk penggunaan alat bantu teman-teman petugas sudah sangat lancar dalam mengoperasikan seperti alat bantu komputer, printer dan sebagainya.”(wawancara 23 Mei 2023).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling yang mengatakan bahwa:

“Untuk alat bantu pelayanan di Samsat Keliling itu di setiap unit mobil Samsat Keliling itu tersedia laptop dan printer yang digunakan untuk proses pembayaran pajak dan pencetakan notis pembayaran pajak kendaraan.”(wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa untuk menunjang proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa menyediakan alat bantu berupa laptop serta printer notis yang memudahkan serta mempercepat waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait alat bantu di Samsat Keliling Gowa pihak Samsat Kabupaten Gowa telah menyediakan alat bantu komputer (laptop) yang digunakan dalam pengimputan data pembayaran pajak dan juga telah tersedia printer untuk mencetak bukti notis pembayaran pajak kendaraan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator penyediaan alat bantu di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa penyediaan alat bantu di Samsat Keliling sudah optimal karena telah menyediakan alat-alat bantu yang digunakan dalam pelayanan pembayaran pajak. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan akan

memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan serta akan mengefisienkan waktu pelayanan.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang meliputi kecermatan, kesiapan saat diperlukan dan keterampilan dalam menguasai tugas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor telah sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan Samsat Keliling. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa:

### a) **Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan**

Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Apabila aparaturnya tidak cermat dalam melaksanakan tugasnya maka dapat mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan publik sehingga akan menimbulkan pekerjaan baru yang memakan banyak waktu sehingga proses pelayanan publik tidak berjalan dengan optimal. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Gowa mengatakan bahwa:

“Untuk kemampuan pegawai, Alhamdulillah kualitas teman-teman pegawai saya rasa sudah optimal dan tidak perlu diragukan lagi karena pegawai yang bertugas di Samsat Keliling sudah memiliki pengalaman bertahun-tahun dan sampai sekarang kami jarang mendengarkan ada keluhan dari masyarakat untuk pelayanan di

Samsat Keliling. Teman-teman petugas sudah sangat cermat dalam melakukan pelayanan dan tentunya tetap berhati-hati sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan pajak di Samsat Keliling.”(wawancara 23 Mei 2023).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Saya rasa petugas di sini sudah cermat karena sudah sangat paham tugas masing-masing, jadi setiap petugas memiliki tugas yang berbeda dek misalnya ada yang bertugas untuk menyabut dan menjelaskan kepada wajib pajak dan ada yang bertugas untuk kasir dan operator komputer.”(wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa dan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling dapat diketahui bahwa petugas di Samsat Keliling telah cermat dalam melakukan pelayanan hal ini dapat di tandai dengan petugas pelayanan yang selalu berhati-hati dalam proses pelayanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (CC) selaku wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Kecermatan petugas di Samsat Keliling menurut saya sudah lumayan baik sewaktu pelayanan petugasnya langsung membantu memeriksa jumlah pajak kendaraan yang harus saya bayar” (wawancara 9 Mei 2023).

Dalam wawancara dengan Bapak (AI) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan menyatakan bahwa:

“Kecermatan petugasnya menurut saya sudah optimal, petugasnya sudah paham dengan tugas masing-masing sehingga proses pelayanan pajaknya cepat dan menghemat waktu.” (wawancara 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa petugas Samsat Keliling sudah cermat dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak dan selalu berhati-hati dalam prosesnya sehingga dapat terhindar dari kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait dengan kecermatan petugas dalam pelayanannya, aparatur yang bertugas di Samsat Keliling Gowa telah melaksanakan tugasnya serta telah bekerja dengan cermat karena setiap aparatur yang bertugas telah mengetahui dengan baik tugas masing-masing dan selalu melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pengimputan data pembayaran pajak di Samsat Keliling Gowa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator kecermatan petugas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas telah optimal karena aparatur yang bertugas telah mengetahui tugasnya masing-masing dan sangat berhati-hati dalam pelayanan. Sehingga dapat terhindar dari kesalahan saat proses pelayanan pembayaran pajak berlangsung.

**b) Memiliki standar pelayanan yang jelas**

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan salah satu indikator terpenting dalam pelayanan publik karena setiap pelayan memerlukan suatu acuan dalam pelaksanaan pelayanannya. SOP ini

berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Gowa mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan di Samsat Keliling itu kita ada SOP seperti dari segi berpakaian harus menggunakan seragam dan atribut seragam sesuai hari kerja jadi saat melayani itu kelihatan rapi, selain itu dari segi pelayanan pembayaran pajak minimal waktu pelayanannya sekitar 5 menit sehingga masyarakat tidak lama menunggu.”(wawancara 23 Mei 2023)

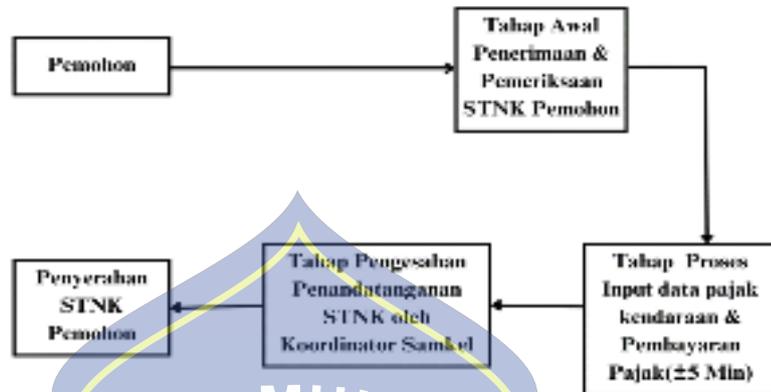
Selanjutnya wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

"Iya sudah sesuai, kalau SOP itu sudah pasti ada karena kita tidak bisa melakukan pelayanan dengan baik kalau tidak ada SOP yang jelas, karena semua prasarana serta waktu pelayanan itu semuanya diatur dalam SOP."(wawancara 9 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dapat diketahui bahwa proses pelayanan di Samsat Keliling Gowa memiliki SOP yang jelas dalam pelayanannya yang mengatur prosedur dan tahapan pelayanan, serta waktu pelayanan yang menjadi pedoman petugas dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak.

Pernyataan beberapa informan di atas juga didukung oleh data sebagai berikut:

Gambar 4.3 Standar Operasional Samsat Keliling Gowa



(Sumber : Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai SOP di Samsat Keliling Gowa, dalam pelayanannya Samsat Keliling telah memiliki *standard operating procedure* (SOP) yang jelas dalam pelayanan pajak dimana dalam prosesnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor harus selesai dalam rentang waktu  $\pm 5$  menit pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator standar operasional di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya telah memiliki standar operasional yang jelas dan menjadi patokan aparatur dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima maka dibutuhkan ketersediaan standar operasional yang menjadi pedoman atau petunjuk aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat agar dapat memahami alur pelayanan.

**c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan**

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan sangat menentukan berlangsungnya proses pelayanan. Apabila petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka proses pelayanannya akan lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk keahlian dalam menggunakan komputer teman-teman petugas sudah sangat paham, selain itu dalam 1 triwulan itu kita mengadakan 1 sampai 3 kali pelatihan dan kita juga ada evaluasi pelayanan Samsat Keliling di Kantor Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan.”(wawancara 23 Mei 2023).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Dari segi keahlian saya rasa sudah handal dalam penggunaan komputer mengingat pengalaman kerja petugas di sini itu sudah bertahun-tahun jadi tidak perlu diragukan lagi untuk masalah pengoperasian komputernya.”(wawancara 9 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa dan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling dapat diketahui bahwa petugas pelayanan di Samsat Keliling Gowa sudah handal dalam pengoperasian komputer (laptop) karena terdapat pelatihan rutin yang bertujuan untuk mengasah kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KV) selaku wajib pajak menyatakan bahwa:

“Menurut saya petugasnya sudah sangat handal dalam penggunaan komputer dari pelayanan yang diberikan petugasnya tampaknya sudah sangat ahli dalam pengoperasiannya jadi pelayanannya selesai dengan cepat.”(wawancara 9 Mei 2023)

Berikutnya hasil wawancara dengan Bapak (ID) selaku pengguna layanan menyatakan bahwa:

“Keahlian petugasnya sudah bagus dalam menggunakan komputernya juga saya lihat sudah sangat ahli jadi saat kita ingin membayar pajak itu hanya menunjukkan STNK saja lalu langsung diproses sama pegawai yang bertugas.” (wawancara 9 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat diketahui bahwa kemampuan petugas pelayanan di Samsat Keliling dalam penggunaan alat bantu layanan sudah optimal sehingga mendukung proses pelayanan agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dalam pelayanannya petugas di Samsat keliling sudah memiliki kemampuan penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer yang telah optimal dan telah handal dalam menggunakan komputer dalam pengimputan data masyarakat wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga proses pelayanannya menjadi lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam

penggunaan alat bantu sudah optimal karena dalam pelayanannya terlihat petugas telah mampu mengoperasikan komputer dengan baik. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan sangat menentukan berlangsungnya proses pelayanan. Apabila petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka proses pelayanannya akan lebih cepat dan efisien.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (Ketanggapan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai Samsat Keliling dalam membantu dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan wajib pajak serta melakukan pelayanan secara tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa:

#### a) **Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

Pengguna layanan atau masyarakat yang menggunakan layanan dari suatu instansi akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon baik saat melakukan pelayanan. Respon yang baik dari pengguna layanan dapat menghasilkan efek positif bagi kualitas pelayanan suatu instansi. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Gowa telah berusaha semaksimal mungkin dalam merespon pengguna layanan yang ingin melakukan

pelayanan. Seperti yang dipaparkan oleh Ibu (WA) dalam wawancara sebagai berikut:

“Teman-teman petugas sudah sangat tanggap dalam merespon keinginan masyarakat yang datang dan mereka juga sangat mengapresiasi masyarakat yang datang membayar pajak di Samsat Keliling.”(wawancara 23 Mei 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

"Jadi di sini itu kalau ada wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran kita akan langsung membantu dan menanyakan kelengkapan berkasnya misalnya STNK lalu pembayarannya itu akan langsung diproses oleh petugas."(wawancara 9 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa dan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling dapat diketahui bahwa petugas pelayanan di Samsat Keliling Gowa sudah sangat tanggap dan responsive terhadap wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu (CC) selaku waib pajak yang melakukan pelayanan:

“Respon petugasnya saya rasa sudah bagus waktu pelayanan tadi petugasnya langsung megarahkan dan membantu jadi saya tidak kebingungan meskipun tadi kasirnya agak ketus” (wawancara 9 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (AI) selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Menurut saya respon petugasnya sudah sangat bagus, karena ini pertama kalinya saya membayar pajak jadi awalnya saya agak bingung dengan proses pelayanannya, tetapi petugasnya langsung

menyambut dan menjelaskan mengenai proses pelayanannya jadi mudah dipahami.” (wawancara 15 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat diketahui bahwa petugas pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa sudah sangat optimal dalam merespon wajib pajak atau pengguna layanan yang ingin membayar pajak kendaraan di Samsat Keliling. Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan sehingga dapat menciptakan penilaian baik bagi penyedia layanan.

Pernyataan beberapa informan di atas juga didukung oleh data sebagai berikut:

Tabel 4.6 Data Rata-Rata Layanan Harian Samsat Keliling Tahun 2019-2022

Unit Pelayanan	Tahun Pelayanan			
	2019	2020	2021	2022
Samkel Hertasning	15	15	10	30
Samkel Batas Kota	10	10	5	25

( Sumber: Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, 2023)

Berdasarkan data jumlah rata-rata pelayanan harian Samsat Keliling Gowa pada unit Samsat Keliling Hertasning dan Batas Kota rata-rata pelayanan wajib pajak hariannya berjumlah 15 dan 10 pelayanan wajib pajak tiap harinya dan pada tahun 2019-2020 rata-rata pelayanan hariannya stabil sedangkan pada tahun 2021 rata-rata pelayanan kedua unit Samsat Keliling terjadi penurunan karena meningkatnya covid-19 ditahun 2021 dan berlakunya PSBB Tingkat

Daerah setempat. Kemudian pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang signifikan pada rata-rata pelayanan harian pada kedua unit Samsat Keliling dengan rata-rata pelayanan 30 dan 25 wajib pajak per harinya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait dengan kemampuan aparatur Samsat Keliling dalam merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, aparatur telah optimal dalam merespon masyarakat, saat observasi peneliti melihat aparatur yang melakukan pelayanan akan langsung menyambut dan mengarahkan masyarakat yang datang ke unit Samsat Keliling kemudian akan langsung melakukan pengimputan data pajak yang perlu dibayar oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator merespon masyarakat yang melakukan pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa aparatur yang bertugas telah merespon masyarakat wajib pajak yang ingin menggunakan layanan hal ini ditandai dengan data rata-rata pelayanan harian yang meningkat dari tahun lalu yang menandakan petugas telah merespon masyarakat sehingga meningkatkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Samsat Keliling.

**b) Petugas mengatasi keluhan masyarakat yang menggunakan layanan**

Merespon keluhan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dan memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan publik baik

dari segi kepuasan maupun dari segi imej atau citra instansi yang menyediakan layanan. Suatu instansi atau penyedia layanan harus mampu mengatasi segala keluhan dari masyarakat.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT.

Samsat Kabupaten Gowa:

“Selama saya menjabat sejak 8 bulan yang lalu sampai saat ini kita belum ada keluhan khususnya mengenai pelayanan di Samsat Keliling.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah keluhan dari wajib pajak bisa kami atasi dengan baik, kami selalu berusaha membantu proses pelayanan wajib pajak agar dapat terselesaikan.”(wawancara 9 Mei 2023)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu (WA) selaku UPT. Samsat Kabupaten Gowa dan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menunjukkan bahwa belum ada keluhan langsung dari masyarakat pengguna layanan terkait dengan keluhan dan petugas Samsat Keliling berusaha dengan maksimal untuk mengatasi keluhan dari wajib pajak.

Kemudian wawancara dengan (KV) selaku masyarakat pengguna layanan:

“Petugasnya ada yang menyambut dengan ramah tapi ada juga yang sedikit jutek dan kurang ramah seperti petugas di kasir pelayanannya.”(wawancara 9 Mei 2023)

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Bapak (ID) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Keliling mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah cukup bagus di sini sudah tersedia kursi untuk duduk saat menunggu petugasnya memproses pembayaran pajak akan tetapi menurut saya masih perlu dibenahi sedikit karena Samsat Keliling di cabang Hertasning kan berada ditempat terbuka jadi kalau masyarakat ingin membayar pajak dan datangnya agak siang itu kursinya panas jadi mungkin dari pihak Samsatnya bisa disediakan tenda portable jadi kita tidak kepanasan saat mengantri”.(wawancara, 9 Mei 2023).

Hasil wawancara dengan (ID) selaku wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Kalau masalah kedisiplinan mungkin masih harus ditingkatkan karena dari pengalaman saya kan sudah membayar pajak di Samsat Keliling sudah bertahun-tahun tapi di sini kadang masih waktu/jam kerja tapi mobil Samsatnya sudah pergi, saya kurang tahu apa pegawainya pulang atau bagaimana padahal saya datang sekitaran jam 1 tapi mobilnya sudah tidak ada di lokasi.”(wawancara 9 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dari beberapa informan terkait dengan kemampuan petugas dalam merespon keluhan masyarakat dalam pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, masih terdapat beberapa keluhan yang diberikan oleh masyarakat terkait proses pelayanan di Samsat Keliling.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal kemampuan petugas dalam merespon keluhan di Samsat Keliling, dalam pelayanannya belum mampu mengatasi keluhan-keluhan yang

diberikan oleh masyarakat karena masyarakat yang menggunakan layanan tidak memiliki media yang dapat digunakan sebagai sarana penyampaian keluhan seperti kotak keluhan dan saran masih belum tersedia di Samsat Keliling.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator keluhan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, terdapat perbedaan dengan keterangan yang diberikan oleh aparatur dengan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya pegawai di Samsat Keliling belum mampu mengatasi keluhan-keluhan masyarakat terkait pegawai yang masih bersikap kurang ramah, kedisiplinan petugas serta kenyamanan tempat pelayanan. Aparatur dalam pelayanannya harus memberikan perhatian lebih terhadap keluhan yang diberikan masyarakat dan menjadikan keluhan tersebut sebagai patokan untuk melakukan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* (Jaminan) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jaminan dalam memberikan pelayanan yang merupakan sikap dapat dipercaya dan adanya kepercayaan dan kenyamanan yang diperoleh dalam pelayanan dalam hal ini berupa jaminan yang diberikan pegawai Samsat Keliling dalam melakukan pelayanan seperti jaminan legalitas dan biaya dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian

yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa:

**a) Jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Jaminan tepat waktu dalam pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting dan mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Jaminan tepat waktu pelayanan di Samsat Keliling Gowa telah diatur dalam SOP, seperti yang dinyatakan oleh Ibu (WA) selaku UPT. Samsat Kabupaten Gowa:

“Untuk jaminan tepat waktu pelayanan di Samsat Keliling itu tertera di SOP dimana waktu pelayanannya itu harus selesai dalam rentang waktu 3 sampai 5 menit. Petugas di Samsat Keliling Gowa saya rasa semua sudah terlatih dan professional jadi pelayanan pembayaran pajak yang dilakukan tidak akan memakan waktu yang lama.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

“Itulah kekurangan bayar pajak di kantor, biasanya wajib pajak itu malas ke kantor karena antriannya lumayan panjang dan lama jadi dengan adanya Samsat Keliling wajib pajak bisa menghemat waktu karena di sini pelayanannya itu cepat cuma beberapa menit walaupun ada antrian itu tidak selama antrian di kantor. Untuk pelayanan di Samsat Keliling itu kita juga ada targetnya maksimal 5 menit harus selesai tapi ini tergantung dari jaringan komputer dan servernya kadang down jadi mungkin bisa lebih dari target waktunya,tapi kami selalu berusaha untuk menyelesaikan layanan secepat mungkin.”(wawancara 9 Mei 2023)

Kemudian hasil wawancara dengan (KV) selaku masyarakat pengguna layanan:

“ Petugasnya sudah melayani dengan cepat dan tepat waktu, saat menunggu proses pembayarannya tadi lumayan cepat sama petugasnya langsung diproses kita hanya menunggu beberapa menit kemudian akan dipanggil untuk membayar pajak.”  
(wawancara 9 Mei 2023)

Dari hasil wawancara dari beberapa informan terkait dengan jaminan ketepatan waktu pelayanan dapat diketahui bahwa petugas di Samsat Keliling Gowa sudah dijalankan semaksimal mungkin dengan mengacu pada target waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang ada.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait dengan ketepatan waktu pelayanan, dalam pelayanan di Samsat Keliling Gowa petugas telah melakukan pelayanan dengan optimal dan tepat waktu sesuai dengan standar operasional yang ada yakni waktu pelayanan yang harus selesai dalam rentang waktu  $\pm 5$  menit waktu pelayanan, meskipun terkadang masih terdapat antrian yang diakibatkan oleh jaringan dan server yang sedang down.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator jaminan tepat waktu di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya telah memberikan jaminan ketepatan waktu karena jaminan ini telah tertulis dalam standar operasional pelayanannya, dimana petugas yang melakukan pelayanan dituntut untuk mampu melaksanakan pelayanan dengan cepat dan efisien sesuai standar operasional yang ada.

## b) Jaminan legalitas dalam pelayanan

Untuk jaminan legalitas pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa berupa SK petugas pelayanan yang membuktikan bahwa pegawai melakukan tugasnya secara legal dan cetakan serta stempel atau cap pada notis pajak sebagai bukti sah pembayaran pajak. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Ibu (WA) selaku Kepala UPT.

Samsat Kabupaten Gowa:

“Untuk jaminan legalitas layanannya itu setiap petugas yang bertugas di Samsat Keliling diberikan SK tersendiri dari Badan Pendapatan Daerah jadi petugas ada izin yang jelas dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat yang ingin membayar pajak itu tidak perlu ragu.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling menyatakan bahwa:

"Legalitasnya itu dapat dilihat dari pencetakan notis, setelah notisnya dicetak selanjutnya itu STNK wajib pajak akan distempel sebagai cap bukti legal telah melakukan pembayaran."(wawancara 9 Mei 2023)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, dapat diketahui bahwa dalam pelayanan di Samsat Keliling pada aspek jaminan legalitas pelayanan yang membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan telah legal serta terdapat proses pengesahan STNK dengan penandatanganan dan pemberian stempel atau cap oleh petugas yang menjadi bukti legal bahwa wajib pajak telah membayar pajak kendaraan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator jaminan legalitas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya telah memiliki jaminan legalitas dalam pelayanannya seperti SK yang menjamin petugas memiliki izin khusus dalam melakukan pelayanan serta jaminan legalitas dalam pembayaran pajak seperti pegeahan STNK yang telah membayar pajak dengan menggunakan stempel sebagai cap bukti legal pelayanan.

**c) Jaminan biaya dalam pelayanan**

Penentuan biaya pengurusan dalam pelayanan publik ditentukan oleh jenis pelayanannya, begitu juga dalam pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa biaya yang dipungut dalam pembayaran pajak berbeda tergantung dari jenis, tipe dan tahun pembelian kendaraan. Seperti yang dinyatakan oleh Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa:

“Untuk kepastian biaya itu sesuai dengan jumlah biaya yang keluar dari notis pajak dan tidak ada biaya tambahan lain jika ada petugas yang melakukan pungli ke masyarakat bisa langsung dilaporkan ke Kantor Samsat Gowa.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling:

"Jadi untuk kepastian biaya itu bisa dicek di notis pajak tiap kendaraan itu berbeda-beda besar pajak kendaraan yang harus dibayar oleh masyarakat, jadi masyarakat bisa memeriksa STNK masing-masing setelah itu masyarakat wajib pajak itu hanya perlu membayar sesuai dengan total biaya yang tertera di notis yang telah diprint."(wawancara 9 Mei 2023)

Kemudian hasil wawancara dengan (ID) selaku masyarakat wajib pajak mengatakan bahwa:

“Jaminan kepastian biayanya itu tergantung dari berapa besar pajak kendaraan kita ini, setahu saya itu biasanya berbeda tiap jenis kendaraan”.(wawancara 9 Mei 2023)

Wawancara dengan (KR) selaku masyarakat pengguna layanan mengatakan bahwa:

“Jaminan biayanya itu setahu saya kita hanya perlu membayar sesuai dengan jumlah biaya yang tertera di STNK kendaraan, selain itu setahu saya tidak ada biaya pungutan tambahan lain yang diminta petugas Samsat.”(wawancara 9 Mei 2023).

Dari hasil wawancara dari beberapa informan terkait dengan jaminan biaya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa hanya memungut biaya sesuai dengan biaya yang tertera di notis pajak dan tanpa biaya tambahan lainnya.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal jaminan biaya di Samsat Keliling, dalam pelayanannya aparatur yang bertugas memberikan jaminan biaya yang telah sesuai dengan besar biaya pajak yang tertera pada notis dan STNK wajib pajak dan tidak memungut biaya tambahan lain selain dari biaya pajak yang tertera di notis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator jaminan biaya di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya telah memiliki jaminan biaya yang jelas sehingga

pelayanannya masyarakat hanya membayar pajak sesuai dengan notis pajak sehingga tidak memerlukan biaya tambahan. Jaminan biaya yang jelas dalam pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan kepedulian serta perhatian yang diberikan oleh pegawai Samsat Keliling kepada wajib pajak yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa:

#### a) **Petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah**

Keramahan petugas sangat diperlukan dalam suatu proses pelayanan publik. Bersikap ramah berarti bersikap baik dengan tutur kata yang sopan. Jika petugas pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan kesan dan penilaian yang baik dari pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa menyatakan bahwa:

“Teman-teman petugas itu dituntut untuk selalu bersikap ramah kepada masyarakat yang membayara pajak, mereka selalu dituntut untuk ramah dan melayani tanpa membedakan golongan semua masyarakat mendapat perhatian yang sama.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling mengatakan bahwa:

"Dari segi sikap itu kami selalu menyambut wajib pajak secara ramah dengan sikap sebaik mungkin jadi masyarakat yang bayar pajak itu bisa datang dengan senyum pulang juga dengan senyum."(wawancara 9 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan (CC) selaku masyarakat wajib pajak:

"Untuk keramahan beberapa petugasnya sudah ramah, Cuma untuk petugas diloket kasirnya agak cuek, mungkin petugasnya bisa agak ramah sedikit saat melayani jadi kita selaku masyarakat tidak sungkan saat melakukan pelayanan."(wawancara 9 Mei 2023)

Kemudian wawancara dengan (KV) selaku masyarakat pengguna layanan:

"Petugasnya ada yang menyambut dengan ramah tapi ada juga yang sedikit jutek dan kurang ramah seperti petugas di kasir pelayanannya."(wawancara 9 Mei 2023)

Dari hasil wawancara dari beberapa informan terkait dengan sikap sopan dan ramah dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa dapat diketahui bahwa belum semua petugas yang memberikan pelayanan dengan ramah kepada wajib pajak.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal sikap sopan dan ramah, dalam pelayanan di Samsat Keliling peneliti masih menjumpai petugas yang bersikap kurang ramah saat melayani wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor

akan tetapi sikap yang kurang ramah hanya dilakukan oleh salah satu petugas saja, sedangkan petugas yang lainnya masih melayani dengan sikap sopan dan ramah saat menyambut masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator sikap sopan dan ramah di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, terdapat perbedaan antara hasil wawancara dengan aparatur dan masyarakat, berdasarkan keterangan dari pegawai Samsat Keliling menjelaskan bahwa pegawai telah melayani dengan sikap sopan dan ramah namun berbeda dengan keterangan yang diberikan oleh masyarakat yang mengatakan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang ramah, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya masih terdapat aparatur yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keramahan petugas sangat penting dalam pelayanan publik karena akan mempengaruhi citra instansi dan kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan.

**b) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif**

Pemberian pelayanan secara sama oleh pegawai terhadap masyarakat pengguna layanan yang memiliki kepentingan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa selalu dilayani dengan memberikan pelayanan tanpa adanya membeda-bedakan dan tidak diskriminatif terhadap golongan wajib pajak. Pelayanan yang harus diberikan harus disama ratakan tanpa adanya memandang status sosial. Seperti hasil

wawancara dengan Ibu (WA) selaku Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa mengatakan bahwa:

“Tentunya kami sebagai aparatur dan pelayanan masyarakat kami tidak melihat dikenal atau tidak, tetap kami memberikan pelayanan yang sama dengan semua wajib pajak yang datang untuk pelayanan jadi tidak ada individu tertentu yang diistimewakan semua mendapat pelayanan yang sama.”(wawancara 23 Mei 2023)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak (KR) selaku Koordinator Samsat Keliling mengatakan bahwa:

“Semua wajib pajak yang datang untuk pelayanan itu akan mendapatkan perlakuan yang sama tanpa memandang golongan. Kami selalu berusaha untuk melayani masyarakat secara adil dan merata tanpa adanya kepentingan pribadi, semua akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan golongan kaya atau miskin, teman atau keluarga semuanya mendapat perlakuan yang sama tanpa terkecuali.”(wawancara 9 Mei 2023)

Kemudian wawancara dengan (AI) selaku masyarakat wajib pajak menyatakan bahwa:

“Saya rasa semua masyarakat yang datang untuk bayar pajak mendapat perlakuan yang sama secara adil dari petugasnya, saya sebagai pengguna layanan diberikan pelayanan yang sama dengan masyarakat lain dan tidak ada perbedaan signifikan saat petugas melayani saya dan masyarakat lainnya.”(wawancara 15 Mei 2023)

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan di atas terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya membeda-bedakan dan perlakuan yang sama di Samsat Keliling Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak membeda-bedakan golongan, semua wajib pajak mendapatkan perlakuan yang sama dan adil.

Pernyataan beberapa informan di atas juga didukung oleh data sebagai berikut:

Tabel 4.7 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019-2022

Tahun	Target	Realisasi	Persen
2019	Rp. 85.303.424.000	Rp. 87.756.077.378	102.84%
2020	Rp. 79.612.633.000	Rp. 81.055.613.917	101.72%
2021	Rp. 97.398.607.000	Rp. 94.539.015.449	97.06%
2022	Rp. 135.650.955.000	Rp. 148.268.655.481	109.30%

( Sumber: Kantor Bersama Samsat Gowa, 2023)

Berdasarkan data target dan realisasi pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Gowa, pada tahun 2019-2020 data realisasi pajak kendaraan bermotor telah melampaui target yang ditentukan yaitu sebesar 102.84% pada tahun 2019 dan 101.72% untuk tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2021 tingkat realisasi pajak kendaraan bermotor menurun dan tidak mencapai target realisasi yang ditentukan yaitu sebesar 97.06% dari target yang ditentukan. Hal tersebut terjadi karena meningkatnya covid-19 ditahun 2021 yang berdampak pada ekonomi masyarakat sehingga terjadi penurunan pada tingkat penerimaan pajak di Samsat Kabupaten Gowa. Kemudian pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang signifikan pada realisasi pajak kendaraan bermotor yakni sebesar 109.% dari target yang ditentukan ini naik 12% dari realisasi pada tahun 2021.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal petugas melayani dengan tidak diskriminatif di Samsat Keliling, dapat diketahui bahwa aparaturnya yang bertugas dalam pelayanan pembayaran pajak telah melakukan pelayanan dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat wajib pajak yang ingin membayar pajak di Samsat Keliling, semua wajib pajak mendapat pelayanan yang sama tanpa memandang penampilan maupun status sosial, dari hasil observasi peneliti melihat masyarakat yang melakukan pelayanan di Samsat Keliling didominasi oleh ibu rumah tangga dan PNS akan tetapi semua wajib pajak akan dilayani sesuai dengan urutan antrian dan tidak ada yang mendapatkan perlakuan spesial, semua wajib pajak dilayani dengan adil dan sama rata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan serta hasil observasi yang dilakukan peneliti pada indikator diskriminatif di Samsat Keliling Kabupaten Gowa, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanannya pegawai di Samsat Keliling telah melakukan pelayanan tanpa membeda-bedakan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Perilaku tidak diskriminatif sangat penting dalam pelayanan publik agar masyarakat selaku pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan yang sama dan adil tanpa unsur membeda-bedakan dalam pelayanannya.

## C. Pembahasan

### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan dalam sector pelayanan publik yang mengarah pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Zeithaml, et. Al dalam (Hardiyansyah, 2018) *tangible* merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Pada penelitian ini Indikator *tangible* atau bukti fisik, *tangible* merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan organisasi.

Dimensi *tangible* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan di Samsat Keliling Gowa dari aspek penampilan petugas dan penggunaan alat bantu sudah optimal dan sesuai dengan SOP yang berlaku, akan tetapi masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dibenahi dan

ditingkatkan seperti tingkat kedisiplinan petugas di Samsat Keliling yang bekerja belum sesuai dengan jadwal operasional kerja yang tertera di SOP.

Selain itu rendahnya kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa juga disebabkan oleh beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini di tandai dengan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan yang diakibatkan oleh minimnya sarana prasarana kursi tunggu dan lokasi pelayanan yang berada ditempat terbuka yang mengakibatkan wajib pajak merasa kurang nyaman saat proses pelayanan pada waktu tertentu karena tempat pelayanan Samsat Keliling yang terasa panas saat menunggu antrian pelayanan di Samsat Keliling.

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Zeithaml et al., dalam (Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan merupakan kemampuasn suatu instasni dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat serta memuaskan pengguna layanan. Kehandalan dalam pelayanan memilikihubungan erat dengan kepuasan pelanngan atau pengguna layanan, kehandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pengguna layanan terhadap kehandalan maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang

jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa pada aspek kecermatan petugas dalam pelayanannya sudah sangat cermat dan telah mengerti tugas masing-masing sehingga dapat melakukan pelayanan secara efisien selain itu petugas selalu berhati-hati dalam prosesnya sehingga dapat terhindar dari kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Selanjutnya pada aspek standar pelayanan yang jelas, pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan memuat standar pelayanan, waktu pelayanan dan lain sebagainya. Pada aspek kemampuan dan keahlian petugas dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah optimal dan handal dalam pengoperasian komputer (laptop) karena terdapat pelatihan rutin yang bertujuan untuk mengasah kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Zeithaml et al., dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan bahwa *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Daya tanggap yang diberikan oleh instansi dengan baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dimensi *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik,

cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat atau pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan dan terciptanya peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Pada dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini di tentukan oleh indikator-indikator yaitu: merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, serta petugas mampu mengatasi keluhan masyarakat dalam pelayanan.

Pada pelaksanaannya pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa pada aspek merespon pemohon yang ingin pelayanan petugas di Samsat Keliling Kabupaten Gowa sudah sangat tanggap dan optimal dalam merespon wajib pajak atau pengguna layanan yang ingin membayar pajak kendaraan di Samsat Keliling. Kemudian pada aspek mengatasi keluhan masyarakat dalam pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa aparatur belum mampu mengatasi keluhan yang diberikan masyarakat.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Zeithaml et al., dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan bahwa *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, Jaminan merupakan bentuk kepastian dari petugas yang memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat

dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

Pada dimensi *assurance* dalam penelitian ini di tentukan oleh indikator-indikator yaitu: jaminan tepat waktu, jaminan legalitas serta jaminan biaya dalam pelayanan.

Pada pelaksanaannya pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa pada aspek jaminan tepat waktu, dapat diketahui bahwa petugas di Samsat Keliling Gowa sudah dijalankan semaksimal mungkin dengan mengacu pada target waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Selanjutnya pada aspek jaminan legalitas pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa berupa SK petugas pelayanan yang membuktikan bahwa pegawai melakukan tugasnya secara legal dan cetakan serta stempel atau cap pada notis pajak sebagai bukti sah pembayaran pajak. Kemudian pada aspek jaminan biaya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa sudah optimal dan hanya memungut biaya sesuai dengan biaya yang tertera di notis pajak dan tanpa biaya tambahan lainnya.

##### **5. *Empathy* (Empati)**

Menurut Zeithaml et all., dalam (Hardiyansyah, 2018) mengungkapkan bahwa *Emphaty* (Empati) merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam

menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Pihak pemberi layanan harus memiliki empati dalam memahami kebutuhan pengguna layanan.

Untuk mengukur dimensi *empathy* dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator-indikator diantaranya yaitu petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah, serta petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pada pelaksanaannya pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa pada aspek sikap sopan dan ramah, terkait dengan sikap sopan dan ramah dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Gowa dapat diketahui bahwa belum semua petugas yang memberikan pelayanan dengan ramah kepada wajib pajak. Kemudian pada aspek tidak diskriminatif, sudah optimal karena petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya membeda-bedakan dan semua wajib pajak mendapatkan perlakuan yang sama dan adil di Samsat Keliling Kabupaten Gowa.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gowa secara umum sudah berkualitas namun masih terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana secara optimal di tinjau dari aspek:

Dari aspek *tangible* (bukti fisik) belum optimal dapat dilihat dari aspek keyamanan dan kedisiplinan, masyarakat masih mengeluhkan mengenai keyamanan tempat pelayanan serta kedisiplinan aparatur yang bertugas di Samsat Keliling yang belum sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) belum optimal karena aparatur yang bertugas belum mampu mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat yang menggunakan layanan. Dari aspek *empaty* (empati) juga belum optimal karena peneliti masih menjumpai petugas yang bersikap kurang ramah saat melayani wajib pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## B. Saran

Melalui penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran terkait dengan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gowa :

### 1. Bagi Samsat Kabupaten Gowa

Hasil penelitian terkait kualitas pelayanan di Samsat Keliling Kabupaten Gowa secara umum sudah berkualitas. Namun, secara khusus perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi, diantaranya berdasarkan hasil penelitian terkait kenyamanan tempat pelayanan, kesidiplinan pegawai, keramahan petugas serta kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan wajib pajak. Samsat Kabupaten Gowa perlu meningkatkan beberapa aspek tersebut agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

### 2. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak khususnya pajak kendaraan bermotor karena pajak merupakan kewajiban masyarakat khususnya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menemui keterbatasan data, sehingga sebaiknya dilakukan penelitian selanjutnya sesuai dengan tema yang sama untuk memperjelas gambaran tentang kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arma, F., Hamka, H., & Juharni, J. (2020). Peningkatan Pelayanan Ktp-Ektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 74-80. <https://journal.unibos.ac.id/paradigma/article/view/384>
- Darmawan, D., Sakawati, H., & Ismail, I. (2018). Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar). <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/11661>
- Abdullah, P. A. (2019). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10364-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10364-Full_Text.pdf)
- Abdurohman. (2011). Kualitas pelayanan publik di kelurahan tegalbunder kecamatan purwakarta kota cilegon. *Skripsi*, 1-140.
- Basir, H. (2018). Kantor sistem administrasi manunggal satu atap ( samsat ) wilayah Gowa kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa. *S*, 1-13. <http://eprints.unm.ac.id/12000/>
- Dendy Nur Ichsan. (2022). Penerapan program samsat keliling dalam bermotor di kabupaten takalar. Universitas Muhammadiyah Makassar. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/33114-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/33114-Full_Text.pdf)
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Gava Media.
- Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(1), 372-384. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662>
- Moleong, L. J. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pratiwi, A. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermoto. *In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 7, Issue 2)*. [http://www.joi.isoss.net/PDFs/Vol-7-no-2-2021/03\\_J\\_ISOSS\\_7\\_2.pdf](http://www.joi.isoss.net/PDFs/Vol-7-no-2-2021/03_J_ISOSS_7_2.pdf)

- Rajibi, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Kecamatan Padang Batung Kabupaten Hulu Sungai .... [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2208/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/2208/1/Artikel Skripsi Rizki Anggraini.R.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2208/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/2208/1/Artikel%20Skripsi%20Rizki%20Anggraini.R.pdf)
- Saepuloh, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pada Samsat Keliling Di Kabupaten Subang.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep/M.Pan/2/2004
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Zarusdan, H., Aprianty, H., & Sakti, B. (2022). Implementasi Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(1),98-103. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/2806>

## LAMPIRAN

### 1. Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas

 **Universitas Muhammadiyah Makassar**  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences  
Jl. Pahlawan 1001, Makassar 90131, Indonesia  
Telp. (0411) 444 1111, 444 1112  
Email: fkip@umh.ac.id, fkip@fkip.umh.ac.id

**UPT PUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Name : 0568/PS/PA.1-VIII/1464 H/2023 M  
Temp. H.1 : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, C/Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unisma Di Makassar  
Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Selubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diucapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : A. Aulia Rahmadani Febri  
Semester : 105611122419  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Samrat Ouwé  
Judul Skripsi : "Analisis Pefyanan Sumbat Keliling dalam Penulisan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sumbat Ouwé"

Oleh karena Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan keramahan yang baik, diucapkan banyak terima kasih.  
Insha Allah. Khairin Khatirah  
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 08 April 2023  
Ketua Jurusan PA.N

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM : 99.742

Kampus Unid Bangsa dan Umid Bangsa | Kampus dan Negeri yang Berkualitas | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Studies

## 2. Surat Permohonan Penelitian ke PTSP Sulsel


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 0411-846472 Fax. (0411) 846588 Makassar 90231 e-mail: lp3m@uimuhammadiyah.ac.id

---

Nomor : 1220/05/C.4-VIII/IV/1444/2023 17 Ramadhan 1444 H  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 08 April 2023 M  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0560/ESP/A.1-VIII/IV/1444 H/2023 M tanggal 8 April 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : **A. AULIA RAHMADANI FAHRUL**  
 No. Stambuk : **10561 1122419**  
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**  
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul:

**"KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT GOWA"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 April 2023 s/d 12 Juni 2023

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan, Jazakumullahu Khaeran

Kepala LP3M,  
  
**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**  
**NDM 1017716**

04-23

3. Surat Penelitian dari PTSP



## 4. Surat Keterangan Bebas Plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
Jalan Sultan Alauddin 259 Makassar 90222 Telp (0411) 859372-851332 Fax (0411) 855588

وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ حِينَ تَقُومُ  
**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : A. Aulia Rahmadani Fatmali  
Nim : 105611122410  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Angka Bebas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	12 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang dilakukan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana perlunya.

Makassar, 24 Juli 2023  
Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,  
  
Nurul Hafid M.P.  
NIM 964 591

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jalan Sultan Alauddin no 259 Makassar 90222  
Telp:(0411)859372,851332, fax (0411)855588  
Website: www.umh.ac.id  
Email: perpustakaan@umh.ac.id

.A.Aulia Rahmadani Fahrul 105611122419 Bab I

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



www.ngelmu.id  
Internet Source

2%



www.coursehero.com  
Internet Source

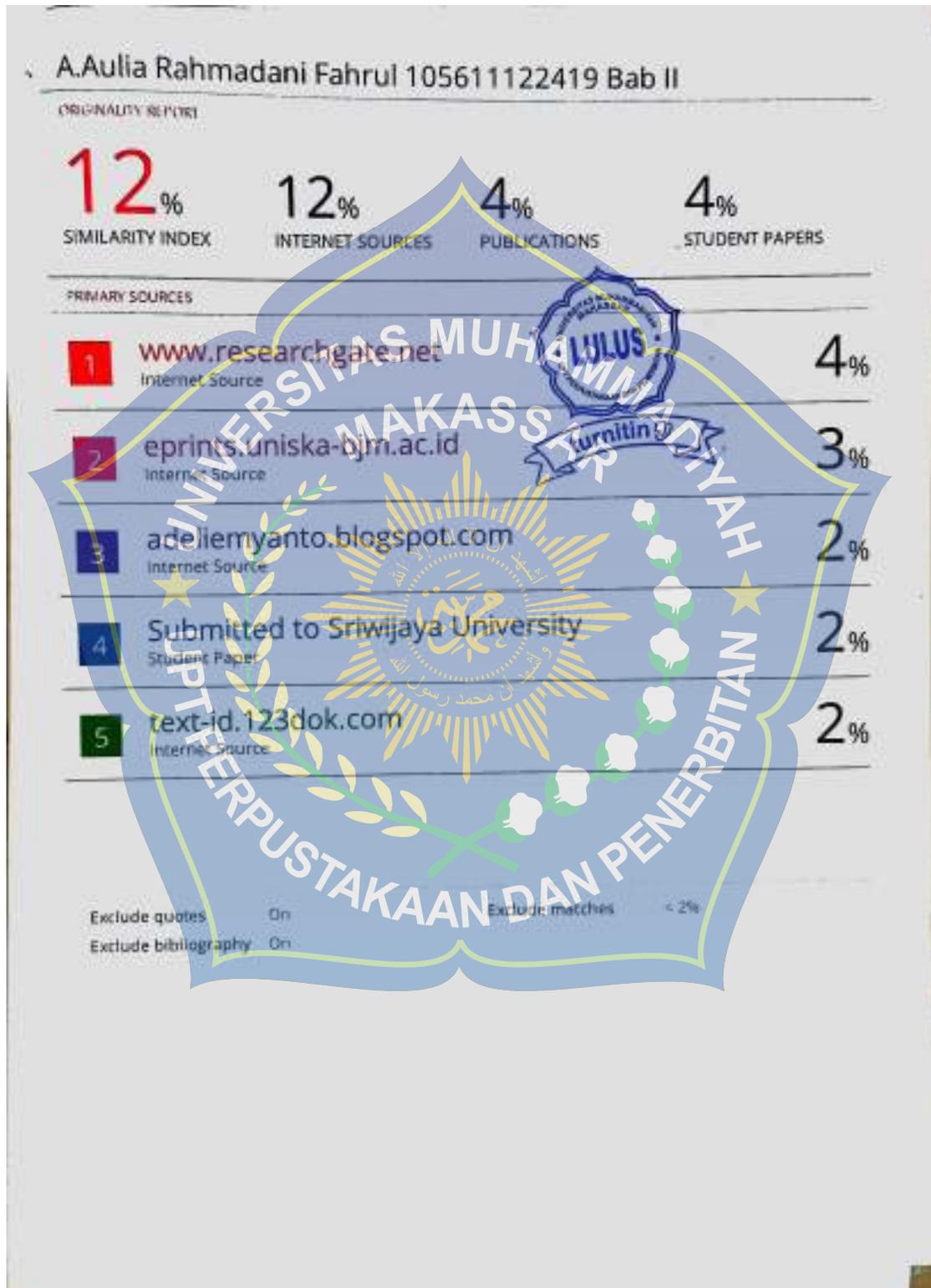
2%

Exclude quotes   
Exclude bibliography

Exclude matches

2%





## A.Aulia Rahmadani Fahrul 105611122419 Bab III

ORIGINALITY REPORT

**10%**  
SIMILARITY INDEX

**10%**  
INTERNET SOURCES

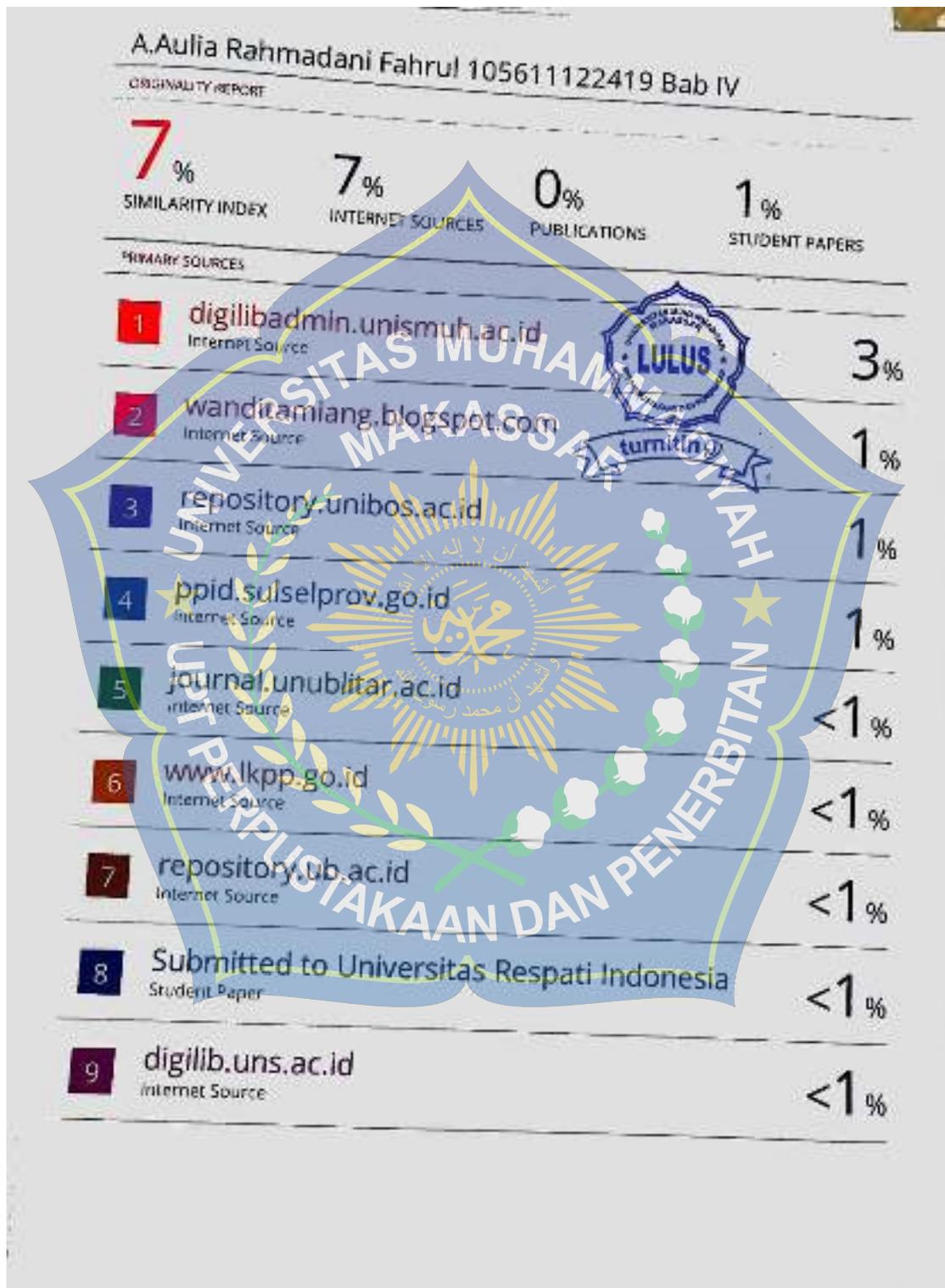
**3%**  
PUBLICATIONS

**2%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<b>8%</b>
<b>2</b>	<a href="http://ahmedrusadi311292.blogspot.com/nitin-2">ahmedrusadi311292.blogspot.com/nitin-2</a> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes Exclude bibliography Exclude matches 





Aulia Rahmadani Fahrul 105611122419 Bab V

ORIGINALITY REPORT

0% SIMILARITY INDEX	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLISHED SOURCES	0% STUDENT PAPERS
------------------------	------------------------	-------------------------	----------------------

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On  
Exclude matches  Off

**LULUS**

turnitin



**LAMPIRAN DOKUMENTASI**

**Lokasi Pelayanan Samsat Keliling Hertasning Kabupaten Gowa**



**Lokasi Pelayanan Samsat Keliling Batas Kota Kabupaten Gowa**



**Wawancara bersama Kepala UPT. Samsat Kabupaten Gowa, Wahyuni Amir S.Sos di Kantor Samsat Kabupaten Gowa pada tanggal 23 Mei 2023**



**Wawancara bersama Koordinator Samsat Keliling Kabupaten Gowa, Karoning Oktaf S.P di Unit Samsat Keliling pada tanggal 9 Mei 2023**



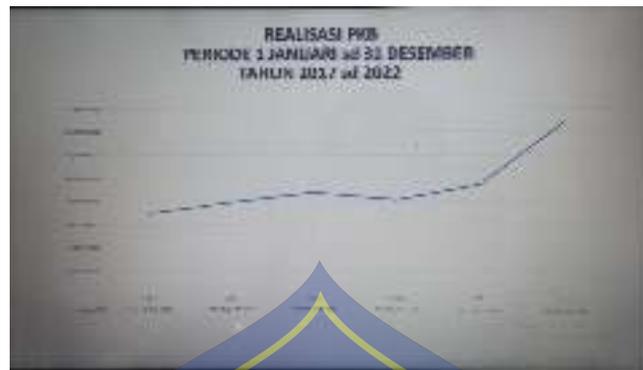
**Wawancara dan Observasi di Samsat Keliling pada tanggal 15 Mei 2023**



**Sarana Fisik pada Unit Samsat Keliling Kabupaten Gowa**



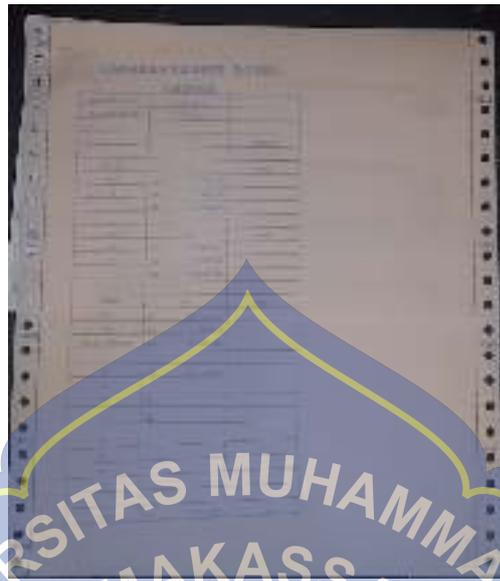
**Wawancara bersama wajib pajak di Samsat Keliling  
Pada tanggal 9 Mei 2023**



**Target dan Realisasi PKB Tahun 2017-2022**



**Surat Keputusan Bapenda Sulsel terkait Samsat Keliling**



**Laporan pendapatan Samsat Keliling Tanggal 20 Juli 2022**



## RIWAYAT HIDUP



**A. AULIA RAHMADANI FAHRUL**, Lahir di Tombolo 21 November 2000 anak kedua dari pasangan Ayahanda H.Andi ssFahrul dengan Ibunda Hj. Sukmawati Saso, S.Pd.,M.Si. Penulis mengawali pendidikan di TK Melati di tahun 2005 hingga 2006, kemudian lanjut masuk di SD Negeri Tombolo Pao di Tahun 2006 hingga 2012, lanjut lagi pendidikan di SMP Negeri 1 Tombolo Pao pada tahun 2012 sampai 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Gowa pada tahun 2015 sampai tahun 2018. Kemudian pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta di Makassar tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara.