

## **KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR**

**Rafli Ade Setianor<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Akhmad Berkatillah<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: [rafliadesetianor@gmail.com](mailto:rafliadesetianor@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik merupakan unsur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhinya di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT Tamiang Layang). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 13 informan yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal. Dimensi bukti fisik dan keandalan masih kurang baik, terutama terkait keterbatasan sarana dan prasarana serta ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan standar yang ditetapkan. Dimensi daya tanggap dinilai cukup baik, sementara dimensi jaminan belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan kejelasan informasi prosedur dan biaya. Dimensi empati dinilai baik, tercermin dari sikap petugas yang ramah dan sopan. Faktor penghambat pelayanan meliputi gangguan teknis, kendala administratif, keterbatasan fasilitas, serta kurangnya sosialisasi prosedur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas, kejelasan informasi, optimalisasi kinerja petugas, dan perbaikan sistem pelayanan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan publik, SAMSAT

### **ABSTRACT**

*Public service quality is an essential element in achieving good governance. This study aims to analyze public service quality and the factors influencing it at the SAMSAT Tamiang Layang. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observation, and documentation involving 13 informants selected using purposive sampling. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by credibility tests. The findings indicate that service quality has not yet reached an optimal level. The tangible and reliability dimensions remain inadequate, particularly regarding limited facilities and infrastructure and service completion times that are often inconsistent with established standards. The responsiveness dimension is considered fairly good, while the assurance dimension is still suboptimal due to insufficient clarity of procedural and cost information. The empathy dimension is assessed as good, continuous improvements are required through facility enhancement, clearer information dissemination, optimization of staff performance during peak service hours, and strengthening service systems to minimize technical and administrative disruptions.*

**Keywords:** service quality, public service, SAMSAT

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sekaligus mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam perspektif pemerintahan modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sebatas kewajiban administratif, melainkan sebagai instrumen utama dalam membangun kepercayaan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mewujudkan prinsip good governance. Masyarakat sebagai pengguna

layanan memiliki harapan terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, sehingga kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintahan.

Secara konseptual, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Orientasi utama pelayanan publik adalah kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan, bukan semata-mata kepentingan birokrasi. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang layak, adil, dan nondiskriminatif kepada seluruh warga negara. Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menempatkan pajak sebagai sumber pendapatan penting bagi pembangunan daerah, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor strategis dalam mendorong kepatuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna layanan melalui sistem pelayanan yang efektif, sumber daya manusia yang kompeten, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Pandangan ini diperkuat oleh Tjiptono dan Chandra yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik merupakan hasil sinergi antara sistem pelayanan, profesionalisme aparatur, dan fasilitas pendukung yang memadai. Apabila salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi, maka pelayanan cenderung tidak efektif dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian Ardiansyah (2019) di SAMSAT Kota Banjarmasin menemukan bahwa meskipun beberapa aspek pelayanan telah berjalan cukup baik, masih terdapat kelemahan pada keandalan dan daya tanggap petugas. Sementara itu, Saputra (2018)

dalam penelitiannya di SAMSAT Kota Palangkaraya mengungkapkan bahwa keterbatasan fasilitas dan rendahnya responsivitas aparatur menjadi faktor utama yang menurunkan kualitas pelayanan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan SAMSAT bersifat kompleks dan memerlukan kajian berkelanjutan sesuai dengan karakteristik daerah dan kondisi pelayanan yang aktual.

SAMSAT sebagai sistem pelayanan terpadu yang melibatkan kepolisian, badan pendapatan daerah, dan PT Jasa Raharja memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan administrasi kendaraan bermotor. Namun, dalam praktiknya, pelayanan di berbagai kantor SAMSAT, termasuk SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, masih dihadapkan pada persoalan keterbatasan informasi prosedur, ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan standar yang ditetapkan, serta kurangnya fasilitas penunjang kenyamanan masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

## **METODE**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan sebagaimana dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, khususnya terkait fasilitas pelayanan, keandalan dan daya tanggap petugas, kepastian prosedur, serta sikap empati aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor.

Penelitian dilaksanakan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah, dengan pertimbangan bahwa instansi ini merupakan unit pelayanan publik strategis dalam bidang perpajakan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif, karena penelitian ini berupaya memahami fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan informan, tanpa menggunakan pengukuran statistik.

Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap proses pelayanan, melibatkan 13 informan yang dipilih secara purposive, terdiri atas pimpinan, pegawai SAMSAT, serta masyarakat wajib pajak. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa arsip instansi, peraturan terkait pelayanan publik, serta literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Teknik pengumpulan

data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta member check kepada informan. Dengan tahapan tersebut, diharapkan hasil penelitian mampu menggambarkan kondisi kualitas pelayanan publik di SAMSAT Tamiang Layang secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur**

#### **1. *Tangibel***

##### **a. kondisi sarana**

Berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara, pengamatan langsung, dan telaah dokumen, diketahui bahwa fasilitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum berada pada kondisi yang optimal. Sejumlah sarana pendukung pelayanan menunjukkan tanda-tanda perlu diperbarui, sementara tata ruang pelayanan masih memerlukan penataan ulang agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kelancaran masyarakat dalam memperoleh layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menegaskan bahwa aspek tangibles atau bukti fisik menjadi salah satu unsur utama dalam menilai kualitas pelayanan. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi dan ketersediaan fasilitas pelayanan, termasuk kelayakan peralatan, kebersihan lingkungan, dan kerapian ruang kerja. Fasilitas yang tertata dengan baik mencerminkan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang profesional. Sebaliknya, kurangnya perhatian terhadap sarana dan prasarana dapat mengurangi kenyamanan pengguna layanan serta berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

##### **b. Ketersediaan fasilitas penunjang**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan pelayanan publik. Ruang tunggu yang berdekatan dengan loket pelayanan memiliki ukuran relatif sempit sehingga kurang mendukung kenyamanan

masyarakat. Fasilitas toilet tersedia dalam dua unit, namun kondisi kebersihannya masih perlu ditingkatkan. Area parkir telah disediakan, tetapi penataannya belum optimal karena tidak adanya petugas khusus yang mengatur kendaraan. Selain itu, papan informasi memang telah dipasang, namun ukuran tulisan yang kecil menyulitkan masyarakat untuk membaca informasi dengan jelas. Secara keseluruhan, fasilitas penunjang telah berfungsi, tetapi masih memerlukan penataan dan perawatan agar pelayanan dapat berlangsung lebih nyaman dan tertib.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menegaskan bahwa dimensi tangibles atau bukti fisik memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang tertata dengan baik dan terpelihara mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang profesional. Sebaliknya, fasilitas yang kurang diperhatikan berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pendukung perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang.

## **2. *Reability***

### **a. *Kehandalan pelayanan***

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan, diketahui bahwa pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang telah mengacu pada prosedur yang ditetapkan, namun pelaksanaannya belum berjalan secara konsisten di seluruh aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Petugas pada umumnya bersikap ramah dan berupaya mengikuti ketentuan pelayanan, tetapi masih ditemukan perbedaan pola pelayanan antarpetugas serta keterlambatan penyelesaian berkas, khususnya pada saat volume pelayanan meningkat. Selain itu, penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat belum selalu dilakukan secara jelas dan merata. Meskipun demikian, secara umum pelayanan masih dapat dikategorikan cukup andal karena petugas tetap berusaha memberikan layanan sesuai aturan yang berlaku.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa dimensi reliability menitikberatkan pada kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan. Pelayanan yang memiliki tingkat keandalan tinggi akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat, sedangkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan layanan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan keandalan pelayanan perlu dilakukan melalui pengawasan dan penyeragaman prosedur agar pelayanan

di SAMSAT Tamiang Layang lebih efektif dan terpercaya.

### **b. Konsistensi prosedur pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan telaah dokumen, diketahui bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait waktu pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum terlaksana secara optimal. Walaupun ketentuan waktu pelayanan telah tersedia dan dipublikasikan di area layanan, praktik di lapangan menunjukkan adanya ketidakteraturan dalam penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut terutama terlihat pada saat jumlah pemohon meningkat, keterbatasan tenaga pelayanan, serta perbedaan ritme kerja antarpetugas. Akibatnya, durasi pelayanan tidak seragam dan menimbulkan keluhan masyarakat, sehingga penerapan SOP masih memerlukan perbaikan lebih intensif.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa dimensi reliability menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Pelaksanaan pelayanan yang seragam sesuai dengan prosedur mencerminkan tingkat keandalan dan profesionalisme aparatur. Oleh karena itu, konsistensi dalam penerapan SOP waktu pelayanan perlu dijaga agar pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang dapat berlangsung secara efisien, stabil, serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## **3. Responsiveness**

### **a. Kecepatan pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan, diketahui bahwa aspek kecepatan pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum menunjukkan kinerja yang optimal. Walaupun pimpinan dan pegawai menyampaikan adanya upaya untuk mempercepat proses pelayanan, masyarakat masih merasakan durasi menunggu yang relatif lama, terutama pada jam-jam pelayanan padat. Hasil observasi memperlihatkan antrean yang cukup panjang, keterbatasan jumlah petugas, serta kendala teknis pada sistem yang turut memperlambat penyelesaian pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum mampu memberikan kepastian waktu bagi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa kecepatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu mencerminkan efektivitas kinerja aparatur serta berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, keterlambatan dalam pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan waktu pelayanan yang konsisten menjadi kunci untuk membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

**b. Ketepatan waktu pelayanan,**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan penelusuran dokumen, dapat diketahui bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum terlaksana secara optimal. Meskipun pelayanan dilaksanakan sesuai jam operasional yang ditetapkan, penyelesaian layanan sering kali melampaui batas waktu yang direncanakan akibat kendala teknis serta tingginya jumlah wajib pajak yang dilayani. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan pengawasan terhadap disiplin waktu serta pembenahan sistem pelayanan agar proses kerja berlangsung lebih efektif dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa dimensi responsiveness berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Ketepatan waktu mencerminkan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme penyedia layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan efisiensi dan konsistensi waktu pelayanan perlu terus dilakukan agar masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

**c. Kemudahan memperoleh informasi**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan langsung, serta telaah dokumentasi, dapat diketahui bahwa akses informasi pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang tergolong cukup memadai. Informasi terkait prosedur dan persyaratan administrasi kendaraan telah disampaikan melalui papan pengumuman di area pelayanan sehingga dapat diakses oleh masyarakat yang datang langsung ke kantor. Namun demikian, penyampaian informasi melalui media jarak jauh, seperti layanan telepon dan pesan, belum berfungsi secara maksimal. Selain itu, penanganan keluhan administrasi masih memerlukan waktu yang relatif lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana informasi belum sepenuhnya diimbangi dengan efektivitas penyampaian dan respons petugas.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menjelaskan bahwa dimensi responsiveness berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, penguatan komunikasi, perluasan akses informasi, dan peningkatan keaktifan petugas dalam memberikan tanggapan perlu terus diupayakan agar pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang menjadi lebih efektif dan responsif.

**4. Assurance****a. Kepastian prosedur**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan telaah dokumen, dapat diketahui bahwa aspek kepastian prosedur pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum berjalan

secara optimal. Meskipun alur pelayanan telah disediakan melalui papan informasi dan disampaikan oleh petugas, penjelasan yang diberikan belum dilakukan secara konsisten dan sering kali kurang rinci. Akibatnya, masyarakat yang baru pertama kali mengakses layanan masih mengalami kebingungan karena minimnya pendampingan serta perbedaan informasi yang disampaikan oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi penerapan prosedur, kejelasan penyampaian informasi, serta pendampingan langsung agar proses pelayanan lebih terarah dan mudah dipahami.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menegaskan bahwa dimensi assurance menitikberatkan pada kepastian dan kejelasan prosedur sebagai dasar dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, penyeragaman prosedur dan penyampaian informasi yang jelas perlu terus ditingkatkan agar pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang semakin profesional dan dapat dipercaya.

#### **b. Transparansi biaya**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung, dapat diketahui bahwa aspek transparansi biaya pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang belum terlaksana secara maksimal. Meskipun sebagian pegawai menyampaikan bahwa biaya pelayanan telah ditetapkan sesuai dengan peraturan dan tidak disertai pungutan tambahan, masyarakat masih menilai informasi mengenai rincian biaya belum disampaikan secara terbuka dan jelas. Petugas tidak selalu memberikan penjelasan mengenai perbedaan biaya antara perpanjangan dan pengurusan administrasi baru, sehingga masyarakat cenderung hanya mengetahui total pembayaran tanpa memahami unsur biaya yang dibayarkan. Selain itu, informasi biaya masih disampaikan secara pasif dan tidak merata, sehingga diperlukan peningkatan keterbukaan dan komunikasi aktif agar masyarakat memahami dan yakin terhadap proses administrasi.

Temuan tersebut selaras dengan pendapat Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menegaskan bahwa dimensi assurance berkaitan dengan kejujuran dan kepastian dalam pemberian layanan. Oleh karena itu, transparansi biaya perlu terus ditingkatkan agar pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang semakin akuntabel dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

### **5. *Emphaty***

#### **a. Keramahan Petugas**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan telaah dokumen, dapat diketahui bahwa sikap keramahan petugas di Kantor SAMSAT Tamiang Layang tergolong baik dan mencerminkan perilaku profesional dalam memberikan pelayanan publik. Petugas umumnya menunjukkan kesopanan, menjaga etika pelayanan, serta menampilkan sikap peduli terhadap

masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun demikian, konsistensi sikap ramah masih perlu ditingkatkan, khususnya pada saat tingkat kunjungan masyarakat meningkat, agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan masyarakat merasa dihormati serta puas terhadap layanan yang diterima.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa dimensi empathy menekankan pentingnya perhatian personal dan sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat. Keramahan petugas berperan penting dalam membangun rasa percaya serta meningkatkan kepuasan publik terhadap kualitas pelayanan pada instansi pemerintah.

#### **b. Perhatian Terhadap Kebutuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan telaah dokumen, dapat diketahui bahwa petugas di Kantor SAMSAT Tamiang Layang telah menunjukkan kepedulian yang cukup baik terhadap kebutuhan wajib pajak sebagai bentuk empati dalam pelayanan. Petugas berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat, namun pada kondisi antrean padat masih diperlukan peningkatan dalam kecepatan dan pemerataan respons agar pelayanan dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh wajib pajak. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan sistem kerja untuk mendukung empati yang efektif dalam pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Fitzsimmons (dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menyatakan bahwa dimensi empathy menekankan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pengguna jasa serta memberikan perhatian secara personal. Pelayanan yang dilandasi empati akan menumbuhkan rasa nyaman, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

### **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur**

#### **1. Faktor yang mendukung**

##### **a. sikap pelayanan petugas yang ramah**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa sikap pelayanan petugas yang ramah di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur Baik, telah memberikan rasa nyaman bagi masyarakat serta memudahkan mereka dalam memahami prosedur pelayanan. Petugas dinilai tidak bersikap acuh, melayani masyarakat secara sopan tanpa membedakan latar belakang, serta mampu memberikan arahan dan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap pelayanan yang ramah, komunikatif, dan santun tersebut menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan kondusif, sekaligus meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

## **2. Faktor yang Menghambat**

### **a. Gangguan Teknis dan Faktor Administratif**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kendala pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang lebih banyak disebabkan oleh faktor teknis dan administratif, seperti gangguan jaringan, pemadaman listrik, serta kelengkapan dokumen wajib pajak. Diperlukan peningkatan koordinasi antarinstansi, perbaikan sistem jaringan, serta kesiapan sarana pendukung agar pelayanan publik dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas dalam menghadapi kendala teknis dan administrasi akan membantu menjaga kelancaran dan konsistensi pelayanan.

### **b. Keterbatasan Sosialisasi Prosedur Pelayanan kepada Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa keterbatasan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat berdampak pada lamanya waktu pelayanan, kurang efektifnya proses administrasi, serta menurunnya kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan melalui media yang lebih jelas dan mudah dipahami, penataan ulang papan informasi, serta sistem antrian yang lebih teratur agar pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan memuaskan masyarakat.

### **c. Kurangnya Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik masih menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah tempat duduk di ruang tunggu menyebabkan masyarakat harus berdiri dalam waktu yang cukup lama saat menunggu giliran pelayanan. Selain itu, kondisi area parkir yang terbatas juga menyulitkan masyarakat, khususnya yang membawa kendaraan roda empat, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan sebelum dan sesudah menerima pelayanan. Masyarakat juga menilai bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia masih sederhana dan sebagian sudah terlihat lama, termasuk fasilitas toilet yang jumlahnya terbatas, sehingga mengurangi kenyamanan selama berada di ruang pelayanan, terutama ketika waktu tunggu cukup lama.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur kurang baik terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan yang memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada dimensi bukti fisik (tangible), keterbatasan sarana dan prasarana, penataan ruang pelayanan yang kurang efektif, serta belum optimalnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, papan informasi, dan area parkir menyebabkan tingkat kenyamanan masyarakat belum terpenuhi secara maksimal.

Pada dimensi keandalan (reliability), meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan, penerapannya belum berjalan secara konsisten, khususnya pada jam pelayanan ramai, sehingga waktu penyelesaian layanan sering kali tidak sesuai dengan standar yang ditentukan. Dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa petugas telah berupaya memberikan pelayanan dan respons kepada masyarakat, namun kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan masih terhambat oleh antrean panjang, keterbatasan jumlah petugas, serta gangguan teknis pada sistem pelayanan. Selanjutnya, pada dimensi jaminan (assurance), kepastian prosedur dan transparansi biaya pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh masyarakat akibat keterbatasan penyampaian informasi yang jelas dan merata. Sementara itu, dimensi empati (empathy) dinilai relatif baik, tercermin dari sikap petugas yang ramah, sopan, serta menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak, meskipun konsistensinya masih perlu ditingkatkan pada kondisi pelayanan yang padat.

Kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tamiang Layang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi sikap petugas yang ramah dan komunikatif serta tersedianya beberapa fasilitas penunjang dan layanan alternatif seperti SAMSAT keliling. Adapun faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, gangguan teknis dan kendala administratif, serta kurang optimalnya sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui penataan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan, peningkatan kejelasan serta penyebaran informasi prosedur, optimalisasi jumlah dan kinerja petugas, serta penguatan sistem pelayanan guna meminimalkan gangguan teknis. Dengan langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agung, Kurniawan. (2018). *Pelayanan Publik: Konsep, Aplikasi, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2018) *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



Nadami, R., Setiawan, A. and Urahmah, S. (2024) 'Analisis kualitas pelayanan publik berbasis dimensi Fitzsimmons', *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), pp. 530–545.

Republik Indonesia. (2009) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara