

ABSTRAK

Putri Zahra Salsabila, Hafiz Elfiansya Parawu, Andriana, 2026. “Kualitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa”

Kualitas dari layanan publik adalah salah satu ukuran keberhasilan dari penyediaan layanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi melalui aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* menjadi sebuah inovasi dalam pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara yang cepat, sederhana, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis mutu layanan publik melalui aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* di Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari, Kasubag Tata Usaha, staf Seksi Pendataan, serta masyarakat atau wajib pajak yang memanfaatkan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik melalui Bapenda Sulsel *Mobile* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa secara umum telah berjalan dengan efektif. Hal ini ditinjau dari lima indikator yaitu: 1) *Reliability* (Keandalan) terlihat dari ketepatan informasi mengenai pajak kendaraan serta kestabilan layanan yang memungkinkan masyarakat dengan mudah; 2) *Assurance* (Jaminan) dilihat dari adanya kepastian hukum, keamanan data, validitas informasi, dan pemahaman prosedur pelayanan; 3) *Tangibles* (Bukti Fisik) tersedianya fasilitas digital, tampilan aplikasi yang mudah dan sederhana, dukungan fasilitas pelayanan di kantor; 4) *Empathy* (Empati) dilihat dari kemudahan komunikasi dan pelayanan ramah; 5) *responsiveness* (Daya Tanggap) kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan, menangani keluhan, dan memberikan Solusi atas keluhan. Kendala utama yang dihadapi adalah gangguan jaringan dan proses pembaruan sistem.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Publik, Bapenda Sulsel *Mobile*, Samsat Kabupaten Gowa.