

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

**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengajukan skripsi



Oleh

**RAFLI ADE SETIANOR**

NPM : 2022546

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

**AMUNTAI**

**2025**

## TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

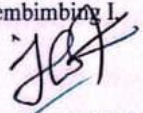
NAMA : RAFLI ADE SETIANOR

NPM : 2022546

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

  
Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.  
NUPTK. 4752766667131062

Amuntai, 10 Februari 2026


Pembimbing II,

  
Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A.  
NUPTK. 0537767668130363



Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Publik,

  
Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.  
NIK. 199211004 201509 021

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur senantiasa saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas proposal yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR”** proposal ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak, di antaranya:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQaR., CIQnR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA., selaku Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP.,CIQnR selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal Skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Akhmad Berkatillah, S Sos., MA, selaku pembimbing 2 yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Proposal Skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Seluruh Dosen Staf Tata Usaha, Beserta para jajaranya yang ada di sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Semua pihak yang telah membantu selama penulisan proposal penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu .

Semoga Proposal penelitian ini dapat bermanfaat mampu memberikan sumbangsih bagi bangsa dan negara terutama dalam bidang terkhususnya jurusan Administrasi publik.

Tamiang layang, 25 september 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus penelitian.....	6
C. Rumus masalah.....	7
D. Tujuan dan manfaat penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
B. Tinjauan teoritis.....	11
C. Kerangka pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi Penelitian .....	20
B. Pendekatan Penelitian.....	20
C. Tipe Penelitian.....	21
D. Data Dan Sumber Data.....	21
E. Desain Operasional.....	23
F. Teknik pengumpulan data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	27
H. Uji Kredibilitas Data.....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informasi Penelitian .....	22
Tabbel 3.2 Desain Operasional .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran .....	19
--------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban administratif pemerintah kepada masyarakat, melainkan juga sebagai cerminan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan dari setiap lembaga pemerintahan. Karena itu, keberhasilan pemerintahan sering kali diukur dari sejauh mana pelayanan publik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2015:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi (Jakarta: Bumi Aksara), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan pemerintah atau aparat penyelenggara. Hal ini berarti pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat sebagai penerima layanan dan bukan pada kepentingan organisasi birokrasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman kepada masyarakat. Undang-undang ini menekankan bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara tanpa diskriminasi. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menegaskan bahwa pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan daerah. Oleh sebab itu, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan agar masyarakat terdorong untuk taat membayar pajak sesuai ketentuan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek terpenting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikemukakan dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024), kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, meliputi ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Teori Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Dimensi-dimensi tersebut menggambarkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari

hasil akhir, tetapi juga dari proses, sikap, dan interaksi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima manfaat.

Sementara itu, Tjiptono & Chandra (2016) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan kombinasi antara sistem pelayanan yang baik, kemampuan petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa ketiga unsur tersebut, pelayanan publik akan sulit mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga sangat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik.

Kepuasan masyarakat sendiri dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Kotler & Keller (2016:150) dalam bukunya *Marketing Management* menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan di bawah harapan, maka akan muncul rasa kecewa. Purwanto (2020) dalam artikelnya *The Role of Service Quality on Public Satisfaction: A Case Study in Indonesia* menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah, terutama dalam sektor perpajakan dan administrasi publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan hasil kerja sama antara tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT. Jasa

Raharja, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak tahunan, penerbitan STNK, dan pengesahan dokumen kendaraan. Dengan adanya sistem pelayanan satu pintu ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan di berbagai kantor SAMSAT di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan yang sering muncul antara lain adalah prosedur yang kurang jelas, waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), hingga keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat sering kali merasa kecewa terhadap pelayanan publik yang diterima. Padahal, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

Secara umum, pelayanan di SAMSAT Tamiang Layang telah berjalan dengan sistem terintegrasi antara bagian kepolisian, Bapenda, dan Jasa Raharja. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam hal efisiensi waktu, keterbukaan informasi, serta ketersediaan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang seharusnya memberikan kemudahan sering kali justru menimbulkan keluhan karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain lamanya proses pengurusan pajak, ketidakjelasan informasi prosedur, dan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik pelayanan di Kantor SAMSAT

Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Kurangnya informasi masyarakat terkait prosedur pelayanan.

Masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan administrasi dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Akibatnya, banyak wajib pajak yang harus bolak-balik melengkapi berkas karena ketidaktahuan terhadap dokumen yang diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi dan sosialisasi dari pihak SAMSAT belum berjalan secara efektif.

2. Waktu penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*)

Berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, proses pembayaran pajak dan penerbitan STNK seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam. Namun, dalam praktik di lapangan sering kali terjadi keterlambatan hingga tiga atau empat jam, terutama pada saat jam sibuk. Kondisi ini menimbulkan keluhan masyarakat dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

Fasilitas pelayanan seperti area parkir yang sempit serta tempat duduk yang terbatas di ruang tunggu membuat masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan. Kurangnya kenyamanan ini dapat menurunkan citra pelayanan publik dan menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja instansi.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang **“KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR”**

## **B. Fokus penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dengan menggunakan teori Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikutip dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) sebagai dasar analisis.

1. Tangibles
2. Reliability
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empathy

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur dan tidak mencakup kebijakan pajak secara

nasional. Dengan membatasi fokus pada kelima dimensi tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam serta rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Tamiang Layang.

### **C. Rumus masalah**

Adapun rumus masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikutip dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024), yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat, sosialisasi aturan dan prosedur, serta waktu tunggu pelayanan?

### **D. Tujuan dan manfaat penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

#### Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam ilmu administrasi publik, khususnya pada bidang kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang ingin melakukan kajian sejenis di masa mendatang, terutama dalam konteks pelayanan pajak daerah.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak. Bagi Kantor SAMSAT Tamiang Layang, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, kecepatan layanan, maupun sosialisasi prosedur. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan di SAMSAT, serta mendorong partisipasi aktif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hasil Penelitian Terdahulu**

- 1. Ardiansyah (2019) Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Banjarmasin** meneliti kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei terhadap responden yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Banjarmasin. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap layanan yang mereka terima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Banjarmasin masih menghadapi beberapa kendala. Pada dimensi tangibles (bukti fisik), pelayanan dinilai cukup baik karena fasilitas yang tersedia sudah memadai dan penampilan petugas cukup rapi. Pada dimensi empathy juga terlihat bahwa petugas cukup memberikan perhatian kepada wajib pajak dan berusaha melayani dengan sopan. Namun demikian, kelemahan utama ditemukan pada dimensi responsiveness dan reliability. Respons petugas terhadap keluhan masyarakat masih dianggap lambat, dan dalam hal reliability masih ada keterlambatan penyelesaian dokumen yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Sementara itu, dimensi assurance juga belum maksimal, karena sebagian masyarakat merasa ragu dengan kepastian prosedur dan transparansi biaya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas

pelayanan di Kantor Samsat Kota Banjarmasin belum optimal, meskipun ada beberapa aspek yang sudah berjalan dengan baik. Ardiansyah menyarankan perlunya peningkatan daya tanggap petugas, perbaikan dalam keandalan penyelesaian layanan, serta peningkatan transparansi prosedur dan biaya agar masyarakat semakin percaya dan puas terhadap pelayanan. Relevansi penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan Samsat, namun penelitian ini dilakukan di Kota Banjarmasin, sedangkan penelitian yang sekarang dilakukan di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur. Dengan demikian, penelitian Ardiansyah memberikan gambaran awal tentang permasalahan pelayanan Samsat, yang dapat menjadi pembanding sekaligus penguat bagi penelitian ini.

2. **Saputra (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kota Palangkaraya.** menyoroti berbagai aspek pelayanan publik dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Palangkaraya masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada dimensi tangibles dan responsiveness. Dari sisi tangibles, fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memadai, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, sarana informasi yang terbatas, serta peralatan pelayanan yang belum optimal sehingga memengaruhi kenyamanan masyarakat. Sementara itu, pada dimensi responsiveness, petugas dianggap kurang sigap dalam melayani masyarakat, masih ada keterlambatan dalam proses pelayanan, dan respon terhadap kebutuhan wajib pajak belum maksimal.

Di sisi lain, dimensi reliability dinilai cukup baik karena sebagian besar pelayanan tetap dapat diselesaikan sesuai prosedur meskipun waktunya tidak selalu tepat. Dimensi assurance juga menunjukkan adanya rasa aman yang cukup dari petugas, namun belum sepenuhnya menumbuhkan kepercayaan karena masih ada masyarakat yang merasa ragu terhadap kejelasan biaya dan prosedur. Adapun dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian petugas terhadap masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keramahan dan sikap peduli terhadap kebutuhan wajib pajak. Kesimpulannya, penelitian Saputra menegaskan bahwa kelemahan utama pelayanan Samsat Palangkaraya terletak pada keterbatasan fasilitas serta rendahnya kecepatan dan ketanggapan pelayanan, sehingga peningkatan di kedua aspek tersebut menjadi sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

## **B. Tinjauan teoritis**

### **1. Pelayanan publik**

#### **a. Pengertian**

Sinambela (2019:5) dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses pemberian layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Sementara itu, H.A.S. Moenir (2020:14) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka

pelaksanaan kewajiban negara terhadap warganya. Pelayanan publik diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui kegiatan administratif secara langsung.

Subarsono (2020:15) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara seperti pembuatan identitas kependudukan, pembayaran pajak, dan administrasi lainnya. Pelayanan yang baik harus menekankan aspek responsif, transparan, serta efisien dalam pelaksanaannya.

Agung Kurniawan (2018:128), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, dalam upaya memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kurniawan menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus didukung oleh kompetensi aparatur dan sistem yang efisien.

Hardiansyah (2018:32), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, maupun jasa publik.

Purwanto (2020:95), pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang adil, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik harus mengutamakan prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur,

kelengkapan sarana dan prasarana, serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

**b. Asas–asas pelayanan publik.**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban untuk:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan sebagai bentuk komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berintegritas, sesuai dengan bidang tugas pelayanan yang diberikan.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang memadai dan mendukung terciptanya iklim pelayanan yang nyaman dan efisien.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu transparan, akuntabel, partisipatif, dan berkeadilan.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi seluruh peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan, serta membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya dalam menerima layanan.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik, baik dari segi tata kelola maupun etika pelayanan.
- 10) Memberikan pertanggungjawaban hukum apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 11) Memenuhi panggilan hukum atau permintaan resmi dari pejabat yang berwenang atas nama lembaga negara atau instansi pemerintah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

Menurut Hardiansyah (2018:32), asas pelayanan publik adalah nilai-nilai dasar yang harus dijadikan acuan dalam setiap proses pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan keadilan dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dalam Hardiansyah (2018:33) meliputi:

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

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum

- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## 2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018:96), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Model SERVQUAL ini banyak digunakan dalam penelitian administrasi publik karena mampu mengukur aspek nyata maupun persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima.

Tjiptono & Chandra (2016:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bergantung pada perilaku pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan, sarana prasarana, serta mekanisme pengawasan yang baik.

Jonkisz (2021) dalam artikelnya *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh proses, sumber daya manusia, serta ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan

dikatakan baik apabila mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan sesuai harapan pengguna layanan.

Chuenyindee et al. (2022) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Hubungan antara kualitas, kepuasan, dan kepercayaan ini menjadi sangat penting dalam pelayanan publik, karena kepercayaan masyarakat merupakan modal utama bagi keberlangsungan dan legitimasi birokrasi pemerintah.

Purwanto (2020) menemukan bahwa pelayanan publik yang responsif, transparan, dan cepat dapat meningkatkan kepuasan serta partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki implikasi yang lebih luas, bukan hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Menurut Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikutip dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024:537), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, yang meliputi ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik, dan keakuratan dalam melayani. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama menurut Fitzsimmons, yaitu:

1. Tangibles yaitu meliputi kondisi sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan.
2. Reliability yaitu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan konsisten.
3. Responsiveness yaitu kesediaan pegawai membantu masyarakat secara cepat dan tepat.

4. Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan.
5. Empathy yaitu perhatian serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019) yang dikemukakan dalam Nadami et al. (2024) sebagai dasar analisis kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

### **C. Kerangka pemikiran**

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, aman, dan nyaman sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1). Hal ini juga diperkuat oleh Sinambela (2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan.

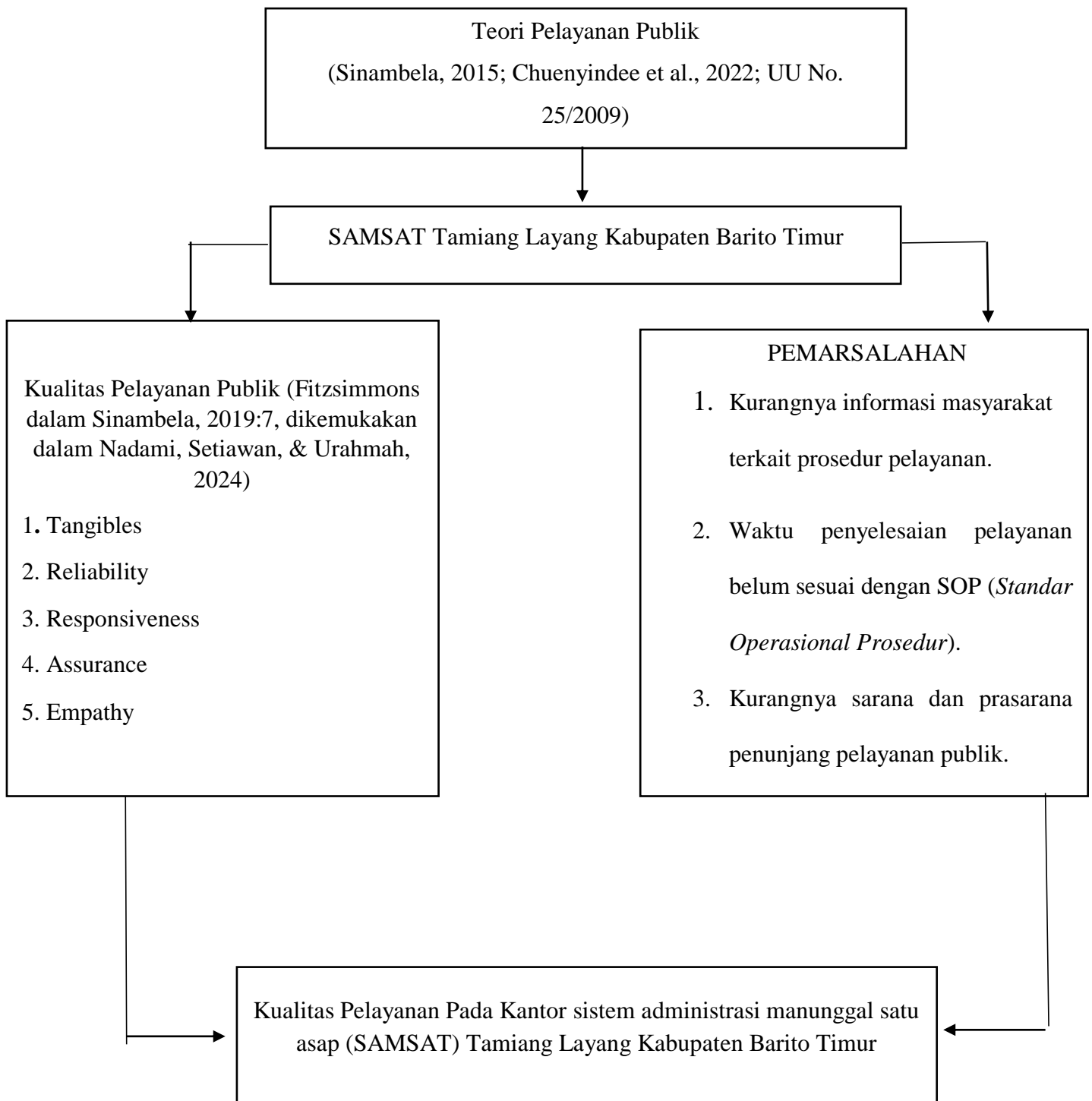
Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsi masyarakat. Namun, pada Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, masih terdapat permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya sosialisasi prosedur, serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikemukakan dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat yang mencakup ketepatan waktu, keakuratan pelayanan, kesopanan petugas, serta keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Fitzsimmons menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tangibles.
2. Reliability.
3. Responsiveness.
4. Assurance.
5. Empathy.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Samsat Tamiang Layang, Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah, karena instansi ini merupakan tempat pelayanan publik yang memberikan berbagai layanan administrasi kendaraan bermotor, sehingga relevan untuk diteliti dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, pendapat, dan pengalaman langsung dari subjek penelitian. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang sebagaimana dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara lebih detail mengenai persepsi masyarakat terkait fasilitas pelayanan, keandalan petugas, daya tanggap, kepastian prosedur, maupun sikap empati pegawai dalam melayani wajib pajak. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan, serta bagaimana kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas pelayanan publik di

Samsat Tamiang Layang, tidak hanya dari sisi prosedur formal, tetapi juga dari pengalaman nyata masyarakat di lapangan.

### **C. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara mendalam kondisi nyata di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Tipe ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta menghubungkannya dengan tingkat kepuasan masyarakat.

### **D. Data Dan Sumber Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

#### 1. Data meliputi :

##### a. Data primer

Data primer yaitu data yang akan diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat sebagai wajib pajak dan pegawai di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

##### b. Data sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumen resmi, arsip Kantor Samsat, peraturan terkait pelayanan publik, serta literatur dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan.

## 2. Sumber data

Menurut Moleong (2019:157), sumber data penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari informan yang diamati atau diwawancarai sebagai sumber data utama. Dalam penelitian kualitatif, sumber data biasanya dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Informan kunci (key informant), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam kegiatan atau proses yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memperkuat data penelitian.

Menurut Sugiyono (2021: 288), sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subjek dari mana data diperoleh, baik berupa kata-kata, tindakan, maupun dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sumber data harus dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih benar-benar memahami permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan.

**Tabel 3.1**  
**Informasi penelitian**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>Keterangan</b>
(1)	(2)	(3)
1		Pegawai Samsat
2		Pegawai Samsat

(1)	(2)	(3)
3		Pegawai Samsat
4		Pegawai Samsat
5		Pegawai Samsat
6		Pegawai Samsat
7		Masyarakat
8		Masyarakat
9		Masyarakat
10		Masyarakat
11		Masyarakat
12		Masyarakat
13		Masyarakat
14		Masyarakat
Jumlah		14 Orang

### E. Desain Operasional

Desain operasional penelitian disusun untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur mengenai variabel, sub-variabel, dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2019:7, dikemukakan dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah, 2024) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat melalui penerapan prinsip ketepatan, keakuratan, kesopanan, dan kepedulian dalam pelayanan publik.

Teori Fitzsimmons menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy . Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sub-variabel dan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, analisis, serta penarikan kesimpulan penelitian.

**Tabel 3.2**  
**Desain Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>
1	2	3
Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7), dikemukakan dalam Nadami, Setiawan, & Urahmah (2024)	1. Tangibles	a. kondisi sarana dan prasarana b. Penampilan pegawai c. Ketersediaan fasilitas pendukung
	1. Reliability	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Keakuratan data/dokumen c. Konsistensi prosedur pelayanan
	2. Responsiveness	a. Kesigapan petugas membantu b. Kecepatan pelayanan

		c. Kemudahan memperoleh informasi
	3. Assurance	a. Kepastian prosedur b. Transparansi biaya c. Keamanan dalam pelayanan
	4. Empathy	a. Keramahan petugas b. Perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak c. Sikap adil tanpa diskriminasi

## **F. Teknik pengumpulan data**

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut (Purwanto, 2020:95):

### **1. wawancara**

Yaitu teknik penggalian data yang akan penulis lakukan dengan cara wawancara bebas terarah kepada masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan, serta pegawai Samsat yang terlibat dalam pelayanan. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

### **2. Observasi (Pengamatan)**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan di Kantor Samsat Tamiang Layang. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur prosedur pelayanan, interaksi pegawai dengan masyarakat, serta perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan observasi, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

### **3. dokumentasi**

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat berupa laporan tahunan Samsat, peraturan tentang pelayanan publik, arsip administrasi, maupun penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

## **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Creswell & Poth (2018:186), analisis data kualitatif merupakan proses berkelanjutan yang melibatkan pengorganisasian data, penyajian dalam bentuk narasi, serta penarikan kesimpulan berdasarkan temuan lapangan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tahapan analisis data sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang beragam disaring untuk menemukan informasi penting terkait kualitas pelayanan di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur.

### **2. Penyajian Data**

Yaitu tahap menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami gambaran menyeluruh. Pada tahap ini, penulis menyajikan data dalam narasi mengenai kondisi pelayanan, faktor pendukung, serta hambatan dalam pelayanan publik.

### **3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan**

Tahap akhir analisis adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan, kemudian melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data. Kesimpulan penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah, yaitu bagaimana

kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

## **H. Uji Kredibilitas Data**

Dalam rangka menjaga keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2017). Uji kredibilitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

### **1. Perpanjangan Pengamatan**

Peneliti merencanakan untuk melakukan perpanjangan pengamatan di lokasi penelitian, yaitu Kantor Samsat Tamiang Layang, dengan cara memperbanyak interaksi dengan masyarakat wajib pajak dan pegawai Samsat. Hal ini bertujuan untuk membangun keakraban, memperdalam pemahaman, serta memperoleh data yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan publik.

### **2. Meningkatkan Ketekunan**

Peneliti berencana melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan terhadap proses pelayanan publik. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kenyataan di lapangan.

### **3. Diskusi dengan Teman Sejawat**

Untuk menjaga objektivitas, peneliti merencanakan diskusi dengan dosen pembimbing atau rekan sejawat guna membandingkan hasil temuan di lapangan. Diskusi ini penting agar peneliti dapat memperoleh masukan, menguji keabsahan data, serta menghindari kesalahan interpretasi.

#### 4. Member Check

Member check direncanakan dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau informasi yang telah diperoleh kepada informan. Tujuannya agar data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan dan tidak terjadi kesalahpahaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2018). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Ardiansyah. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Banjarmasin*. Skripsi. Universitas Lambung Mangkurat.
- Chuenyindee, T., et al. (2022). *Public Service Quality and Citizen Trust in Government Institutions*. *Journal of Public Administration Studies*, 14(2), 55–68.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S. Moenir. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jonkisz, E. (2021). *Assessing Public Service Quality: Contemporary Approaches and Challenges*. *Public Administration Journal*, 5(1), 33–49.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lijan Poltak Sinambela. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lijan Poltak Sinambela. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadami, M. I., Setiawan, I., & Urahmah, N. (2024). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 535–543.
- Purwanto. (2020). *The Role of Service Quality on Public Satisfaction: A Case Study in Indonesia*. *Journal of Public Administration*, 7(3), 90–102.
- Purwanto. (2020). *Pelayanan Publik dan Good Governance*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Saputra. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kota Palangkaraya*. Skripsi. Universitas Palangka Raya.
- Subarsono. (2020). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.