ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT PARINGIN KABUPATEN BALANGAN

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

ANGGI JULIANA SAFITRI

NPM : 2023388

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	: Anggi Juliana Safitri
NPM	: 2023388
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 3 Oktober 2026

Mengetahui,
Ka. Prodi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A.
NIK. 19921104 2015091 021

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Dr. Irza Setiawan, S. Sos, M. A. P.
NUPTK. 9456765666137023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Proposal ini menjadi langkah awal untuk penelitian yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan"**

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi, sekaligus sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi. S.Sos., MA. Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Admistrasi Amuntai
3. Bapak Dr. Irza Setiawan, S. Sos, M. A. P. Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahannya selama penyusunan proposal ini.
4. Pihak Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Paringin Kabupaten Balangan, atas izin dan bantuan dalam pengumpulan data.
5. Mama tercinta atas doa dan motivasi yang tiada henti.
6. Seluruh Dosen dan staff tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

7. Semua pihak yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini.

Balangan, September 2026

Penulis

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 8

BAB II LANDASAN TEORI 10

A. Hasil Penelitian Terdahulu 10

B. Tinjauan Teoritis 13

C. Kerangka Pemikiran 18

BAB III METODE PENELITIAN 21

A. Lokasi Penelitian 21

B. Pendekatan Penelitian 21

C. Tipe Penelitian 22

D. Data dan Sumber Data 22

E. Desain Operasional Penelitian 24

F. Teknik Pengumpulan Data 26

G. Teknik Analisis Data 27

H. Uji Kredibilitas Data 28

DAFTAR PUSTAKA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Sumber Data Informan 24

Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian 25

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 20

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai penerima pelayanan masyarakat mengharapkan pelayanan yang dapat diberikan dengan baik, mudah, cepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena masyarakat dapat secara langsung merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari proses yang dilalui masyarakat selama memperoleh pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan di bidang perpajakan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang digunakan untuk

mendukung pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan proses penerimaan pajak, tetapi juga bagaimana pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Pelayanan yang mudah dan jelas diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Salah satu jenis pajak yang berkaitan langsung dengan masyarakat adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang berkaitan dengan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pengaturan mengenai pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor, salah satunya terdapat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Dalam pelaksanaannya, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT menjadi tempat masyarakat memperoleh berbagai pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor, termasuk pembayaran PKB dan pengurusan administrasi kendaraan.

Karena pelayanan dilakukan secara langsung kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan.

Pelayanan pembayaran PKB yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya. Masyarakat tentunya menginginkan proses pembayaran yang tidak membutuhkan waktu terlalu lama, persyaratan yang mudah dipahami, informasi yang jelas, serta petugas yang mampu memberikan bantuan ketika terdapat kendala. Sebaliknya, apabila masyarakat menghadapi antrean panjang, gangguan dalam proses pelayanan, kurangnya informasi, atau prosedur yang belum dipahami, kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Salah satu tempat pelayanan pembayaran PKB di Kabupaten Balangan adalah Kantor SAMSAT Paringin. Kantor tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pelayanan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Sebagai salah satu kantor pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Paringin menjadi hal yang penting untuk diperhatikan karena masyarakat secara langsung merasakan proses pelayanan yang diberikan.

Meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Paringin masih menghadapi beberapa kondisi yang perlu diperhatikan. Berdasarkan observasi awal, pada waktu tertentu proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor membutuhkan waktu yang lebih lama. Salah satu kondisi yang dapat menyebabkan hal tersebut adalah gangguan jaringan dalam proses pelayanan.

Selain itu, terdapat wajib pajak yang datang dengan persyaratan yang belum lengkap sehingga petugas perlu melakukan pemeriksaan atau memberikan penjelasan tambahan.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Pada awal bulan, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB dan perpanjangan STNK cenderung lebih banyak. Banyaknya masyarakat yang datang dalam waktu yang hampir bersamaan dapat menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang. Akibatnya, waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama dan kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan masyarakat selama berada di Kantor SAMSAT Paringin.

Dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), terdapat pula kondisi yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut. Berdasarkan observasi awal penulis, terdapat kendaraan yang terkena Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) sehingga proses pembayaran perlu melalui pengecekan lebih lanjut.

Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara lengkap mengenai persyaratan dan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Ketidakpahaman tersebut dapat menyebabkan masyarakat harus memperoleh penjelasan dari petugas dan dapat menambah waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Samsat Paringin, terdapat beberapa fenomena yang menjadi perhatian dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu:

1. Ketidaktepatan waktu pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih terjadi, meskipun berdasarkan SOP proses pelayanan seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit. Proses tersebut dimulai dari pendaftaran dan penerimaan berkas selama 3 menit, pemeriksaan dan verifikasi data 3 menit, penetapan pajak 3 menit, pembayaran di loket 3 menit, pencetakan 2 menit, dan penyerahan kepada Wajib Pajak 1 menit. Namun, pada kenyataannya masih ada pelayanan yang membutuhkan waktu lebih dari 15 menit. Hal ini biasanya terjadi karena adanya gangguan jaringan atau persyaratan yang dibawa Wajib Pajak belum lengkap, seperti fotokopi KTP. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lama dan waktu tunggu masyarakat menjadi bertambah.

   (Hasil Observasi awal penulis di Samsat)
2. Meningkatnya jumlah wajib pajak pada awal bulan. Banyaknya masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan perpanjangan STNK pada awal bulan menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang. Kondisi tersebut berdampak pada bertambahnya waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

   (Hasil Observasi awal penulis di Samsat)

3. Masih terdapat kendala dalam proses pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kendala tersebut antara lain adanya kendaraan yang terkena ETLE sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut serta masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan dan prosedur pembayaran PKB. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu tambahan.

   (Hasil Observasi awal penulis di Samsat)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan"** penting dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak serta mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelayanan, seperti ketepatan waktu pelayanan, antrean, gangguan jaringan, kelengkapan persyaratan, dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pembayaran PKB. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Kantor SAMSAT Paringin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga tercipta pelayanan yang efektif, efisien, cepat, tepat, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan berdasarkan Teori Service Quality (SERVQUAL) yang di kembangkan oleh

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni (2020:196) yang terdiri dari lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

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

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu, dan kendala dalam proses pembayaran?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin

Kabupaten Balangan, berdasarkan pengalaman, pandangan, serta penilaian masyarakat sebagai penerima layanan publik.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah daerah, khususnya Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) agar lebih cepat, tepat, responsif, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diterima masyarakat di Kantor SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif menyampaikan kritik, saran, dan aspirasi terkait pelayanan publik.

3) Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang ingin mengkaji lebih dalam tentang persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan oleh **Ni Wayan Prily Erlina, Jessy D. L. Warongan, dan Anneke Wangkar,** Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi (2022**)** berjudul *"Analisis Kualitas Layanan dalam Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Manado"* yang diterbitkan dalam *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, Vol. 6, No. 1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Manado dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif**,** dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu berwujud *(tangibles)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)* secara umum sudah dilaksanakan dengan baik. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa penumpukan dan antrean wajib pajak pada saat pelayanan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan adanya penambahan loket atau kasir pembayaran agar antrean tidak terlalu banyak serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama membahas kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan menggunakan pendekatan kualitatif**.** Selain itu, penelitian ini juga menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang menjadi dasar dalam penelitian yang akan dilakukan. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian. Penelitian Erlina dkk. dilakukan di Kantor Samsat Manado dan lebih menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian ini akan lebih berfokus pada kualitas pelayanan pembayaran PKB dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian tersebut juga memiliki keterkaitan dengan fenomena yang ditemukan penulis, terutama mengenai antrean dan waktu tunggu masyarakat dalam proses pembayaran PKB.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh **Petrus Yan Fayaman Sanadi, Fatmawada S, dan Djunaedi,** Program Pascasarjana IISIP Yapis Biak, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak (2024) berjudul *"Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor"* yang diterbitkan dalam *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, Vol. 19, No. 1, halaman 55–71. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan informan yang terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat sebagai wajib pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara umum sudah berjalan dengan baik, terutama pada aspek keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, dan empati *(empathy)*. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada aspek jaminan *(assurance)*, khususnya mengenai ketepatan waktu pelayanan, serta aspek berwujud *(tangibles)* yang berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan yang masih kurang memadai. Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa kurangnya jumlah pegawai dan keterbatasan sarana dan prasarana menjadi faktor yang menghambat kualitas pelayanan.

Penelitian Sanadi dkk. dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor dengan melibatkan petugas pelayanan dan masyarakat sebagai wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan dikaji dari sudut pandang pemberi layanan dan penerima layanan. Sedangkan penelitian ini akan lebih berfokus pada sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan**.**

Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama membahas kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan menggunakan metode kualitatif. Penelitian Sanadi dkk. juga memiliki kesamaan dalam penggunaan beberapa dimensi kualitas pelayanan, khususnya *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan kondisi pelayanan yang dikaji.

STIA AMUNTAI

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2018:15) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2021:21) pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi ruang interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat.

Sementara itu, Menurut Eko Budi Sulistio (2021:37) penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, dan partisipatif. Transparansi menekankan keterbukaan informasi pelayanan kepada

masyarakat, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prinsip kondisional menghendaki agar pelayanan diselenggarakan dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap mengutamakan efisiensi dan efektivitas. Sementara itu, prinsip partisipatif menekankan keterlibatan masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan Menurut Hardiyansyah (2018:16) dan PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014, prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Transparansi, keterbukaan terhadap masyarakat dalam prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

3. Partisipatif, yaitu penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait untuk membahas bersama pelayanan yang akan diberikan.
4. Sederhana, yaitu standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, serta memiliki prosedur yang jelas.
5. Berkelanjutan, yaitu standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas.
6. Keadilan, yaitu standar pelayanan harus menjamin pelayanan dapat menjangkau seluruh masyarakat dengan berbagai kondisi, termasuk perbedaan kemampuan ekonomi, jarak lokasi, serta kemampuan fisik dan mental.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (Service Quality) adalah tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam Teori Service Quality (SERVQUAL) yang di kembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni (2020:196) dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, serta penampilan pegawai yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Reliability* (Keandalan): Berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan atau pertanyaan masyarakat dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, aman, serta keyakinan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* (Empati): Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian secara individual yang diberikan petugas kepada pengguna layanan, termasuk memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat yang memperoleh pelayanan.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Pajak ini menjadi salah satu sumber

pendapatan daerah yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Kendaraan bermotor merupakan bagian dari kehidupan masyarakat karena digunakan untuk berbagai kegiatan, seperti bekerja, bersekolah, berdagang, maupun kegiatan lainnya.

Oleh karena itu, setiap masyarakat yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor dan telah memenuhi ketentuan sebagai wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak hanya berkaitan dengan kewajiban masyarakat untuk membayar pajak, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak. Pelayanan yang mudah, cepat, jelas, dan nyaman akan membantu masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

b. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bagian dari pajak daerah sehingga pelaksanaannya memiliki dasar hukum yang mengatur mengenai pemungutan dan pembayaran pajak tersebut. Ketentuan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Dasar hukum yang menjadi acuan dalam pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor antara lain Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan

Daerah. Undang-undang tersebut mengatur mengenai jenis pajak yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor.

Selain peraturan pemerintah pusat, pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor juga mengikuti peraturan daerah dan ketentuan lain yang berlaku di daerah masing-masing. Dengan adanya dasar hukum tersebut, proses pemungutan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor memiliki ketentuan yang jelas dan dapat menjadi pedoman bagi pemerintah maupun masyarakat sebagai wajib pajak.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur ketentuan mengenai pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai salah satu jenis pajak yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi dapat dikaitkan dengan pelaksanaan dan pelayanan pembayaran PKB pada Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan.

Untuk memahami kualitas layanan, penelitian ini mengacu pada teori Service Quality (SERVQUAL) yang di kembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni (2020:196) dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, serta penampilan pegawai yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

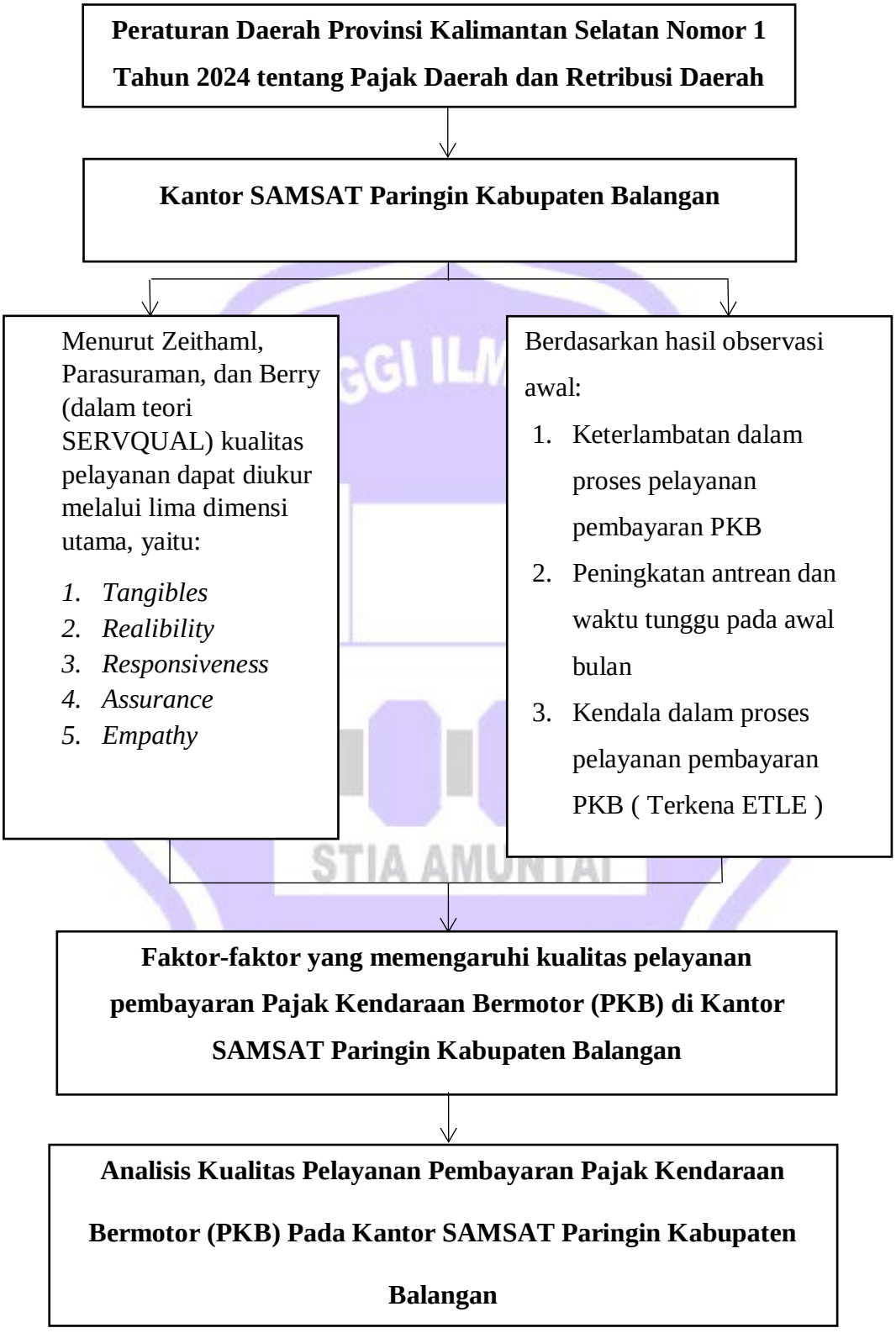
STIA AMUNTAI

2. *Reliability* (Keandalan): Berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan atau pertanyaan masyarakat dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, aman, serta keyakinan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* (Empati): Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian secara individual yang diberikan petugas kepada pengguna layanan, termasuk memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat yang memperoleh pelayanan.

STIA AMUNTAI

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Paringin, beralamat di Jalan A. Yani Km. 3, 5, Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Paringin, khususnya dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa SAMSAT Paringin merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor, sehingga relevan untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengetahui dan menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh SAMSAT Paringin kepada masyarakat.

Penelitian ini tidak berfokus pada angka atau data statistik, melainkan pada kondisi pelayanan, proses pelayanan, serta pengalaman masyarakat selama melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

STIA AMUNTAI

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Paringin berdasarkan hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh dari masyarakat maupun pihak yang memberikan pelayanan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam terhadap kualitas layanan pembayaran pajak tanpa menggunakan data statistik. Menurut Sugiyono (2019:18), penelitian kualitatif meneliti kondisi objek yang alamiah dan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Dan Menurut Siswanto (2024:9) Penelitian kualitatif lebih mengutamakan proses daripada hasil dalam pengumpulan data, berbagai variabel yang saling mempengaruhi diperhatikan hasil dan akibatnya.

Tipe ini sesuai digunakan untuk memahami aspek-aspek terhadap kualitas layanan berdasarkan teori *SERVQUAL*, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kabupaten balangan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data
    a. Data Primer

        Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat dan pegawai SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan

yang pernah mengurus langsung pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, data juga diperoleh dari pegawai atau petugas SAMSAT Paringin yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui wawancara dan observasi, peneliti berupaya memahami bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, responsivitas, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber data menurut Sugiyono (2019:294) adalah data yang diperoleh dalam penelitian yang bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik observasi untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi yang berkaitan dengan penelitian. Snowball sampling

adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai dari informan pangkal sampai kepada informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa pihak, yaitu pegawai atau petugas SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan masyarakat yang pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 3.1

Sumber Data Informan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Uppd	1 Orang
2.	Kepala Bidang	1 Orang
3.	Staff	5 Orang
4	Masyarakat	3 0rang
Jumlah		10 Orang

Sumber: Dibuat oleh Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Menurut Sugiyono (2019:25), desain penelitian kualitatif bersifat umum, fleksibel, serta berkembang dan muncul dalam proses penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa desain

penelitian kualitatif tidak bersifat kaku, tetapi dapat menyesuaikan dengan kondisi dan temuan yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.

Menurut Creswell dan Poth dalam Yulia Nurul Ma'rifah, dkk. (2026:84), desain operasional kualitatif tidak di susun dalam bentuk tabel kaku, melainkan menyesuaikan secara fleksibel dengan dinamika lapangan.

Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Desain ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian data tersebut dianalisis dan dideskripsikan berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Tabel 3.2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Teori SERVQUAL menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Teddy Chandra, Stefani Chandra, & Layla Hafni, 2020).	1. *Tangible* (Bukti Fisik)	a. Fasilitas informasi pelayanan b. Sarana dan prasarana
	2. *Reliability* (Keandalan)	a. Pelayanan yang akurat b. Ketepatan
	3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	a. Pelayanan cepat b. Ketanggapan petugas
	4. *Assurance* (Jaminan)	a. Kejelasan informasi

		b. Kemampuan petugas
	5. *Empathy* (Empati)	a. Keramahan petugas b. Perhatian petugas terhadap kebutuhan wajib pajak

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2019:296) Sejalan dengan pendapat tersebut, Hardani dkk. (2020:120) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Berdasarkan pendapat tersebut, untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

   Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari pegawai sebagai informan utama mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

   Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi dan respons informan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami pengalaman, pandangan, dan informasi dari pegawai terkait proses serta kualitas pelayanan

pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi penelitian. Peneliti memperhatikan aspek-aspek seperti perilaku petugas, sarana dan prasarana pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Teknik ini membantu peneliti memperoleh gambaran nyata tentang kondisi lapangan yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap dalam wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, seperti arsip pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), data jumlah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PKB, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, laporan kegiatan pelayanan, foto kegiatan dan kondisi fasilitas pelayanan, serta dokumen resmi lainnya dari SAMSAT Paringin.

Dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung dan pelengkap untuk memperkuat informasi mengenai kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh selama penelitian untuk memperoleh informasi dan

kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Roosinda dkk. (2021:47), analisis data merupakan proses yang dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memperoleh pemahaman dan menghasilkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2018:8), analisis data kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap memadai. Analisis data kualitatif meliputi tiga kegiatan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).Kondensasi Data (*Data Condensation)*

Peneliti menyeleksi data yang relevan dengan kualitas pelayanan terhadap layanan, khususnya berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data yang tidak relevan dieliminasi agar fokus penelitian tetap terjaga.

1. Penyajian Data (*Data Display*)

   Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel tematik, dan kutipan langsung dari hasil wawancara agar mudah dipahami serta menunjukkan hubungan antarvariabel.

2. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

   Peneliti menarik makna dan pola dari hasil analisis serta memverifikasi temuan dengan cara membandingkan data antar-informan dan hasil observasi lapangan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Zuchri Abdussamad (2021:189), uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan member chek.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Ipa Hafsiah Yakin (2023:125) menjelaskan bahwa uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan tingkat kepercayaan terhadap data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif.

Kredibilitas menunjukkan sejauh mana temuan penelitian dapat dipercaya serta mampu menggambarkan fenomena yang diteliti berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisis secara sistematis. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data dan temuan penelitian memiliki dasar yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Perpanjangan Keikutsertaan (*Prolonged Engagement*)

   Peneliti terlibat secara langsung dan cukup lama di lapangan untuk memahami kondisi sosial dan situasi pelayanan di Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan, sehingga dapat membangun kepercayaan dengan informan serta memperoleh data yang akurat.

2. Ketekunan Pengamatan (*Persistent Observation*)

   Peneliti melakukan pengamatan secara mendalam terhadap proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor

SAMSAT Paringin untuk memahami kondisi dan proses pelayanan serta fenomena yang terjadi secara menyeluruh.

3. Triangulasi Data (*Triangulation*)

   Peneliti menggunakan triangulasi sumber, metode, dan waktu. Misalnya, membandingkan hasil wawancara masyarakat dengan pegawai SAMSAT Paringin, serta memverifikasi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan dokumen pelayanan resmi yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

4. *Member Check*

   Hasil sementara penelitian dikonfirmasi kembali kepada informan untuk memastikan bahwa data dan interpretasi peneliti tidak menyimpang dari apa yang dimaksudkan oleh narasumber.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Erlina, N. W. P., Warongan, J. D. L., & Wangkar, A. (2022). Analisis kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 6(1).

Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

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

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. (2024). *Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Banjarmasin: Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Roosinda, F. W., Lestari, S., Utomo, E. P., & Fadhil, M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55–71.

Siswanto, E., Hayati, A., Farhana, H., Andrini, S., Yulianto, A., Utomo, Y. T., Rahayu, T., Darlen, M. F., Musta'ana, Listiani, Sam, N. F., Trigunadi, A., & Wau, S. (2024). *Buku ajar metode penelitian kualitatif*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistio, E. B. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Aura Publisher.

Tingga, C. P., Rahmah, Y., Odoh, O. S., Promalessy, R., Anggreyni, M., Ma'rifah, Y. N., Misno, Hendri, E. P., Adnyani, L. P. W., Sega, A. D., Kiko, B., Indriani, I. K., Gaol, T. L., Haryanti, S., Sidiq, F. F., & Rokhmah, S. (2026). *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, & Disertasi)*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.

Yakin, Ipa Hafsiah. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Garut: CV. Aksara Global Akademia.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI