

# KUALITAS PELAYANAN KANTOR SAMSAT KABUPATEN TANA TORAJA

Muhammad Amar Pratama<sup>1</sup>, Fatmawati<sup>2</sup>, Abdi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia  
e-mail: amarpra@gmail.com

---

## Abstract

Public service is a form of service provided by the government to the community. Because in essence the government has the obligation and responsibility to provide good public services and can satisfy all parties. However, there are still people who complain about the services provided by SAMSAT in Tana Toraja Regency. The purpose of this study is to determine the service quality of the SAMSAT office in Tana Toraja Regency based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. This study uses a quantitative method that is descriptive. The data collection method used in this research is using a questionnaire. The data analysis technique used descriptive data analysis with the sampling method using the incidental sampling technique, namely anyone who happened to meet the researcher. The number of samples taken in this study were 89 people. The results showed that the service quality of the SAMSAT office in Tana Toraja Regency was based on tangible dimensions (90.7%), reliability (86.2%), responsiveness (87.2%), assurance (88.5%), and empathy (84, 2%) obtained from the responses of 89 respondents were in the good category with a percentage of 87.5%.

**Keywords:** public service, quantitative

---

## Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Namun masih ada masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode teknik sampling insidental yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan dimensi tangible (90,7%), reliability (86,2%), responsiveness (87,2%), assurance (88,5%), dan empathy (84,2%) yang diperoleh dari tanggapan 89 responden berada dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 87.5%.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kuantitatif

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu wujud layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan

dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang profesional merupakan suatu tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Berikut merupakan keluhan-keluhan masyarakat yang merupakan hasil wawancara oleh beberapa masyarakat yang datang untuk

mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja: (1) Kurangnya aspek tangible yang diberikan SAMSAT Tana Toraja dalam memberikan fasilitas terhadap masyarakat, seperti ruang tunggu yang dirasa masih kurang nyaman dan juga toilet yang kurang dijaga kebersihannya. (2) SAMSAT Tana Toraja tidak dapat melakukan *reliability* yang baik, seperti beberapa petugas masih kurang disiplin saat bekerja. (3) *Responsiveness* yang masih kurang pada SAMSAT Tana Toraja dalam melayani masyarakat membutuhkan waktu yang lama. (4) Assurance yang masih kurang pada SAMSAT Tana Toraja, seperti beberapa petugas masih kurang ramah saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan juga petugas kasir sering kali melakukan penambahan biaya berdalih administrasi sepihak dengan alasan pembulatan dari jumlah yang harus dibayar. (5) Kurangnya SAMSAT Tana Toraja terhadap masyarakat, seperti petugas masih kurang ramah terhadap masyarakat.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Sedangkan dalam Kasmir (2010:22) pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dari pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung rutin dan memiliki kesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Menurut R.A Supriyono dalam Malayu Hasibuan (2005:152) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk

atau jasa yang ditawarkan.

Selanjutnya Munir (2006:275) dalam bukunya juga berpendapat pelayanan umum ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berlandaskan faktor material melalui prosedur, sistem, dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan bisa diukur, oleh karenanya dapat ditetapkan standar baik waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Menurut Moenir (2000 :13) pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang yang berlandaskan faktor material melalui metode, sistem, dan prosedur tertentu untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan dan dikehendaki oleh publik, serta bagaimana menyatakan kepada publik mengenai pilihan dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah karena masyarakat sudah memberikan dana dalam bentuk retribusi, pembayaran pajak, dan berbagai pungutan lainnya. Sehingga pelayanan publik menurut Mahmudi merupakan kegiatan pelayanan oleh penyelenggara layanan publik dalam pemenuhan kebutuhan publik.

Pendekatan kualitas jasa yang seering dijadikan acuan dalam penelitian adalah model *Service Quality (servqual)* yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990). *Servqual* merupakan metode empirik yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan jasa dalam

rangka meningkatkan kualitas pelayanan mereka. *Service quality* dibangun karena adanya perbandingan dua faktor yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan.

Crosby dan Wyckoff dalam Waluyo (2007:128) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Sementara Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan lingkungan, proses, jasa, manusia, dan produk dimana penilaian kualitasnya dilihat pada saat terjadi proses pelayanan publik.

Melalui survei yang dilakukan oleh Parasuraman, Zithaml, dan Berry ditentukan suatu dimensi baku untuk mengukur kualitas sebuah layanan, dimana dimensi tersebut kemudian dikenal dengan nama Servqual yang terbagi menjadi sepuluh dimensi (Jiang dkk, 2002 dalam Kurniawan, 2008), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *credibility*, *security*, *courtesy*, *communication*, *understanding*, dan *access*

Dalam perkembangannya, kesepuluh komponen tersebut dimampatkan menjadi lima dimensi. Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan bisa diukur dari 5 dimensi, *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati).

Menurut Kotler (2001) *tangible* ialah kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan serta kemampuan sarana dan juga prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan di sekitarnya merupakan suatu bukti nyata perusahaan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 4 atribut dalam *tangible* yaitu interior yang menarik, kebersihan perusahaan, kelengkapan fasilitas, dan karyawan

berpenampilan rapi.

Menurut Kotler (2001) *reliability* ialah kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan juga terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen yang tercermin dari ketepatan waktu serta pelayanan yang sama kepada semua konsumen tanpa melakukan kesalahan, sikap simpatik dan tingkat akurasi yang tinggi. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *reliability* yaitu layanan sesuai prosedur, layanan berkenan di hati konsumen, dan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Menurut Kotler (2001) *responsiveness* ialah kemampuan untuk membantu konsumen serta memberikan jasa dengan cepat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *responsiveness* merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada para konsumen dengan cara penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada konsumen dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *responsiveness* yaitu tanggap terhadap keluhan konsumen, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan karyawan bersedia membantu konsumen.

Menurut Kotler (2001) *assurance* ialah pengetahuan mengenai produk secara tepat, sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) ada 3 atribut dalam *assurance* yakni ramah dalam melayani konsumen, karyawan memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan, dan menjamin keamanan konsumen.

Menurut Kotler (2001) *empathy* ialah syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) *empathy* yaitu memberikan sikap yang tulus bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan konsumennya. Menurut Parasuraman dalam Ramdan (2008) terdapat 3 atribut dalam *empathy* yaitu komunikasi yang baik kepada konsumen, mengetahui keinginan konsumen, dan menyediakan layanan keluhan konsumen.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), dimuat dalam Sistem Administrasi Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (SANKRI) Buku III (2004:185) adalah (1) Pelayanan pemerintahan ialah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas umum pemerintahan, misalnya pelayanan SIM, KTP, perizinan, dan keimigrasian. (2) Pelayanan pembangunan ialah suatu jenis pelayanan masyarakat terkait dengan penyediaan sarana serta prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini mencakup penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya. (3) Pelayanan utilitas ialah jenis pelayanan terkait dengan utilitas untuk masyarakat seperti penyediaan telepon, air, listrik, dan transportasi lokal. (4) Pelayanan sandang, pangan, serta papan ialah jenis pelayanan yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat serta kebutuhan perumahan, seperti penyediaan perumahan murah, beras, minyak, tekstil, gula, serta gas. (5) Pelayanan kemasyarakatan ialah jenis pelayanan dilihat dari sifat serta kepentingannya yang lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, rumah yatim piatu, ketenaga kerjaan, dll.

Berdasarkan Keputusan Menpan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan. (2) Kejelasan, mencakup persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian sengketa/keluhan/ persoalan, terdapat rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran yang jelas. (3) Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan. (4) Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan sah, benar, dan tepat. (5) Keamanan, yakni proses/produk pelayanan publik dalam memberikan rasa aman serta kepastian hukum. (6) Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. (7) Kelengkapan sarana serta prasarana, yakni tersedianya sarana serta prasarana kerja, misalnya peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai seperti penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. (8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informatika. (9) Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan, yaitu pemberi pelayanan memiliki sikap sopan dan santun, disiplin, ramah, dan juga ikhlas dalam memberikan pelayanan. (10) Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan sehat juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung, misalnya toilet, parkir, tempat ibadah dan lainnya.

## 2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) Kabupaten Tana Toraja yang beralamat di Kompleks Terminal Makale, Kamali Pentalluan, Kecamatan Makale. Dan penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:23) metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka. Metode kuantitatif dapat digunakan bila masalah yang didapatkan adalah penyimpangan antara yang yang terjadi dan yang seharusnya, antara pelaksanaan dan aturan, antara praktik dan teori, antara pelaksanaan dan rencana.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan kuisioner (angket), yaitu salah satu teknik menumpulkan data yang efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa kuisioner merupakan teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden. Responden disini yang dimaksud adalah masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja (sampel).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Insidental sampling*, yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2017:85). Responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 89 orang yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dengan responden penelitian yaitu masyarakat yang datang dan mendapatkan pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja sebanyak 89 orang.

Karakteristik responden digunakan untuk

menguraikan deskripsi identitas berdasarkan sampel penelitian yang telah di tetapkan. Tujuan dengan karakteristik responden ialah memberikan gambaran yang akan menjadi sampel pada penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	65.17
2	Perempuan	31	34.83
Total		89	100

Sumber: Hasil olahan kesioner penelitian,2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang dengan persentase 65.17% sedangkan perempuan sebanyak 31 orang dengan persentase 34.83%.

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Alamat

No	Alamat	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Kab.Tana Toraja	87	97.8
2	Luar Kab.Tator	2	2.2
Total		89	100

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah yang beralamat di Kabupaten Tana Toraja sebanyak 87 orang dengan persentase 97.75% sedangkan sisanya yaitu 2 orang dengan persentase 2.25% beralamat di luar Kabupaten Tana Toraja.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	39	43.8
2	26-30 Tahun	23	25.8
3	31-35 Tahun	8	9.0
4	36-40 Tahun	2	2.2
5	>40 Tahun	17	19.1
Total		89	100

Sumber : Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diatas karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak yakni 39 orang usia 17-25 tahun dengan persentase 43.82%, kemudian 23 orang berusia 26-30 tahun dengan persentase 25.84%, 17 orang berusia diatas 40 tahun dengan persentase 19.1%, 8 orang berusia 31-35 tahun dengan persentase 8.99%, dan yang terakhir 2 orang dengan rentang usia 36-40 tahun dengan persentase 2.25%.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Kunjungan

No	Tujuan Kunjungan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	Bayar Pajak KB	66
2	Perpanjang STNK	20	22.5
3	Balik Nama KB	2	2.2
4	lain-lain	1	1.1
Total		89	100

Sumber: Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas jumlah responden terbanyak adalah responden dengan tujuan bayar pajak kendaraan bermotor yakni 66 orang dengan persentase 74.16%, kemudian perpanjang STNK sebanyak 20 orang dengan persentase 22.47%, balik nama kendaraan bermotor 2 orang dengan persentase 2.25%, dan 1 orang dengan tujuan lain-lain dengan persentase 1.12%.

Pengukuran variabel kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021-25 Maret 2021. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pengunjung/masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja atau biasa juga disebut wajib pajak yang diambil secara acak.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai hal dan juga dibutuhkan setiap hari. Pelayanan publik yang maksimal juga dibutuhkan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja, pelayanan

maksimal yang dilakukan berarti pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, selanjutnya peneliti melakukan analisa data tentang kualitas pelayanan. Ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan.

*Tangible* merupakan hal dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat atau pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. *Tangible* merupakan bagian dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan seperti ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas pendukung pelayanan, petugas yang berpenampilan bersih dan rapi, serta penyediaan papan informasi. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *tangible* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 5. Indikator Tangible

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	1	40	48	403
2	0	0	2	50	37	391
3	0	0	2	37	50	404
4	0	0	0	28	61	417
Skor Perolehan						1615
Rata-rata						4.5

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator *tangible* dengan total skor 1615 dari 4 pernyataan dan 89 responden. Maka didapatkan persentase kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja dari indikator *tangible* 90.7% yang berada dalam kategori sangat baik.

*Reliability* atau handal merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dan juga merupakan bagian dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan seperti pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sesuai dengan harapan masyarakat. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *reliability* dapat

dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 6 Indikator Reliability

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	2	46	41	395
2	1	4	11	44	29	363
3	0	0	5	33	51	402
4	1	4	12	30	42	375
Skor Perolehan						1535
Rata-rata						4.3

Sumber: Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator reliability dengan total skor 1535 dari 4 pernyataan dan 89 responden. Maka didapatkan persentase kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja dari indikator reliability 86.2% yang berada dalam kategori sangat baik.

*Responsiveness* merupakan kemampuan membantu pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja untuk bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan dan juga merupakan bagian dari indikator dalam mengukur kualitas pelayanan seperti memberi informasi yang jelas, memberi bantuan saat masyarakat mengalami kesulitan, dan pelayanan yang tepat dan cepat. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator responsiveness dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 7 Indikator Responsiveness

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	1	8	40	40	386
2	2	2	6	35	44	384
3	0	2	9	36	42	385
4	0	1	7	19	62	409
Skor Perolehan						1564
Rata-rata						4.4

Sumber: Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas

pelayanan dari indikator responsiveness dengan total skor 1535 dari 4 pernyataan dan 89 responden. Maka didapatkan persentase kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja dari indikator responsiveness 87.9% yang berada dalam kategori sangat baik.

*Assurance* merupakan memberikan jaminan yang maksimal kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dan juga merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan seperti petugas yang sabar dan sopan, mampu memberikan solusi, mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai, dan juga parkir yang terjaga keamanannya. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator *assurance* dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 8 Indikator Assurance

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	0	2	29	58	412
2	0	0	4	44	41	393
3	0	3	11	39	36	375
4	0	0	3	44	42	395
Skor Perolehan						1575
Rata-rata						4.4

Sumber: Hasil olahan kesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator assurance dengan total skor 1535 dari 4 pernyataan dan 89 responden. Maka didapatkan persentase kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja dari indikator assurance 88.5% yang berada dalam kategori sangat baik.

*Empathy* adalah memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat pengunjung Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dan juga merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan seperti petugas memberikan pelayanan yang sama, memberi perhatian, memberi toleransi apabila terjadi masalah, dan mengutamakan kepentingan masyarakat

pengguna jasa. Untuk mendeskripsikan pernyataan dari 89 responden terhadap indikator empathy dapat dilihat dalam pengolahan data sebagai berikut.

Tabel 9 Indikator *Empathy*

Pernyataan	Pilihan Jawaban					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	0	3	14	47	25	361
2	0	1	8	48	32	378
3	0	4	8	41	36	376
4	0	1	10	38	40	384
Skor Perolehan						1499
Rata-rata						4.2

Sumber: Hasil olahan kuesioner penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari indikator empathy dengan total skor 1535 dari 4 pernyataan dan 89 responden. Maka didapatkan persentase kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja dari indikator empathy 87.9% yang berada dalam kategori sangat baik.

Dilihat dari 5 indikator diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja berada dalam kategori sangat baik dengan total skor keseluruhan 7788 atau dengan persentase 87.5%.

Tabel 10. Descriptive Statistics Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	89	61	100	7788	87.51	8.946
Valid N (listwise)	89					

Dilihat dari tabel diatas nilai N menunjukkan jumlah data yang diteliti yaitu sebanyak 89 responden. Berdasarkan data diatas didapatkan bahwa jumlah skor minimum dari setiap responden adalah 61 dan jumlah skor maksimum setiap responden yaitu 100. Sum menunjukkan jumlah skor dari keseluruhan jawaban responden sebesar 7788, mean menunjukkan rata-rata jumlah skor dari setiap responden sebesar 87.51, dan standar deviasi adalah sebesar 8.946.

Uji validitas digunakan untuk menguji atau mengukur keakuratan suatu pernyataan atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid ketika jawaban dari pernyataan atau pertanyaan dapat memberikan jawaban yang mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuesioner itu sendiri. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11. Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Item 01	0.86	0.3783	VALID
	Item 02	0.83	0.3783	VALID
	Item 03	0.805	0.3783	VALID
	Item 04	0.764	0.3783	VALID
	Item 05	0.818	0.3783	VALID
	Item 06	0.658	0.3783	VALID
	Item 07	0.728	0.3783	VALID
	Item 08	0.83	0.3783	VALID
	Item 09	0.894	0.3783	VALID
	Item 10	0.74	0.3783	VALID
	Item 11	0.53	0.3783	VALID
	Item 12	0.765	0.3783	VALID

Item 13	0.834	0.3783	VALID
Item 14	0.486	0.3783	VALID
Item 15	0.544	0.3783	VALID
Item 16	0.833	0.3783	VALID
Item 17	0.836	0.3783	VALID
Item 18	0.757	0.3783	VALID
Item 19	0.858	0.3783	VALID
Item 20	0.46	0.3783	VALID

Sumber: Hasil olah data SPSS 21

Dari tabel diatas dapat dilihat dari semua item pernyataan dari kuesioner yang telah diolah dari SPSS memiliki nilai R tabel lebih besar dari nilai R hitung, yang berarti data yang diperoleh telah valid dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Uji Reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode cronbac's alpha yaitu instrumen dapat dikatakan rileabel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0.6. Adapun uji reliabilitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.965	20

Sumber: Hasil olah data SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien alpha  $0.965 > 0.6$ , hal ini berarti instrumen penelitian reliabel. Pembahasan mengenai kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *tangible* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 90.7%.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *reliability* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 86.2%.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor

SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *responsiveness* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 87.2%.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *assurance* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 88.5%.

Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian, kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berdasarkan indikator *empathy* berada dalam kategori sangat baik dengan persentase perolehan sebesar 84.2%.

#### 4. KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *tangible*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 90.7% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. (2) Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *reliability*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 86.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. (3) Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *responsiveness*, pelayanan

di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 87.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. (4) Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *assurance*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 88.5% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. (5) Berdasarkan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan dimensi *empathy*, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja sudah baik. Dimana tanggapan responden pada hasil perhitungan yaitu sebesar 84.2% berdasarkan kriteria jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. (5) Dari keseluruhan tanggapan responden pada penelitian kualitas pelayanan, pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja berada dalam kategori sangat baik dengan persentase 87.5%.

## 5. REFERENSI

- Achmad, Mansyur. (2010). Teori-teori Matkhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangka Education.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bursan, R., dan Chanerie, D.J. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Universitas Lampung.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta, LAN.
- Moenir. (2000). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.
- Mulyawan, Rahman. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan I. Sumedang: Unpad Press.
- Parasuraman, A. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet, CV.
- Waluyo. (2007). Manajemen Publik Konsep Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.