

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
KABUPATEN ENREKANG**

INDRA YANTI

Nomor stambuk : 105610526115



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
KABUPATEN ENREKANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun dan Diusulkan Oleh

INDRA YANTI

Nomor stambuk : 105610526115

Kepada

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

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat
Kabupaten Enrekang.
Nama Mahasiswa : Indra Yanti
Nomor Stambuk : 105610526115
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Muhammad Isa Ansari, M.Si


Dr. Jaelan Usman, M.Si

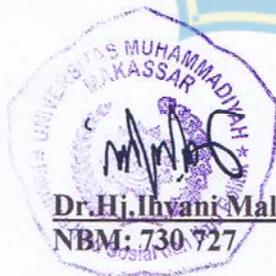
Mengetahui:

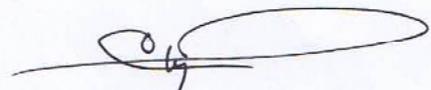
Dekan

Ketua Jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara




Nasrul Haq, S.Sos., M.PA
NBM: 1067 463

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM menguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0048/FSP/A.4-II/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada Jumat tanggal 30 Agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua

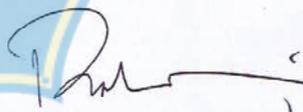
Sekretaris


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

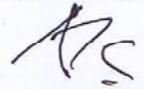

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji

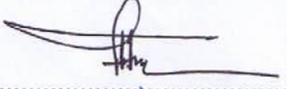
1. Dr. Andi Rosdianti Rasak, M.Si (Ketua)


(.....)

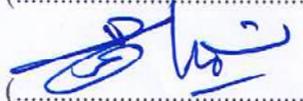
2. Abd Kadir Adys, SH, MM


(.....)

3. Dr. Jaelan Usman, M.Si


(.....)

4. Dr. Muhammad Tahir, M.Si


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Indra Yanti
Nomor Stambuk : 105610526115
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 31 Agustus 2019

Yang Menyatakan.



Indra Yanti

ABSTRAK

Indra Yanti. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang (dibimbing oleh Muhammad Isa Ansari dan Djaelan Usman).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. SAMSAT merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dilihat dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empaty* sudah baik. *Tangibles* pada SAMSAT Kabupaten Enrekang atas pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai. *Reliability* dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. SAMSAT Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani dan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga wajib pajak merasa dihargai. Diperlukan SAMSAT Kabupaten Enrekang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. SAMSAT Kabupaten Enrekang memiliki petugas yang mampu bekerja sesuai dengan harapan masyarakat karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang”.

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

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu paa kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah menemani penulis selama ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada yang tercinta terkhusus dan teristimewa untuk Kedua Orangtua penulis, orangtua yang tiada henti-hentinya mendoakan dan memberikan dorongan baik moril maupun materil, kepercayaan, kesabaran, serta senantiasa menghanturkan doa dan kasih sayang yang tak henti-hentinya kepada penulis. Doa dan didikan yang selalu diberiakn penulis sampai sekarang ini menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan studinya.

Selain itu pula terselesainya ini juga berkat dukungan yang berbagai dari pihak. Oleh karena itulah dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimah kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Isa Ansari., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Djaelan Usman., M.Si, atas bimbingan, arahan dan motivasi yang diberikan.
2. Tim penguji yang telah memberikan sumbangsih pemikiran, saran dan motivasi kepada penulis.
3. Seluruh Staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa membantu penulis dalam segala pengurusan adminstrasi penulis
4. Kepala Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dan jajarannya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dengan penulis serta senantiasa membantu penulis dalam melengkapi data-data penulis
5. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik,S.Sos,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Bapak Nasrul Haq, S. Sos.,M.Pa selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Segenap Dosen Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya kepada penulis.

9. Kedua orangtua **Usman** dan **Sitti Kadariah** yang senantiasa mendoakan penulis memberikan semangat dan bantuan baik moril dan material selama ini.
10. Saudara-saudara penulis kak Ismail dan adek Muh. Fitra yang senantiasa mendoakan penulis memberikan semangat dan bantuan baik moril dan material selama ini.
11. Untuk someone, Yusran Nasruddin yang telah memberikan support, serta kasih sayang yang selalu di berikan selama ini.
12. Teman-teman seperjuangan IAN VII.A dan VII.B, terkhusus Yanti, A.Rahmawati, Kasmawati, Nur Alia Arif, Sahabuddin,Sahrul Juma, Fatimah Sudirman, Julianti dan Rahmayana yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan serta mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan bisa berkembang lebih lanjut. Demikian skripsi ini penulis susun, apabila ada kata-kata yang kurang berkenan dan banyak terdapat kekurangan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	7
B. Konsep SAMSAT	22
C. Kerangka Pikir	24
D. Fokus Penelitian	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan lokasi penelitian	28
B. Jenis dan Tipe penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Informan Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	30
G. Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	34
B. Hasil Penelitian Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran-Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	29
Tabel 2. Jumlah penduduk di Kabupaten Enrekang	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model kerangka pemikiran	26
Gambar 2. Struktur organisasi Samsat Kabupaten Enrekang	42
Gambar 3. Pungutan Wajib Pajak.....	48
Gambar 4. Mekanisme Pelayanan di Samsat Kabupaten Enrekang	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang profesional dan merupakan suatu tanggungjawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa dalam suatu pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggungjawab aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar yang sesuai dalam setiap hak-hak dasar warga negara dan suatu

pendudukan yang berhak atas suatu jasa, barang dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan yang berkaitan dalam kepentingan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah yang tidak dapat memuaskan masyarakat sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Masyarakat akan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila dalam suatu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan bahwa pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien.

Beberapa kelemahan aspek pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian serius, sebagaimana terungkap dalam kajian Rencana Tindak Reformasi Birokrasi, Direktorat Aparatur Negara Bappenas (2004: 5) yaitu:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan garis depan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, sangat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurangnya akses ke unit-unit pelaksana pelayanan. Unit-unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi sehingga sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan terkait lainnya.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkatan sehingga menyebabkan lamanya waktu penyelesaian pelayanan.
6. Tidak efisien dan relevan. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara dapat diartikan dengan segala bentuk dalam kegiatan pelayanan umum yang akan dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dalam suatu lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam suatu barang dan jasa baik dalam rangka untuk upaya memenuhi semua kebutuhan terhadap masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan daerah nomor 8 tahun 2017, tentang pajak daerah Salah satu perubahan dalam Peraturan daerah itu adalah biaya balik nama (BBN) untuk kendaraan baru, alami penurunan 2,5 persen dari 12,5 persen menjadi 10 persen pajaknya. Yang disebut sebagai wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu masyarakat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembentukan pemerintah yang baik (*good governance*).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu organisasi publik sangat dituntut agar dapat melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya

elayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari pelayanan yang kurang baik, beberapa permasalahan lain yang sering terjadi antara lain:

Penelitian Zainal Arifin Mochtar dan Hasrul Halili pada tahun 2009 yang di lakukan di Samsat menemukan bahwa masih ada kendala yang dihadapi masyarakat dalam penerima pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang Kabupaten Enrekang. Kendalanya yaitu prosedur dalam pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang responsif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, penulis menemukan masalah terkait kesadaran pembayaran pajak oleh wajib pajak dan pelayanan publik. Permasalahan terkait kesadaran membayar pajak ditemukan bahwa dalam lima tahun terakhir tunggakan pajak kendaraan di Enrekang mencapai Rp 10 miliar Beberapa faktor penyebabnya adalah banyaknya kendaraan yang sudah rusak sehingga tak terpakai, masalah *leasing*, sudah pindah tangan serta ada pula yang tidak taat membayar pajaknya.

Permasalahan pelayanan public pertama mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Saat ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada wajib pajak. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja

sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Masalah lain yang terjadi adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di Samsat Kabupaten Enrekang. Masih banyak calo yang berkeliaran. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karna bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataanya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan tujuan dalam penelitian ini, adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, adalah untuk memperkaya dan menambah pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan publik, sehingga dengan penelitian ini sedapat mungkin berguna dan sebagai tambahan wacana dan sebagai salah satu masukan bagi yang berminat untuk meneliti lebih jauh tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat.
2. Secara praktis, adalah sebagai sumber informasi atau bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait secara langsung guna penetapan konsep selanjutnya khususnya dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selama studi diperguruan tinggi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Menurut Sinambela (2006:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut menurut Tjiptono (2005:2), bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- a) Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
- b) Kecocokan untuk pemakaian
- c) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- d) Bebas dari kerusakan/ cacat
- e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f) Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
- g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Berdasarkan pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Berbeda dengan Lukman (2000:11), yang

mengartikan kualitas pelayanan adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang. Kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara interal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Pengertian kualitas dapat diartikan kedalam tujuh poin yang meliputi kesesuaian dan kecocokan yang diharapkan oleh masyarakat serta selalu melakukan perbaikan apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan dengan cara melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dari awal dan melakukan sesuatu dengan benar. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatatur pemerintah. Sehingga kualitas dapat dimaknai sebagai kinerja profesional, yang orintasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut moenir (2002:26-27), mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan

pengguna. Pelayanan pada hakikanya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Pasolong (2008:198), menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Napitupulu (2007:164), mengartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sedangkan menurut Grantos dalam Ratminto (2006,2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemecahan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan yang baik hanya dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar menggunakan jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama.

Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari:

- a. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa
- b. Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan
- c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa

(Ratminto dan winarsih,2010:52-53)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah uatu bentuk interaksi seseorang atau kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat disakan dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Serta menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila pengutan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggaran pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptoно (2000:67) menyatakan bahwa kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualiatas merupakan pekerjaan semua orang kepada pelanggan, yaitu bertanggung

jawab untuk kualitas produk dan pengawasankualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang.

Tjiptono (2005) juga berpendapat bahwa itra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. hal ini disebabkan karen konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati layanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa tersebut.

Parasuraman (Tjiptono, 2000:28) mengatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *pereived servive* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Sureshchandar, Rajendran, and Anantharaman (dalam Akbar and Parvez, 2009:26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi:

- a) *Core service or service product* (inti pelayanan atau produk pelayanan)
- b) *Human element of service delivery* (elemen manusia dalam pengiriman pelayanan)
- c) *Systematization of service delivery: on-human element* (sistem dari pengiriman pelayanan)
- d) *Tanggibles of service and* (bukti fisik pelayanan)
- e) *Social responsibility* (tanggung jawab sosial)

Definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujuakan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan atau instansi.

Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh lebih dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberian layanan (melayani) yang dapat memenuhi keperluan suatu masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturan-aturan dasar dan tata cara yang sudah ditetapkan. Sebagai mana yang telah dikemukakan terdahulu yaitu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan terhadap masyarakat. Karena dalam birokrasi publik memiliki kewajiban dan bertanggungjawab yang dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan profesional (Irsan,2012)

Dalam Undang-undang Dasar 2009 Pelayanan publik adalah proses kegiatan dalam rangka pemenuhan semua kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar kepada setiap warga negara dan penduduk berhak atas suatu barang, jasa atau dalam pelayanan administrasi yang telah diselenggarakan oleh pihak penyedia pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik itu sendiri. Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan manusia baik secara personal maupun institusional. Manusia secara personal dalam kehidupannya memerlukan beberapa jenis kebutuhan yang dalam pemenuhannya terpaksa harus berhubungan dengan organisasi pelayanan publik.

5. Konsep Pelayanan Publik

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui suatu aktivitas orang lain hal ini yang disebut dengan suatu pelayanan. Jadi pelayanan dapat di artikan sebagai kegiatan menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain, sehingga sangat erat kaitanya dengan kepentingan publik. Kurniawan (dalam Sinambela 2017:5) mengemukakan bahwa, “pelayanan publik ialah suatu pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi tersebut sesuai dengan aturan-aturan pokok dan dengan tata cara yang ditetapkan”.

Menurut keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2004 tentang petunjuk teknik transparansi dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, sarana dan prasarana pelayanan,

prosedur pelayanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

6. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik memiliki beberapa prinsip pada pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum dalam menyelenggaraan pelayanan Publik, sepuluh prinsip adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan; dalam Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, harus mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang terkait:
 1. Persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang memiliki kekuasaan dan bertanggungjawab dalam memberikan suatu pelayanan dan menyelesaikan keluhan, persoalan dan sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik
 3. Dalam biaya pelayanan publik terdapat tata cara untuk pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikannya dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Akurasi
Produk dalam pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk dalam pelayanan publik yang memberikan rasa nyaman dan dalam kepastian terhadap hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan sebagai penyelenggaraan pelayanan yang bertanggungjawab dan dapat menyelesaikan keluhan dan persoalan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana dalam pelayanan harus memadai, lebih mudah dijangkau masyarakat dan juga dapat memanfaatkan informasi dan telekomunikasi.

i. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan

Dalam Pemberi pelayanan harus memiliki sikap yang disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan yang ikhlas kepada masyarakat.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, tersediannya ruang tunggu dalam pelayanan yang sangat nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan lingkungan sehat, serta sudah dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi pendukung pelayanan, seperti memiliki toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan memiliki tempat penting lainnya.

7. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya suatu pelayanan yang umum atau publik disebabkan oleh adanya suatu kepentingan, dan kepentingan itu bermacam-macam bentuknya sehingga dalam pelayanan publik yang akan dilakukan memiliki beberapa macam. Berdasarkan keputusan yang ditetapkan dalam MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 bahwa suatu kegiatan dalam pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif adalah suatu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa macam bentuk dalam dokumen resmi yang akan dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya status dalam sertifikat kompetensi, kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan yang dimiliki terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini yaitu, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (PKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Tanda Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Sertifikat Kepemilikan Atau Penguasaan Tanah, Paspord dan sebagainya.
- b. Pelayanan baru yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk atau suatu jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyedia tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang dapat menghasilkan beberapa jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

8. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003

Sebagai berikut:

- a. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 pasal 4 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban

- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

9. Prosedur Pelayanan Publik

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau suatu acuan agar dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai berdasarkan fungsi dan alat dalam penilaian kinerja instansi terhadap pemerintahan yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan unit kerja aparat dalam sistem kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan suatu komitmen mengenai apa yang harus dikerjakan oleh satuan unit kerja dalam instansi pemerintahan agar dapat mewujudkan suatu kualitas pelayanan. Dalam standar operasional prosedur tidak hanya bersifat internal akan tetapi juga external, sehingga SOP selain digunakan sebagai pengukur kinerja dalam organisasi publik yang sangat berkaitan dengan ketetapan terhadap program dan waktu, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi publik dimata masyarakat berupa suatu responsifitas, responibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Dalam standar kinerja ini akan sekaligus dapat menilai kinerja instansi dalam pemerintah secara internal maupun secara eksternal. Standar internal yang

memiliki sifat prosedural tersebut yang dikenal dengan standart operating procedure (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai salah satu tolak ukur dalam menilai suatu efektifitas dan efisiensi kinerja dalam instansi pemerintah untuk melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah intruksi logis agar dapat menuju proses yang akan dikehendaki. Proses yang telah dikehendaki tersebut dapat berupa pengguna-pengguna sistem dalam suatu proses kerja dalam bentuk suatu kegiatan atau aktivitas, aliran suatu data dan aliran dalam kerja. Standar operasional prosedur adalah langkah-langkah sejumlah intruksi logis yang harus dilakukan berupa suatu kegiatan atau aktivitas, aliran data dan aliran dalam bekerja.

10. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan dalam pelayanan publik harus dapat memiliki suatu standar pelayanan, sebagai suatu jaminan untuk adanya kepastian oleh pemberi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dan oleh penerima layanan dalam suatu proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu pedoman yang wajib dipatuhi dan yang akan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai suatu pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima pelayanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik yang terdapat pada Peraturan Menpan Nomor 15 tahun 2014, adalah:

- a. Persyaratan yaitu terkait dengan kelengkapan dalam dokumen yang dibutuhkan untuk diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah suatu proses pelayanan yang dilakukan bagi seorang pemberi dan penerima layanan termasuk oleh pengaduan
 - c. Jangka waktu yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
 - d. Biaya/tarif yaitu memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli dalam suatu masyarakat, nilai/harga yang berlaku untuk barang dan jasa yang bersangkutan, rincian suatu biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh peraturan yang berlaku.
 - e. Produk pelayanan yaitu hasil dalam layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu mekanisme penyelesaian masalah yang dialami oleh pelanggan untuk segera ditindak lanjuti perbaikannya.
11. Indikator Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Pencapaian kepuasan tersebut dituntut adanya kualitas pelayanan publik yang prima. Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang akan di rasakan nyata oleh pelanggan, Zeithaml dkk (dalam Arif 2016: 135), yaitu: memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan mempunyai lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reability*)

Yakni kemampuan memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat, dan memuaskan. Hal ini dapat di katakan perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

3. Ketanggapan (*responsiviness*)

Yaitu keinginan dan kesedian para karyawan untuk dapat membantu konsumen dan dapat memberikan suatu layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

4. Jaminan (*assurance*)

Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan yang dimiliki para karyawan, bebas dari suatu resiko, bahaya fisik, atau keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Meliputi memudahkan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

B. Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administarsi yang diselenggarakan dalam satu gedung dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang di maksud dalam penelitian

ini adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yang bergerak dalam bidang pelayanan kendaraan bermotor, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

1. Pengertian pajak kendaraan bermotor (PKB)

- a) Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah suatu biaya pajak yang dipungut karena kepemilikan dan penguasaan terhadap Kendaraan Bermotor (PKB).
- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah suatu pajak yang dipungut atas setiap penyerahan dalam KBM oleh hak kepemilikan.

2. Dasar hukum PKB

- a) Yang ditetapkan dalam peraturan daerah pada Nomor 6 tahun 2010 tentang ketentuan Umum terhadap Pajak Daerah
- b) Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2016 tentang ketentuan umum dan tata cara dalam pemungutan pajak Daerah.
- c) Surat Keputusan Bersama KAPOLRI, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otda dan Dirut PT Jasa Raharja yang mengatur tentang pedoman dan tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

3. Objek pajak

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya, sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 1997 tentang pajak daerah, dijelaskan bahwa:

1) Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah:

Pemilik atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak digunakan sebagaimana angkutan orang atau barang di jalan umum. Diketahui dari objek pajak adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

- a. Pemerintah pusat, pemerintah Daerah tingkat I, pemerintah Daerah tingkat II, dan pemerintah Desa.
- b. Kedudutaan, konsulat, perwakilan negara Asing dan perwakilan Lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik.
- c. Kendaraan bermotor pabrik atau milik importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan dan dijual.

4. Subjek Pajak

1. Subjek PKB adalah orang pribadi/ badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sehingga subjek PKB ini mempunyai kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan kendaraan yang dimilikinya. Jika tidak maka akan dikenakan denda sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Subjek pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

C. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu dimaksudkan untuk melihat posisi penulis dan penelitian ini berbeda dengan beberapa literatur yang berkaitan dengan penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Beberapa sumber penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

Penelitian yang dilakukan Mutiafera (2017), tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Dimensi *Tangibel* (berwujud) Kecamatan Sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (2) Dimensi *Reliability* (kehandalan) Kecamatan Sedayu masih kurang mengenai standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan. (3) Dimensi *Assurance* (jaminan) Kecamatan Sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan dan masih adanya biaya untuk birokrasi dalam layanan. (4) Dimensi *Empathy* (empati) Petugas Kantor Kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widhiatuti (2016), tentang efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat Polewali Mandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Polewali Mandar Provinsi

Sulawesi Barat sudah efektif dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Walaupun, masih banyak kendala yang dihadapi yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu yang mengakibatkan banyaknya wajib pajak yang menunggak. Namun, dalam proses prosedur pembayaran pajak sudah bagus karena tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan Widanarko (2010), tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangibles* (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Kota Surakarta sudah cukup memadai. *Reliability* (kehandalan): Kehandalan para pegawai Samsat Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan BBN-KB sudah cukup akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap petugas Samsat Kota Surakarta dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. *Assurance* (jaminan): Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup baik. *Empathy*: Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak.

Beberapa penelitian terdahulu di atas, diketahui bahwa terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu mengkaji tentang kualitas pelayanan publik dilihat dari 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*,

Assurance dan *Emphaty*. Adapun perbedaannya terletak pada objek kajian karena pada penelitian yang dilakukan, objeknya adalah wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan dari Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

D. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan baik berupa jasa maupun fasilitas fisik merupakan upaya Samsat Kabupaten Enrekang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila, apa yang diharapkan sesuai dengan harapan agar pelayanan tidak terdapat kendala dalam pelayanan tersebut.

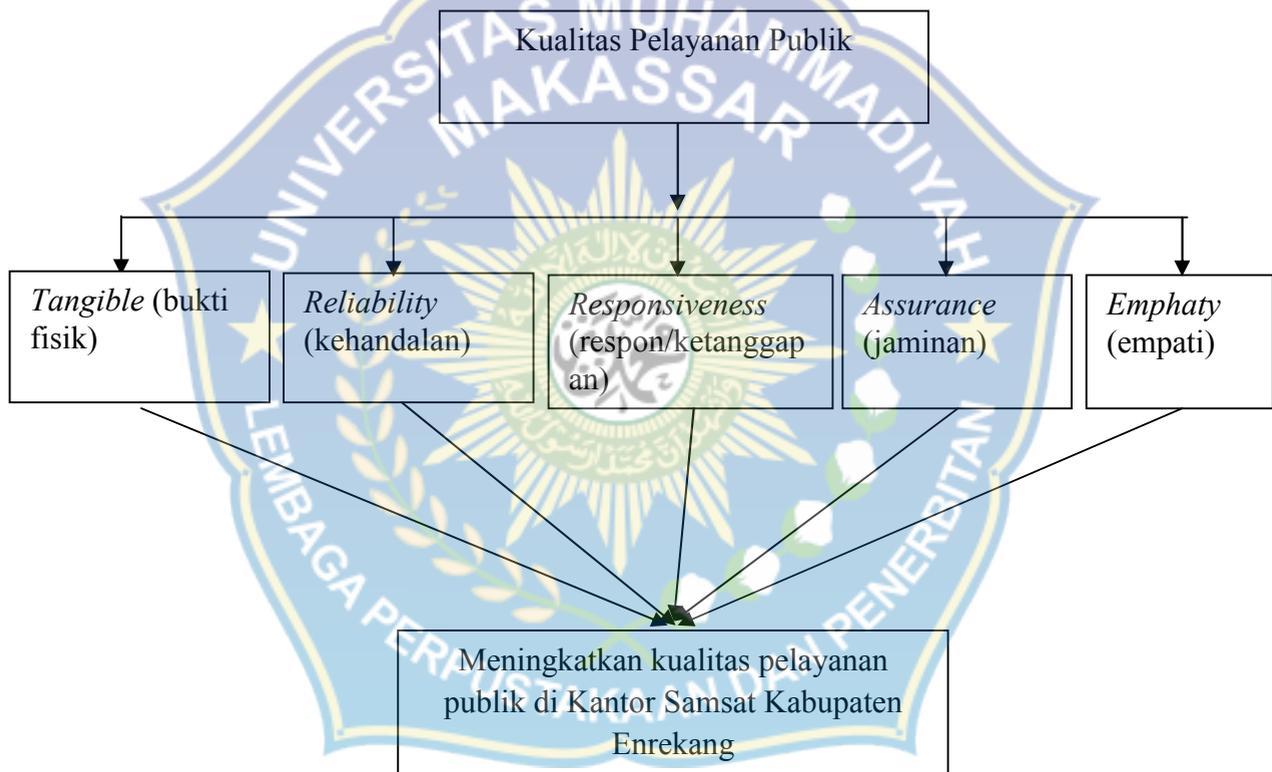
Kualitas pelayanan untuk dapat menilai sejauh mana yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, perlu adanya standar pelayanan yang telah dijadikan pedoman untuk menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Samsat Kabupaten Enrekang dapat dinilai bahwa pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan memuaskan menjadi dasar munculnya suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dalam penelitian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (dalam Arif, 2016: 135) yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivennes* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Penilaian tersebut

akan berdampak terhadap kepuasan wajib pajak tentang pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak inilah yang dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan peraturan dan teori.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun dalam bagan/skema kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 1. Model kerangka pemikiran



E. Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir maka fokus penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Keandalan (*reability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiviness*), kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan
5. Empati (*empathy*), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

F. Deskripsi fokus penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka bisa di kemukakan deskripsi fokus penelitiannya adalah:

1. Bukti fisik (*tangible*)
Bukti fisik seperti pengadaan gedung, komputer, lahan parkir, AC, TV, kedisiplinan pegawai, seragam, kebersihan dan kerapian petugas dan pelayanan prima.
2. Keandalan (*reability*)
Keandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan seperti respon yang baik, pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap petugas dan penanganan keluhan wajib pajak.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti.

5. Empati (*empathy*)

Empati seperti keramahan petugas, sopan santun petugas dan petugas subjektif.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berlangsung selama 2 (dua) bulan dilaksanakan mulai 13 Mei-13 Juli 2019 dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis bertempat di Kabupaten Enrekang. Adapun fokus penelitian di tempatkan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). dimana Kantor Samsat Kabupaten Enrekang banyak bersentuhan dengan masyarakat, terutama masyarakat yang bermaksud mengurus pajak kendaraan bermotor.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Maka peneliti harus dapat menilai secara langsung bagaimana Pemerintah Kabupaten Enrekang dalam menangani dan memberikan suatu pelayanan untuk masyarakat dalam melaksanakan tugas mengenai pajak kendaraan. Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif.

2. Tipe Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan deskriptif penelitian, peneliti bermaksud untuk memberikan suatu gambaran mengenai masalah-masalah yang ada pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten

Enrekang dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan publik dalam hal ini mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang diberikan pada masyarakat.

C. Sumber Data

Dalam pengumpulan data digunakan prosedur pengumpulan data yang terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer yaitu untuk mencari data yang akurat yaitu keterangan akurat dari pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMAT) Kabupaten Enrekang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen dan berbagai dokumentasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

D. Informan Penelitian

Untuk diperoleh data untuk kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang dapat dipahami dan memiliki kaitannya dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud adalah:

Tabel 1. Identitas informan

No.	Nama informan	Inisial	Jabatan
1	Muh. Rusmin,ST,M.Si	MR	Kepala UPT Samsat
2	Amrullah	AU	Petugas Jasa Raharja
3	Budi	BD	Petugas kepolisian
4	Hafid	HF	Staf pelayanan Samsat
5	Risal,ST	RS	Masyarakat (wajib pajak)
6	Arif Budiawan	AB	Masyarakat (wajib pajak)
7	Safar	SF	Masyarakat (wajib pajak)
8	Darwin	DR	Masyarakat (wajib pajak)
9	Rinto Harwandi	RH	Masyarakat (wajib pajak)
10	Herianto	HR	Masyarakat (wajib pajak)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara yaitu memperoleh makna yang rasional dengan melakukan percakapan secara berhadapan langsung (*face to face*) dengan informan. kegiatan ini dilakukan secara santai namun sistematis, dimana informan dapat mengeluarkan ide, pandangan, dan perasaan secara natural.

2. Observasi lapangan

Observasi lapangan merupakan pengawasan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala dalam objek penelitian, observasi dilakukan dengan cara melihat secara langsung Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang tentang permasalahan yang berhubungan dengan penelitian, melakukan pengamatan dan mencatat hasil observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti yang mendukung penelitian, dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman, maupun catatan hasil wawancara pada saat melakukan penelitian dengan pihak-pihak terkait.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data secara kualitatif dimana peneliti terjun langsung kelapangan untuk memperoleh data dari awal hingga akhir penelitian. Kemudian data yang telah didapat diolah secara sistematis dan logis, yaitu dengan menggambarkan kenyataan dan keadaan yang terjadi pada objek penelitian secara apa adanya, yang diperoleh baik dari subyek peneliti maupun informasi penelitian untuk mendapatkan kesimpulan. Adapun tahap dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data, yaitu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan merekam semua data yang diperoleh kemudian memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat memberikan suatu gambaran yang lebih jelas mengenai Kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data dirangkum peneliti akan menyajikan data dalam bentuk suatu uraian singkat, bagan, hubungan, antar kategori dan jenisnya, sehingga peneliti

akan lebih muda menjelaskan mengenai hasil yang telah diteliti dan dapat menarik sebuah kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*)

Langkah ketiga dari analisis dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Yaitu dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

G. Pengabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:125) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2012:127) membagi triangulasi ke dalam tiga macam, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan

wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga 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

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih 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 sampai ditemukan kepastian datanya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian

Kabupaten Enrekang termasuk dalam salah satu wilayah dalam provinsi Sulawesi Selatan yang secara astronomis terletak pada $3^{\circ}14'36''$ – $3^{\circ}50'00''$ Lintang Selatan dan $119^{\circ}40'53''$ – $120^{\circ}06'33''$ Bujur Timur dan berada pada ketinggian 442mdpl, dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 Km². Jarak dari Ibu Kota Provinsi (Makassar) ke Kota Enrekang dengan jalan darat sepanjang 235 Km.

1. Batas Daerah Kabupaten Enrekang

Secara administratif Kabupaten Enrekang mempunyai batas-batas wilayah yaitu Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja, di Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu, di Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidrap dan di Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Pinrang.

Secara setengah dasawarsa terjadi perubahan administrasi pemerintahan baik tingkat kecamatan maupun pada tingkat kelurahan/desa yang awalnya pada tahun 1995 hanya berjumlah 5 kecamatan dan 54 kelurahan/desa, dan pada tahun 2008 jumlah kecamatan menjadi 12 dan 129 desa/kelurahan. Adapun pembagian kecamatan kecamatan dalam lingkup Kabupaten Enrekang antara lain :

- a. Kecamatan Alla
- b. Kecamatan Anggeraja
- c. Kecamatan Enrekang
- d. Kecamatan Masalle
- e. Kecamatan Buntu Batu

- f. Kecamatan Baroko
- g. Kecamatan Cendana
- h. Kecamatan Curio
- i. Kecamatan Baraka
- j. Kecamatan Malua
- k. Kecamatan Bungin
- l. Kecamatan Maiwa

Secara umum bentuk topografi wilayah Enrekang terbagi atas wilayah perbukitan (karst) yang terbentang di bagian utara dan tengah, lembah-lembah yang curam, sungai, serta wilayah pantai. Jenis flora yang banyak ditemukan pohon *bitti*, pohon hitam Sulawesi, pohon ulin/kayu besi, kayu bayam, kayu kuning. Selain itu terdapat juga rotan. Jenis anggrek juga banyak ditemukan dan berbagai jenis tanaman lainnya.

2. Keadaan Sistem Sosial

Terbentuknya struktur pelapisan masyarakat Enrekang berawal dari konsep *to manurung*, dimana cara kedatangan *to manurung* yang tiba-tiba turun dari langit dianggap luar biasa dan memberikannya kewibawaan yang ampuh dalam menghadapi rakyat, hal ini pula memberikan satu anggapan bahwa status sosial *to manurung* dan keturunannya lebih tinggi dari masyarakat biasa. Pada umumnya masyarakat Enrekang mengenal tiga lapisan masyarakat, yaitu :

- a. Golongan *To Puang* atau Arung (Bangsawan) bagi masyarakat Enrekang, keturunan *To Puang* dianggap titisan dewa sehingga mereka mempunyai

peranan dalam memegang pucuk pimpinan yang tertinggi dalam suatu daerah kekuasaan.

- b. Golongan *To Merdeka* (Rakyat Biasa) golongan ini mempunyai golongan tengah dimana mereka tidak sebagai kaum bangsawan (penguasa) dan bukan juga orang yang diperhamba.
- c. Golongan *To Kaunan* (Hamba milik *To Puang*) golongan yang diperhamba atau abdi dari orang lain.

3. Pemerintahan

Pada mula terbentuknya Kabupaten Enrekang telah beberapa kali mengalami pergantian Bupati sampai sekarang. Pelantikan Bupati Enrekang yang pertama yaitu pada tanggal 19 Februari 1960 dan ditetapkan sebagai hari terbentuknya Daerah Kabupaten Enrekang. Berikut adalah daftar Bupati Kabupaten Enrekang yang menjabat sejak pembentukan pada tahun 1960.

- a. Andi Babba Mangopo (1960-1963)
- b. Muhammad Nur (1963-1964)
- c. Muhammad Cahif Lasiny (1964-1965)
- d. Bambang Soetrisna (1965-1969)
- e. Abullah Rachman, B.A (1969-1971)
- f. Drs. Mappatoeran Parawansa (1971-1973)
- g. Mochammad Daud (1973-1978)
- h. H. Abdullah Dollar, B.A (1978-1983)
- i. Muhammad Saleh Nurdin Agung (1983-1988)
- j. Mayjend. TNI H.M. Amin Syam (1988-1993)

- k. Andi Rachman (1993-1998)
- l. Drs. Andi Iqbal Mustafa (1998-2003)
- m. Ir.H.La Tinro La Tunrung (2003-2013)
- n. Drs. H. Muslimin Bando, M.Pd (2013-Sekarang)

4. Keadaan Penduduk

Adapun jumlah penduduk di Kabupaten Enrekang di beberapa Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah penduduk di Kabupaten Enrekang

No	Nama Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Cendana	4254	4579	8833
2	Baraka	11347	11108	22455
3	Buntu Batu	6955	6647	13602
4	Anggeraja	12643	12687	25330
5	Malua	3989	4178	8167
6	Alla	11380	10821	22201
7	Curio	8243	7865	16108
8	Masalle	6593	6288	12881
9	Baroko	5444	5139	10583
10	Enrekang	15727	16494	32221
11	Bungin	2264	2187	4451
12	Maiwa	12358	12424	24782

Sumber : BPS Kabupaten Enrekang

5. Visi Misi Kabupaten Enrekang

Enrekang sebagai daerah yang cukup potensial dilihat dari segi sumber daya alam, tingkat aksesibilitas dukungan sarana dan prasarana sesungguhnya memungkinkan untuk mencapai daerah argopolitan dimana pola pengembangan sektor pertanian selanjutnya akan memberikan efek eksternal terhadap tumbuh kembangnya berbagai sektor lainnya seperti industri pengolahan perdagangan, lembaga keuangan dan sebagainya. Pengembangan daerah argopolitan dimaksud

harus tetap mengacu pada prinsip otonomi dan kemandirian melalui pengembangan interkoneksi antar daerah baik di Sulawesi Selatan maupun diluar Sulawesi Selatan. Pembangunan daerah harus dipandang dalam perspektif masa depan sehingga pelaksanaan pembangunan akan selalu ditempatkan dalam kerangka pembangunan berkelanjutan, kerangka pembangunan seperti itu akan menempatkan aspek kelestarian lingkungan sebagai persyaratan utama.

Merupakan proses untuk mencapai Visi yang telah di tetapkan. Adapun Misi Kabupaten Enrekang adalah :

- a. Pilar pendukung perekonomian bagi pengembangan perekonomian Sul-Sel melalui pengembangan berbagai komoditas unggulan, khususnya sektor pertanian.
- b. Mengembangkan kerja sama kawasan dan keterkaitan fungsional antara daerah agar tetap mengacu pada semangat kemandirian dan otonomi.
- c. Mengembangkan implementasi pembangunan yang lebih menekankan pada pengembangan Kawasan Timur Enrekang (KTE) dalam rangka mewujudkan keseimbangan pembangunan antara wilayah di Kabupaten Enrekang.
- d. Melakukan penataan tata ruang yang mampu memberikan peluang bagi terciptanya struktur ekonomi dan wilayah yang kuat sehingga memungkinkan munculnya interkoneksi dan antara wilayah.
- e. Mengedepankan norma dan nilai-nilai budaya tradisional dan keagamaan seperti kejujuran, keadilan, keterbukaan, saling menghormati, semangat gotong royong, dan kerja sama, dalam berbagai aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

6. Tujuan

Merupakan penjabaran dari misi dan bersifat operasional tentang apa yang dicapai.

- a. Komoditas unggulan Kabupaten Enrekang mampu memenuhi kebutuhan pasar lokal, regional, maupun untuk kebutuhan ekspor.
- b. Pembangunan sumber daya yang menjadi pilar pendukung ekonomi kerakyatan.
- c. Tercapainya kerja sama antar wilayah dan antar kawasan dalam Kabupaten Enrekang.
- d. Terwujudnya kerja sama antar pemerintah Kabupaten Enrekang dengan berbagai pihak.
- e. Meningkatkan pengolahan potensi dikawasan timur Kabupaten Enrekang.
- f. Terwujudnya penataan wilayah/kawasan yang berdaya guna dan berhasil guna.
- g. Terwujudnya peningkatan kesejahteraan sosial.
- h. Terwujudnya ketahanan budaya dan spiritual.
- i. Terwujudnya pemerintahan yang baik partisipatif transparan dan akuntabel.
- j. Tercapainya peraturan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat.

7. Sasaran

Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan dapat terukur tentang apa yang akan dicapai atau dihasilkan. Fokus utama sasaran adalah tindakan dan alokasi sumber daya daerah dalam kegiatan pemerintahan Kabupaten Enrekang yang

bersifat spesifik dapat dinilai, dikur, dan dapat dicapai dengan berorientasi pada hasil yang dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun. Sasaran pemerintah Kabupaten Enrekang adalah :

- a. Meningkatkan daya saing komoditas unggulan Kabupaten Enrekang.
- b. Berkembangnya sistem perekonomian dan perdagangan.
- c. Meningkatnya sarana dan prasarana fisik pemerintah.
- d. Meningkatnya sarana dan prasarana perhubungan.
- e. Meningkatnya kemampuan pembiayaan.
- f. Meningkatnya kualitas pelaku ekonomi.
- g. Terjalannya kerja sama dengan pihak luar negeri dalam berbagai bidang pembangunan.
- h. Terwujudnya pemberdayaan Kecamatan dan Desa/Kelurahan.
- i. Meningkatnya kerja sama dengan pemerintah Provinsi dalam berbagai bidang pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan.
- j. Meningkatnya kerja sama dengan pemerintah Kabupaten dalam berbagai bidang pembangunan.
- k. Meningkatnya kerja sama dalam berbagai bidang.
- l. Terwujudnya pemanfaatan lahan sesuai peruntukannya atau kesesuaian lahan.
- m. Terciptanya pelestarian alam dan lingkungan hidup.
- n. Meningkatnya penyelenggaraan pendidikan.
- o. Meningkatnya ketahanan budaya dan kehidupan keagamaan.
- p. Meningkatnya status sosial masyarakat.

- q. Meningkatnya derajat kesejahteraan masyarakat.
- r. Terwujudnya supremasi hukum atau penegakan hukum.
- s. Meningkatnya kualitas aparatur.
- t. Meningkatnya wawasan kebangsaan.

8. Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang terletak di jalan Emy Saelan no. 46 Kelurahan Juppandang, Kecamatan Enrekang. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Enrekang sudah terbentuk dari tahun 2004 dan UPT Pendapatan Wilayah Enrekang di bentuk 10 Oktober 2013. Saat ini UPT Pendapatan Wilayah Enrekang dikepalai Bapak Muhammad Rusmin, S.T., M. Si. Beranggotakan 11 ASN. UPT Pendapatan Wilayah Enrekang mengelola target tahun 2018 sebesar Rp. 21.847.014.000,- dengan rincian:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor Rp. 13.166.500.000,-
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Rp. 7.982.185.000,-
- c. Pendapatan Denda Pajak Rp. 530.473.000,-

9. Visi dan Misi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang

Adapun visi dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yaitu “terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan administrasi dan resident melalui keterpaduan pelayanan polri, pemda dan jasa raharja”. Sedangkan misinya yaitu:

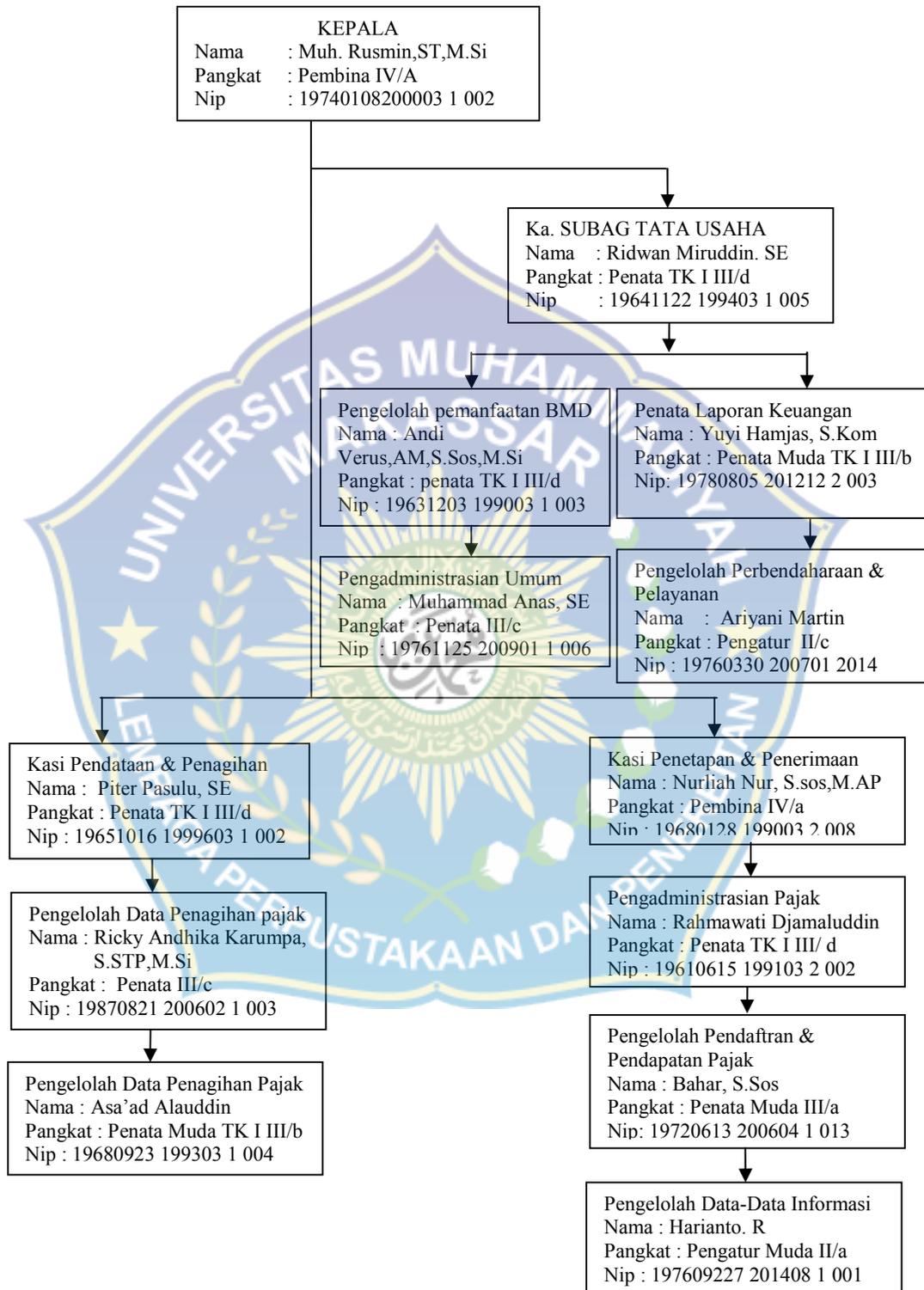
- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
- b. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara tepat dan cepat.
- c. Mewujudkan aparat pelaksana samsat yang bersih, jujur, cakap dan bertanggung jawab serta profesional.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat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

10. Struktur organisasi Samsat Kabupaten Enrekang

Struktur organisasi unit pelaksana teknis (UPT) pendapatan wilayah Enrekang.



Gambar 2. Struktur organisasi Samsat Kabupaten Enrekang



Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Enrekang

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka dapat dilihat bahwa struktur organisasi pada kantor Samsat Kabupaten Enrekang terdiri dari:

a. Kepala UPTD Samsat Kabupaten Enrekang pokoknya, kepala UPTD mempunyai enam fungsi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengordinasian pelaksanaan kegiatan
- 2) Pengelolaan unsur umum dan administrasi kepegawaian
- 3) Pengelolaan pendapatan
- 4) Pengorganisasian dan penyusunan program serta pengelolaan dan penyajian data
- 5) Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana
- 6) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas pendapatan daerah serta menyusun laporan. Kepala Sub Bagian tatausaha mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- 2) Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana.
- 3) Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
- 4) Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
- 5) Melaksanakan penatausahaan keuangan

6) Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran

c. Kasi Pendataan dan penagihan

Melaksanakan sebagian tugas UPTD didalam bidang pendapatan dan penagihan. Yang dimaksud dalam tugas pokok seksi pendapatan dan penagihan sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penagihan dan pendapatan pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan lainnya.
- 2) Menyiapkan surat penagihan dan surat tegur terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban tepat waktu
- 3) Membuat laporan pelaksanaan pengihan dan pendapatan setiap bulanya
- 4) Melaksanakan tugas operasional pemeriksaan pelunasan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaran bermotor (BBNKB) di jalan raya bekerja sama dengan instansi terikat.

d. Kasi Penetapan dan Penerimaan

- 1) Menyelenggarakan kegiatan pendaftaran, meneliti dan verifikasi pendapatan pajak daerah, retribusi Daerah dan pendapatan lainnya dengan menerbitkan surat ketetapan pajak Daerah (SKPD) dan surat ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)
- 2) Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi
- 3) Menyelenggarakan inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak, penetapan dan penginventarisasian wajip pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu

4) Melaksanakan administrasi penetapan wajib pajak Daerah dan retribusi Daerah.

5) Membuat laporan hasil penetapan dan penerimaan setiap bulannya.

11. Aparat pelaksanan dan koordinator

a. Aparat pelaksana kantor Samsat terdiri dari unsur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas pendapatan dan PT. Jasa Raharja

b. Penanggung jawab kegiatan

- 1) Unit pelayanan : petugas Bapenda dan polri
- 2) Unit administrasi : petugas Bapenda, polri dan Jasa Raharja
- 3) Unit pembayaran : petugas Bapenda
- 4) Unit pencetakan : Petugas Bapenda dan polri
- 5) Unit penyerahan : petugas polri
- 6) Unit arsip : petugas polri dan Bapenda
- 7) Unit informasi : petugas polri dan Bapenda

c. Koordinasi pada Kantor SAMSAT, dijabat oleh:

Muhammad Rusmin, ST., M.Si.

12. Dasar pelaksanaan kantor Samsat Kabupaten Enrekang

Dalam proses pelaksanaan suatu kegiatan Samsat sendiri memiliki dasar-dasar pelaksanaan kantor yaitu sebagai berikut:

a. Intruksi bersama :

- 1) Menteri pertahanan dan keamanan : Nomor : Ins/03/M/X/1999
- 2) Menteri dalam negeri : Nomor : 29 tahun 1999
- 3) Menteri Keuangan : Nomor: 6/IMK/.014/1999

b. Ditindak lanjuti dengan SK bersama:

- 1) Kapolri : Nomor: SKEP/06/X/1999
- 2) Dirjen PUOD: Nomor: 973-1226 tahun 1999
- 3) Dirut PT. Jasa Raharja : Nomor : SKEP/02/X/1999

Pada sendi-sendi kualitas pelayanan kep. Men Pan No. 81/1993, hakekatnya pelayanan publik yang prima adalah meliputi titik strategis interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima oleh karena itu harus mengandung sendi-sendi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan dimaksud adalah indikator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, lancar dan mudah dilakukan
- b. Kejelasan dan kepastian, dimaksudkan adalah hak dan kewajiban bagi yang melayani dan yang diatur jelas dan dilaksanakan dengan konsisten
- c. Keamanan, dimaksudkan adalah indikator hasil pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum
- d. Ketertiban, dimaksudkan adalah indikator kinerja informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat.
- e. Efisiensi, dimaksudkan adalah indikator kinerja persyaratan pelayanan hanya berkaitan langsung dengan pelayanan dan tidak diulang-ulang
- f. Ekonomis, dimaksudkan adalah indikator kinerja biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan masyarakat
- g. Keadilan yang merata, dimaksudkan adalah indikator kinerja perlakuan adil terhadap peminta layanan

h. Kepastian waktu, dimaksudkan adalah indikator kinerja waktu yang dijanjikan untuk semua layanan harus dipenuhi.

13. Pungutan yang menjadi beban wajib pajak

a) Setiap pengeluaran STNK dikenakan:

- 1) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bagi setiap penyerahan hak milik kendaraan bermotor yang besarnya ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- 2) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang besarnya ditetapkan dalam Peraturan Daerah.
- 3) Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDkLLJ) yang besarnya ditetapkan oleh menteri keuangan.
- 4) Khusus kendaraan bermotor angkutan Umum dipungut Premi Asuransi Jasa Raharja yang besarnya di tetapkan oleh Menteri Keuangan.
- 5) Biaya administrasi STNK besarnya ditetapkan oleh KAPOLRI atas persetujuan Menteri Keuangan.
- 6) Biaya administrasi BPKB besarnya ditetapkan oleh KAPOLRI atas persetujuan Menteri Keuangan.
- 7) Biaya administrasi TNKB/TCKB yang besarnya ditetapkan oleh KAPOLRI
- 8) Biaya adminitrasi cek fisik yang besarnya ditetapkan oleh KAPOLRI.

b) Setiap pengeluaran Surat Keterangan Fiskal antar Daerah dikenakan biaya formulir yang besarnya ditetapkan oleh peraturan Daerah Gambar Gambar 3.

Pungutan Wajib Pajak

14. Mekanisme pelayanan

a. Persyaratan Pendaftaran Kendaraan Bermotor

Dalam pelaksanaan Samsat dikenal beberapa pendaftaran dan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran Kendaraan bermotor baru: a) Mengisi formulir SSPKB, b) Indentitas: a) Untuk perorangan: Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup, b) Untuk Badan Hukum: Salinan akte pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan c) Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan, d) Faktur, e) Sertifikat uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, sertifikat NIK dan tanda pendaftaran tipe f) Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat izin, g) Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum, yang telah memenuhi persyaratan dan h) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
- 2) Pengesahan STNK setiap tahun dengan persyaratan sebagai berikut: a) Mengisi formulir b) Indentitas: 1) Untuk perorangan: Tanda Jati Diri yang sah, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup, 2) Untuk Badan Hukum: Salinan akte pendirian, surat kuasa bermaterai

cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan 3) Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. c) STNK asli, d) BPKB asli, e) Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah di validasi) tahun terakhir

3) Perpanjangan STNK setelah 5 (lima) tahun dengan persyaratan sebagai berikut: a) Mengisi formulir b) Identitas: 1) Untuk perorangan: Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup, 2) Untuk Badan Hukum: Salinan akte pendirian + 1 lembar fotocopy, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan, 3) Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi instansi yang bersangkutan. c) STNK asli, d) BPKB asli, e) Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah di validasi) tahun terakhir, f) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nomor Kendaraan: a) Mengisi formulir SPPKB, b) Identitas: 1) Untuk perorangan: Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup, 2) Untuk Badan Hukum: Salinan akte pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan

ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan, 3) Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan

STNK asli

b) BPKB asli

c) Surat permohonan dari pemilik untuk ganti nomor kendaraan dengan alasan yang dapat diterima

d) Bukti pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ (SKPD yang divalidasi) tahun terakhir

e) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

5) Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK rusak/hilang

a) Mengisi formulir SPPKB

b) Identitas:

1. Untuk perorangan: Tanda Jati Diri yang sah + 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup

2. Untuk Badan Hukum: Salinan akte pendirian + 1 lembar fotocopy, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan

3. Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Instansi yang bersangkutan

- c) Surat keterangan STNK Hilang/ Rusak dari kepolisian
 - d) BPKB asli
 - e) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor
- b. Loker Pelayanan Dan Mekanisme Kerja Pendaftaran, Pembayaran Dan Penyerahan

1. Loker pelayanan

Loker pelayanan terdiri dari:

- 1) Loker pendaftaran dan penetapan
- 2) Loker pembayaran dan penyerahan

2. Mekanisme Kerja Pendaftaran dan Penetapan

a. Penelitian dan Registrasi identifikasi

1) Uraian tugas

a) Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan

b) Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang dan daftar pemblokiran

c) Membutuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima, memotong dan memberikan resi tersebut kepada pemohon

d) Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk di cross check dengan dokumen kendaraan bermotor dan apabila ternyata didalam penelitian pemeriksaan fisik ditemukan adanya perbedaan dan kejanggalan, ataupun

tercantum dalam daftar pencarian dan pemblikiran berkas, maka permohonan tersebut diselesaikan secara khusus sesuai ketentuan yang berlaku

e) Memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan BPKB serta menuliskannya pada formulir SPPKB yang juga formulir permohonan STNK, serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut

f) Meneruskan berkas permohonan kepada kendaraan otorisasi data statis

g) Khusus untuk pendaftaran STCK dan TCKB, petugas kepolisian dan jasa Raharja melaksanakan tugas:

1. Menerima biaya administrasi STCK, TCKB, BTCK dan SWDKLLJ
2. Melaksanakan pengetikan STCK
3. Verifikasi STCK
4. Menyiapkan TCKB
5. Menyerahkan berkas dan BTCK kepada petugas penyerahan

2) Sarana: a) Buku registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, b) Buku induk kendaraan bermotor yang berisi identifikasi, jenis, golongan, fungsi kendaraan bermotor, c) Buku induk TNKB

b. Otorisasi Data Statis Kendaraan

1) uraian tugas: a) membuat kartu induk kendaraan bermotor bagi kendaraan baru, b) Memberikan Nomor Kartu Induk Kendaraan secara sistematis, c) Menuliskan identifikasi kepemilikan, jenis, golongan, fungsi kendaraan pada kartu induk kendaraan bermotor untuk kepentingan penetapan besarnya PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ, d) Membuat order TNKB untuk proses pencetakan TNKB bagi kendaraan baru, perpanjangan STNK dan penggantian Nomor kendaraan lainnya, e) Melaksanakan penyimpanan dan penetapan Kartu Induk Kendaraan sesuai dengan bulan dan tahun penerbitan Kartu Induk Kendaraan, f) Meneruskan berkas permohonan kepada penetapan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.

2) Sarana: a) Kartu induk kendaraan bermotor, b) Buku order TNKB, c) Pemberkasan/file d) Monitor komputer

c. penetapan PKB dan BBNKB

1) uraian tugas: a) menetapkan besarnya PKB dan BBNKB serta denda dalam SKPD, b) memberikan nomor SKUM dan kahir pada SKPD, c) membukukan dalam buku produksi pajak, d) menyelesaikan secara khusus apabila terjadi kesalahan penetapan sesuai ketentuan yang berlaku, e) meneruskan berkas yang telah disahkan PKB/BBNKB dan dendanya kepada penetapan SWDKLLJ

- 2) Sarana: a) Buku produksi, b) Buku kohir, c) Buku SKUM, d) Buku denda, e) Laporan produksi

d. Penetapan Biaya Administrasi STNK/TNKB

- 1) Uraian tugas: a) Menetapkan biaya administrasi dan biaya TNKB serta membubuhkan paraf, b) Membubuhkan biaya administrasi, c) Menyerahkan berkas pendaftaran kepada korektor.

- 2) Sarana: a) Buku registrasi, b) Buku laporan

a. Pelayanan korektor:

- 1) Uraian tugas: a) Memeriksa kebenaran besarnya penetapan dan denda, b) Memberikan paraf pada SKPD, c) Memeriksa/meneliti berkas pendaftaran kendaraan bermotor, d) Menyerahkan KTP asli, BPKB asli dan SKPD asli kepada pemohon kemudian meneruskan berkas ke unit pembayaran

- 2) Sarana: Buku registrasi koreksi

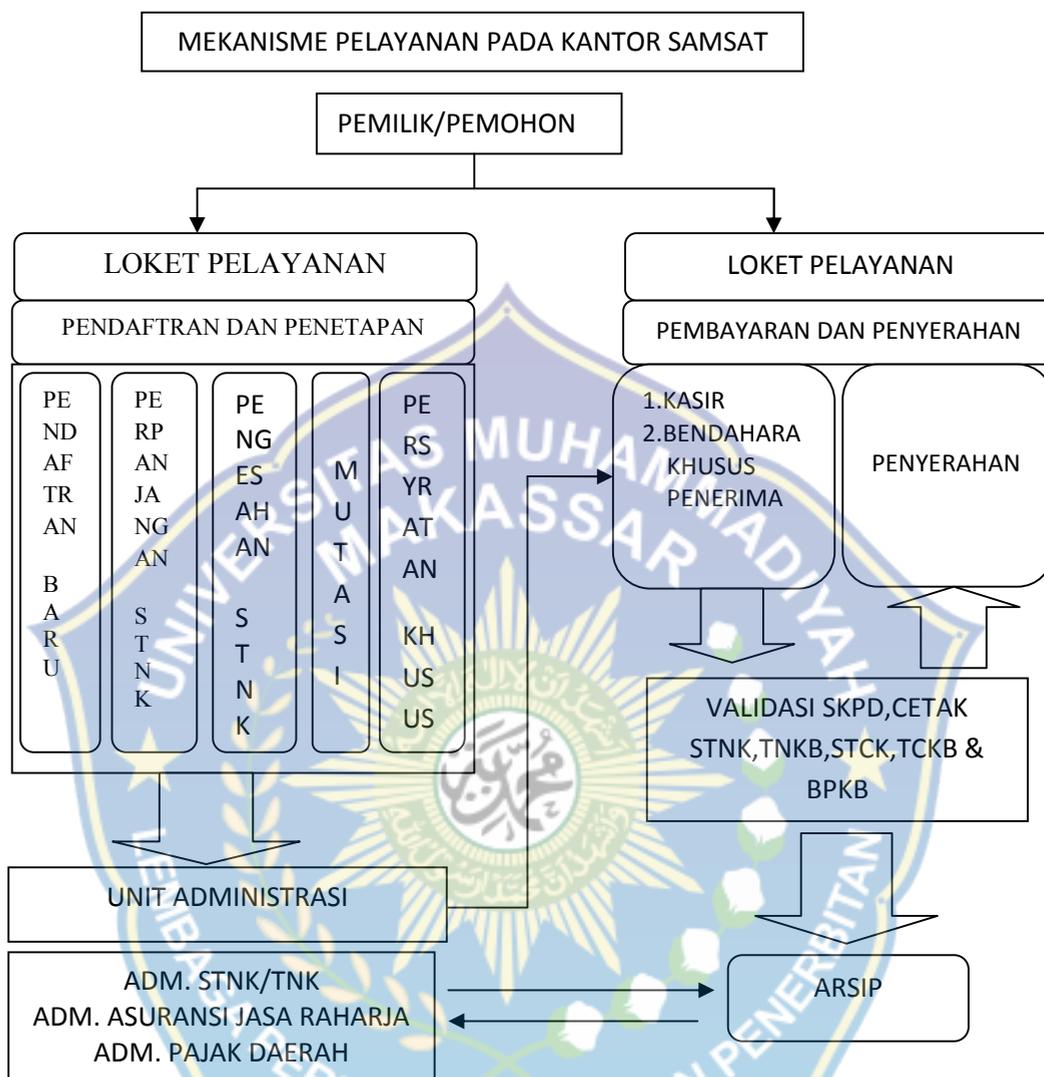
3. Mekanisme pembayaran dan penyerahan

a. Penerimaan pembayaran

- 1) Uraian tugas: a) Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD, b) Meneruskan berkas dan tindasan SKPD kepada petugas pencetakan STNK/pengesahan STNK, c) Menyerahkan Lembar asli SKPD yang telah divalidasi kepada pemohon, d) Mendistribusikan tindasan SKPD kepada Dispenda dan PT. Jasa Raharja, e) Menyetorkan uang penerimaan kepada instansi atau pihak yang berhak menerima paling lambat

- 1X24 jam, f) Membukakan dalam Buku Kas Umum dan penerimaan perjenis
- b. PKB/BBNKB
 - c. SWDKLLJ
 - d. Administrasi STNK dan TNKB
- 2) Sarana: a) Buku khas umum, b) Buku bantu, c) Buku setoran, d) Buku penerimaan perjenis, e) Buku laporan penerimaan
- e. Pengelolaan arsip
 - 1) Uraian tugas: a) Menerima berkas dari unit pelayanan penyerahan, b) Meyiapkan dan menyerahkan berkas arsip yang diminta oleh unit pelayanan penelitian berkas, c) Melaksanakan tata usaha berkas kedalam kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali, d) Membukukan arsip yang diterima dan dikeluarkan, e) Menyusun berkas sesuai dengan diterima dan dikeluarkan, f) Menyusun berkas sesuai dengan Nomor polisi, g) Menyusun dan menyiapkan berkas surat kendaraan bermotor untuk data perpanjangan, h) Memisahkan berkas kendaraan bermotor yang diblokir.
 - 2) Sarana: a) Rak arsip, b) Ruang arsip, c) Buku registrasi, d) Buku ekspedisi

Gambar 4. mekanisme pelayanan di Samsat Kabupaten Enrekang



B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi sebaliknya jika

pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu organisasi publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajaknya. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggara pelayanan, kinerja aparat dan mekanisme kerja yang ada. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, dapat diketahui dari penilaian penerima jasa pelayanan dengan melihat 5 dimensi, yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik yang menjadi kajian dalam penelitian seperti pengadaan gedung, komputer, lahan parkir, AC, TV, kedisiplinan pegawai, seragam, kebersihan dan kerapian petugas dan pelayanan prima.

a) Pengadaan Sarana dan Prasarana

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang berusaha melengkapi instansinya dengan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya sarana dan prasarana tersebut pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat sebagai wajib pajak. Untuk memberikan penjelasan

tentang sarana dan prasarana di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang maka dilakukan wawancara dengan informan selaku kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) mengatakan bahwa:

“Pengadaan sarana dan prasarana dianggarkan setiap tahunnya oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi seperti pengadaan gedung, komputer dan semua yang kita lihat sekarang. Sejauh ini sarana dan prasana di kantor samsat sudah cukup memadai” (Wawancara dengan MR, 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang telah dianggarkan oleh BPD Provinsi. Sarana dan prasarana yang dimaksud berupa gedung, komputer dan semua fasilitas yang ada di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Senada dengan pendapat di atas, pernyataan yang disampaikan oleh staf pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Pengadaan sarana dan prasaranya disini sudah memadai. Namun untuk kelancaran proses ke depan tentunya dibutuhkan tambahan-tambahan fasilitas yang mendukung kelancaran kegiatan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)” (Wawancara dengan HF 17 Mei 2019)

Wawancara di atas, diketahui bahwa sarana dan prasarana di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sudah memadai, namun tetap diperlukan tambahan-tambahan sarana dan prasarana lainnya. Bersamaan dengan itu pendapat tersebut didukung oleh pernyataan dari petugas kepolisian yang mengatakan

“Saya melihat kalau sarana dan prasarana di sini sudah bagus, seperti lahan parkir yang luas dan sejuk apalagi lokasinya ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) mudah ditemukan” (Wawancara dengan BD 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di kabupaten Enrekang utamanya lokasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), lahan parkir dan keadaan udara sudah cukup memadai. Dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarananya sudah cukup lengkap dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

b) Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

Hal ini sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh kepala UPTD bahwa:

“Pengguna layanan merasa nyaman karena di fasilitasi dengan AC dan TV di ruang tunggu. Sehingga para pengguna layanan merasa sangat nyaman” (Wawancara dengan MR 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa kenyamanan yang ditawarkan oleh SAMSAT Kabupaten Enrekang adalah menyediakan AC dan TV di ruang tunggu.

Hal ini senada yang dikatakan oleh wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Ruang tunggunya bagus dan ada juga TV yang selalu menyala, sehingga ketika sedang antri ada kegiatan lain dengan menonton TV” (Wawancara dengan AB 18 Mei 2019).

Dari wawancara di atas, disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan pengguna layanan yang ada di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dalam pengurusan. Dengan demikian kualitas

pelayanan yang diberikan pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sesuai harapan wajib pajak.

c) Kedisiplinan Petugas dalam Melakukan Proses Pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan.

Hal tersebut di atas menurut petugas kepolisian bahwa:

“Dalam pekerjaan apapun kedisiplinan itu penting, apalagi mengenai hak orang lain seperti pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu ditekankan disini bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) harus disiplin dalam bekerja” (Wawancara dengan BD 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran)

Wawancara di atas diketahui bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menekankan pegawainya untuk memiliki disiplin dalam bekerja. Kedisiplinan tersebut sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Namun berbeda dengan apa yang disampaikan petugas PT. Jasa Raharja yang mengatakan bahwa:

“Saya melihat kedisiplinan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak ada. Saya melihat ada beberapa pegawai yang terlambat datang, kalau datang tidak langsung bekerja malah bercerita dulu dengan rekan kerjanya.” (Wawancara dengan AU 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa masih ada pegawai yang tidak mematuhi aturan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk disiplin dalam bekerja seperti pegawai yang terlambat datang, lebih

mendahulukan bergosip dari pada langsung bekerja. Dengan demikian hal ini harus menjadi perhatian khusus pimpinan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam mengatur kinerja pegawainya dalam pemberian pelayanan.

d) Penampilan petugas

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. ini sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh PT. Jasaraharja yang mengatakan bahwa:

“Petugas di SAMSAT Kabupaten Enrekang dalam kesehariannya dituntut untuk memakai seragam sebagai ciri khas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, bukan hanya dilihat dalam segi seragam tetapi kebersihan dan kerapian juga karena posisinya sebagai pelayan masyarakat” (Wawancara dengan AU 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas diketahui bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang menekankan kepada petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk berpenampilan rapi dan bersih dan menggunakan seragam. Namun lain halnya dengan pendapat dari petugas kepolisian bahwa:

“Masalah penampilan utamanya di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) masih banyak petugas saya lihat tidak berseragam formal seperti pada umumnya, dan tidak rapih dalam berpakaian” (Wawancara dengan BD 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa terkadang aturan yang dibuat tidak dipatuhi oleh masyarakat karena pembuat aturan itu juga yang melanggarnya.

Sebuah keniscayaan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yang ingin mengedepankan kebersihan dan kerapian dalam berseragam justru dilanggar oleh petugas dan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) itu sendiri.

e) Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini pendapat yang disampaikan oleh ketua UPTD yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang mengedepankan pelayanan yang prima utamanya kemudahan, dalam hal ini proses pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki prosedur tersendiri sehingga wajib pajak tinggal mengikuti prosedur yang berlaku” (Wawancara dengan MR 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa layanan prima sebagai semboyan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus pajak-pajak kendaraannya.

Senada dengan itu, wawancara dengan staf pelayanan yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memiliki semacam papan alur BBNKB dan alur PKB. Hal ini membuat kita mengerti prosedur yang akan dilalui, walaupun nanti ada yang tidak dipahami, di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) juga ada loket informasi” (Wawancara dengan HF 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa adanya BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, sekiranya wajib pajak belum memahami prosedur tersebut, maka wajib pajak bertanya di loket informasi.

Dari beberapa wawancara di atas, disimpulkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai. Namun kekurangan yang terlihat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang adalah penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik karena kadang tidak memakai seragam dan tanda pengenal, selain itu kerapian pakaian pegawai dan kedisiplinan yang perlu mendapat perhatian khusus.

Argumen di atas sejalan dengan pendapat Zeithaml (dalam Arif, 2016) dimensi *tangibel* (berwujud), terdiri atas; 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, 3) Kemudahan dalam proses pelayanan, dan 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. Hal yang sama dipaparkan oleh Dwiyanto (2014: 145) bahwa salah satu metode pengukuran kualitas layanan adalah *tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan

bertanggung jawab terhadap loket masing-masing. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dapat diukur dengan dimensi sebagai berikut:

a) Kemampuan Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja.

Berdasarkan hal tersebut, diperkuat oleh wawancara dengan ketua UPTD yang mengatakan bahwa:

“Kalau dilihat dari kemampuan petugas di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dapat dibuktikan sendiri kinerjanya, selain itu mereka mengerjakan sesuai dengan prosedur yang semestinya” (Wawancara dengan MR 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran)

Wawancara di atas, diketahui bahwa petugas di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) mampu melaksanakan tugasnya dengan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Senada dengan wawancara di atas, diperjelas oleh wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Alat bantu yang digunakan oleh petugas dalam pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) saya kira itu umum dan sudah terbiasa karena selalu berhadapan dengan mereka di sepanjang waktu” (wawancara dengan HR 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran)

Wawancara di atas diketahui bahwa kemampuan petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantu sering digunakan setiap hari bertugas. Kemampuan menggunakan alat bantu menjadi hal tersendiri yang patut dipertahankan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.

b) Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini disampaikan oleh PT. Jasa Raharja yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memiliki petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu. Sehingga mampu untuk menyelesaikan masalah yang mungkin saja terjadi secara tiba-tiba, atau wajib pajak membutuhkan informasi mengenai bidangnya, disitu diperlukan keahlian pada bidang masing-masing jabatan/tugas” (Wawancara dengan AU 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas diketahui bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memiliki petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu. Senada dengan itu wawancara dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Petugas dan pegawai di sini sudah cukup cepat melayaninya dan dalam penggunaan alat bantu sangat cepat dan cekatan, mungkin karena sudah menjadi kebiasaan.” (Wawancara dengan RS 17 Mei 2019).

Wawancara di atas diketahui bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan wajib pajak. Pelayanan mereka cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena

banyaknya berkas yang harus mereka selesaikan setiap harinya dan untuk kesiapan pegawai.

c) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 50 menit. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang telah merancang prosedur pelayanan seringkasan mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya.

Pernyataan di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Petugas Kepolisian bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan jangka waktu yang secepat-cepatnya, karena kami tahu bahwa banyak wajib pajak yang berasal dari daerah yang sangat jauh”. (Wawancara dengan BD 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa pemberian jangka waktu dalam layanan wajib pajak untuk mempertimbangkan kemungkinan wajib pajak yang datang dari daerah jauh. Senada dengan itu pernyataan dari wajib pajak mengatakan bahwa:

“Waktu yang saya gunakan dalam mengurus surat-surat pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak lebih dari 1 jam, petugas di sini sangat cekatan dalam pemberian layanan” (Wawancara dengan AB 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa pengurusan surat-surat pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang

memiliki durasi waktu yang singkat karena petugas dalam memberikan layanan cekatan dan pertimbangan wajib pajak yang berasal dari daerah jauh.

d) Tanggungjawab petugas

Dalam kaitan dengan pelayanan wajib pajak, makna tanggungjawab sebagai *obligation* memang perlu dipraktikkan dalam pelayanan kepada wajib pajak karena menyangkut kepuasan wajib pajak. Tanggungjawab yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral.

Wawancara dengan Staf Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yang mengatakan bahwa:

“Petugas di sini sudah paham dengan tugasnya dan tanggungjawabnya masing-masing, adanya keluhan dari wajib pajak akan dijelaskan dan diselesaikan pada loket masing-masing petugas” (Wawancara dengan HF 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas diketahui bahwa tanggung jawab dari petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada tugas/loket masing-masing petugas kepada wajib pajak atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan hatinya sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya.

Dari beberapa wawancara di atas mengenai kehandalan (*reliability*) disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan yaitu 50 menit untuk pengurusan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Senada dengan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2016: 27) kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Riza (2009: 75) menyatakan bahwa Kehandalan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan kepada wajib pajak kurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengurus BBNKB karena beberapa pegawai memberikan informasi yang berbelit-belit tentang persyaratan BBNKB dan hal ini merugikan wajib pajak.

3. Daya tanggap (*Responsivines*)

Ketanggapan seperti respon yang baik, pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap petugas dan penanganan keluhan wajib pajak. Pengukuran dimensi *responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a) Merespon setiap pelanggan (wajib pajak) yang ingin mendapatkan pelayanan

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Wawancara dengan wajib pajak mengatakan bahwa:

“Semua petugas di sini respon terhadap wajib pajak sangat bagus, Semua wajib pajak kami perlakukan sama, karena semua mempunyai hak yang sama, di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang” (Wawancara dengan SF 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas, diketahui bahwa petugas merespon setiap wajib pajak yang datang untuk mengurus surat-surat pajak kendaraan bermotor. *Responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan yang dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.

Wawancara dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak berbelit-belit dan cepat, pada saat kepengurusan surat-surat di loket cepat dikerjakan dan tanpa mengalami antri dengan wajib pajak lainnya” (Wawancara dengan DR 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas disimpulkan bahwa kepengurusan surat menyurat serta penyampaian tata cara kepengurusan surat-menyurat dan lainnya dalam pelayanan tersebut tidak lah berbelit-belit dan mudah dipahami begitupun pada saat mengantri di loket tidak membutuhkan waktu yang lama.

c) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat

Selain kecepatan, pengguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. *Responsivitas* yang diukur dari ketepatan yang merupakan salah satu ukuran dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa:

“Dalam pengurusan surat-surat pajak yang saya alami, jelas petugas layanan memiliki kecepatan yang baik dalam memberikan layanan (Wawancara dengan RH 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas, diketahui bahwa sepertinya petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cepat tanggap dengan kebutuhan wajib pajak. Banyaknya keluhan wajib pajak terhadap pelayanan dan tindakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak menandakan tingginya responsivitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai pelayan publik.

d) Mampu menangani keluhan

Keinginan serta harapan masyarakat dalam kepengurusan pajak terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan SOP. Mengenai hal tersebut di atas, hasil wawancara dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Secara umum petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang bertugas pada pengurusan pelayanan umumnya telah memberi kepuasan kepada wajib pajak, baik dari segi ketepatan, kecepatan

maupun penanganan keluhan pelayanan dari para wajib pajak,”. (Wawancara dengan RS 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran)

Uraian tersebut dapat dianalisa bahwa daya tanggap dari pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang terhadap keluhan wajib pajak sangat responsif sehingga telah memenuhi harapan wajib pajak. Dari beberapa wawancara di atas disimpulkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan wajib pajak dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

Hasil penelitian tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Lenvine dalam Dwiyanto (2014: 143) bahwa *Responsiveness* atau responsivitas membahas tentang daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Namun, Berbeda dengan hasil penelitian Hangga (2017: 14) yang menyatakan bahwa dalam pelayanan pegawai kantor samsat sudah memberikan pelayanan yang maksimal demi kepentingan masyarakat namun belum sepenuhnya masyarakat belum merasakan ke efektifan dan ke efisienan dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sehingga masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan Jaminan seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti. Untuk mengukur dimensi *assurance* dalam upaya mengetahui pelayanan publik di Kantor Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Petugas memberikan jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Hal tersebut diketahui dari wawancara dengan petugas kepolisian yang mengatakan bahwa:

“Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan dijamin. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan”. (Wawancara dengan BD 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Wawancara di atas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan jaminan kemudahan prosedur terhadap wajib pajak. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa aman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

b) Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, hanya biaya beban pajak yang ditanggung. Hal ini sependapat yang diungkapkan oleh PT. Jasa Raharja yaitu:

“Untuk pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang sifatnya gratis”. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan” (Wawancara dengan AU 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Dengan begitu maka pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang tidak menarik biaya saat melakukan proses

pelayanan. Sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

c) Petugas memberikan kepastian waktu dalam pelayanan

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat Ketua UPTD yaitu:

“Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidaksesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAnya. “Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu”. (Wawancara dengan MR 17 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang wajib pajak yang mengurus dan urusannya cepat jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar wajib pajak tidak menunggu terlalu lama.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah

sesuai dengan ketentuan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 42) bahwa *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain: 1) *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas. 2) *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. 4) *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan.

5. Empati (*empaty*)

Dimensi ini berkaitan dengan Empati seperti keramahan petugas, sopan santun petugas dan petugas subjektif. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a) Petugas melayani dengan sikap ramah

Dalam melayani pengguna layanan seorang pegawai layanan harus bersikap ramah dan sopan, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan. Orang yang ramah mempunyai sifat rasa tanggap terhadap keperluan orang lain.

Hal tersebut sependapat dengan wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa petugas disini sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, dulu waktu saya baru pertama kalinya mengurus pajak disini saya masih bingung, belum tahu gimana langkah-langkahnya mengurus pajak, untung ada petugas yang menjelaskan prosedurnya”. (Wawancara dengan HR 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Dengan demikian disimpulkan bahwa petugas layanan sudah sepenuhnya memberikan keramahan kepada pengguna layanan, walaupun masih ada beberapa petugas yang mengobrol dengan temannya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga pengguna layanan terlihat menunggu petugas yang sedang mengobrol dengan petugas yang lain.

b) Petugas melayani dengan sopan santun

Selain ramah, sopan santun juga diperlukan pada petugas pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. sopan santun dalam proses pelayanan sangat penting dilakukan untuk melayani pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sependapat dengan hal tersebut, wawancara dengan wajib pajak bahwa:

“Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”. (Wawancara dengan RH 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran)

Sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang sopan santun.

c) Petugas tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Hal tersebut menurut wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan disini sifatnya masih subyektif, jika ada wajib pajak yang memakai pakaian dinas suatu instansi tertentu maka ia akan di layani lebih cepat dan ketika saya mengeluhkan hal itu mereka hanya berjanji menindaklanjuti dan sampai sekarang masih nampak hal-hal seperti itu.” (Wawancara dengan AB, 18 Mei 2019. Lihat pada lampiran).

Sikap membeda-bedakan dalam melayani wajib pajak ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Petugas pelayanan yang melayani membeda-bedakan wajib pajak yang akan melakukan proses pelayanan. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya

saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada wajib pajak dengan membedakan status dan jabatan.

Hasil penelitian tersebut senada dengan Lupiyoadi (2001: 147) bahwa empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Abral (2017: 7) bahwa Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanan kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3 S yaitu senyum, sapa, santun.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangibles* (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang dilihat dari pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai seperti lahan parkir yang luas, kenyamanan pelayanan dengan adanya AC dan TV memberikan kenyamanan tersendiri wajib pajak dan kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai. Namun kekurangan yang terlihat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang adalah penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik

Kehandalan (*reliability*) dengan proses pelayanan yaitu 50 menit, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, serta sudah memenuhi keinginan wajib

pajak dalam pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dan adanya kesungguhan dari petugas dalam melayani wajib pajak.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar. Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan ketentuan pajak daerah tanpa ada biaya administrasi yang dibebankan kepada wajib pajak. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada wajib pajak dengan membedakan status dan jabatan.

B. Saran-Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang kepada wajib pajak.

1. Untuk membantu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam mengetahui kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan sebaiknya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyediakan saluran pengaduan khusus sehingga wajib pajak juga dapat

menyampaikan keluhannya, karena selama ini keberadaan kotak saran dirasa kurang efektif.

2. Sebaiknya dijalankan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling yang ada di Kabupaten Enrekang. Hal ini dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) untuk membayar pajak.
3. Sebaiknya diperlukan peningkatan pengecekan secara rutin terhadap alat-alat penunjang sarana pelayanan, terutama ala-alat elektronik seperti mikrofon dan alat pemanggilan nomor urut digital untuk meminimalisir terjadinya kerusakan alat agar tidak mengganggu proses pelayanan.
4. Petugas pelayanan agar tetap mempertahankan senyum, sikap ramah dan sopan kemasyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima kepada wajib pajak maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala.
5. Sebaiknya di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang menetapkan aturan penggunaan seragam kepada petugas dan pegawai.
6. Perbaiki sikap petugas di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang yang memiliki sifat diskriminatif terhadap wajib pajak karena hal ini akan membudaya dan mengakibatkan sifat nepotisme yang berkelanjutan dan merusak moral lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif. 2017. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Eelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing..
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hady & Moleong. 2012. *Metede Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIAN LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: Bumi Aksara.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offeset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.

PERATURAN PERUNDANG-UNGDANGAN

Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menter Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kemeterian Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi.

Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

WEBSITE

-<http://makassar.tribunnews.com/2017/01/06/layanan-samsat-enrekang-dikeluhkan-warga-ini-penjelasan-kanit-regident>

JURNAL

Abrial, al Putri. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *JOM FISIP* Vol. 4 No. 2 (Oktober 2017).

Akbar, Muhammad dkk. 2009. *Impact Of Service Quality, Trust, and Customers Loyal*. *ABAC journal*, Vol 29 No. 1

Hangga. 2017. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang Tahun 2017. Tanjungpinang: Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Irsan. 2012. Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung. *Tesis*. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

Mutiafera, Gerdha Ninda. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY.

Riza, Faisal. 2009. Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Surakarta. Surakarta: Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

Widanarko, Aris. 2010. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

Widhiatuti, Desak. 2016. Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Polewali Mandar. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.



L

A

M

P

I

R

A

N





Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wajib pajak yang sedang mengurus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Muh.Rusmin, ST, M.Si (Enrekang, 17 mei 2019)



Wawancara dengan Petugas Jasa Raharja di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Amrullah (Enrekang, 17 Mei 2019)



Wawancara dengan Petugas Kepolisian di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Budi (Enrekang, 17 Mei 2019)



Wawancara dengan Staf Pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Hafid (Enrekang, 17 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Risal, ST (Enrekang, 17 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Herianto, (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Arif Budiawan, (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Safar, (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Darwin, (Enrekang, 18 Mei 2019)



Wawancara dengan masyarakat (wajib pajak) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang, Bapak Rinto Harwandi, (Enrekang, 18 Mei 2019)

PEDOMAN WAWANCARA

- A. Pelayanan publik terkait dimensi *Tangibel* (berwujud)
1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 2. Bagaimana kenyamanan ruang tunggu di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 3. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 4. Bagaimana penggunaan atribut atau seragam di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 5. Bagaimana prosedur pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
- B. Pelayanan Publik terkait *Reliability* (kehandalan)
1. Bagaimana kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 2. Bagaimana keahlian petugas mengoperasikan alat bantu di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 3. Bagaimana waktu yang dibutuhkan wajib pajak dalam pengurusan dan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
 4. Bagaimana tanggungjawab petugas di setiap loket pada Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?

C. Pelayanan publik terkait dimensi *Responsiveness* (respon)

1. Bagaimana petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana kecepatan petugas dalam mengurus persuratan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
3. Bagaimana ketepatan petugas dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
4. Bagaimana respon petugas dalam penanganan keluhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?

D. Pelayanan publik terkait dimensi *Assurance* (jaminan)

1. Bagaimana jaminan kemudahan dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
3. Bagaimana jaminan kepastian waktu dalam pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?

E. Pelayanan publik terkait dimensi *Empathy* (empati)

1. Bagaimana keramahan petugas dalam melayani wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana kesopanan dan kesantunan petugas dalam melayani wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?
3. Bagaimana sifat petugas terhadap setiap wajib pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang?



Nomor : 1070/FSP/A.6-VIII/V/1440 H/2019-M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.

Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

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

Nama Mahasiswa : Indra Yanti
Stambuk : 105610526115
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang.
Judul Skripsi : *"Kualitas Pelayanan Publik dikn Samsat Kabupaten Enrekang"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 04 Mei 2019

Dekan,

Ub. Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

NBM. 1084 366





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1341/05/C.4-VIII/III/1440/2019

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

29 Sya'ban 1440 H

04 May 2019 M

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Enrekang

Cq. Ka. Kantor Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu

di -

Enrekang

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1071/FSP/A.6-VIII/V/1440 H/2019 M tanggal 4 Mei 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **INDRA YANTI**

No. Stambuk : **10561 0526115**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"Kualitas Pelayanan Publik dikantor Samsat Kabupaten Enrekang"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 Mei 2019 s/d 11 Juli 2019.

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 katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716



PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079
ENREKANG

Nomor : 203/DPMPSTP/IP/V/2019
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Enrekang, 13 Mei 2019
Kepada
Yth. Kepala Samsat Kab. Enrekang
Di
Enrekang

Berdasarkan Surat Dari Wakil Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1341/05/C.4-VIII/1440/2019, tanggal 04 Mei 2019, menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **Indrayanti**
Tempat Tanggal Lahir : Buntu Ampang, 14 Maret 1995
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Buntu Ampang Desa Salu Dewata Kec. Anggeraja

Bermaksud akan mengadakan Penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul: **"Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Enrekang"**.

Dilaksanakan mulai, Tanggal 13 Mei 2019 s/d 13 Juli 2019

Pada prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan.
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas foto copy Skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian.

a.n. BUPATI ENREKANG
Kepala DPMPSTP Kab. Enrekang



Harwan Sayadi, SE
Pangkat Pembina Utama Muda
Nip : 19670329 198612 1 001

Tembusan Yth :

01. Bupati Enrekang (Sebagai Laporan).
02. Asisten Administrasi Umum Setda Kab. Enrekang.
03. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
04. Camat Enrekang.
05. Universitas Muhammadiyah Makassar.
06. Yang Bersangkutan (**Indrayanti**).
07. Peringgal.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKHNIS PENDAPATAN WILAYAH ENREKANG
JL.EMMY SAELAN NO. 46 TLP.(0420)21062. FAX.(0420) 21062 ENREKANG

Enrekang, 13 Juli 2019

Nomor : 138 /UPT-EK/V/2019
Lampiran : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Makasar
Di-
Makassar

Perihal : Penelitian

Memperhatikan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makasar Nomor: 1070/FSP/A.6-VIII/V/1440H/2009M tanggal, 04 Mei 2019 perihal Penelitian, sehubungan hal tersebut maka, kami menerangkan bahwa Mahasiswa yang namanya tertera dibawah ini :

N a m a : Indra Yanti
S t a m b u k : 105610526115
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Benar telah melaksanakan kegiatan Penelitian "**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**" pada Kantor UPT Pendapatan Wii. Enrekang / Samsat.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA UPT PENDAPATAN
WILAYAH ENREKANG,**

MUH. RUSMIN, ST, M.SI

Pangkat : Pembina
NIP : 19740108 200003 1 002

Tembusan :

1. Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sul-Sel di Makassar;
2. Arsip.

RIWAYAT HIDUP



INDRA YANTI, lahir di Buntu Ampang pada tanggal 14 Maret 1995, anak kedua dari tiga bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Usman dan Sitti Kadaria, Penulis mulai pendidikannya pada tahun 2004 di SD Negeri 64 Buntu Ampang dan tamat pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Alla pada tahun 2009 dan tamat pada tahun 2012, Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMK Negeri 1 Enrekang dengan mengambil jurusan Administrasi Perkantoran . Setelah menyelesaikan pendidikan di SMK Negeri 1 Enrekang pada tahun 2015, Penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi pada tahun 2015 dan mengambil program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh) dan selesai pada tahun 2019 dengan gelar Sarjana (S.Sos).