

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
KABUPATEN GRESIK**
***ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE ONE-STOP
ADMINISTRATION SYSTEM (SAMSAT) OFFICE IN GRESIK
REGENCY***

Halizatus Safitri¹, Agus Prastyawan²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: halizatus.21006@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sistem pelayanan terpadu yang dibentuk melalui kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Gresik. Untuk menilai kualitas layanan yang diberikan, digunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah (2018), yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Data yang dianalisis bersumber dari data primer dan sekunder, menggunakan tahapan analisis berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Gresik telah menerapkan kelima dimensi tersebut. Namun, masih ditemukan beberapa hal yang tidak sesuai yaitu, Perbedaan atau ketidakkonsistenan informasi waktu pelayanan yang tertera pada papan informasi/banner dengan ketentuan waktu yang diatur dalam SKB 3 Instansi, Ketidaksesuaian waktu pelayanan yang terjadi di lapangan dengan durasi waktu pelayanan yang telah ditetapkan SAMSAT Kabupaten Gresik, dan Sikap petugas yang kurang sopan. Oleh karena itu, disarankan agar instansi melakukan sinkronisasi informasi pelayanan dengan pedoman yang digunakan, melakukan evaluasi sistem antrean dan menyesuaikan alur pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan pengunjung, serta memberikan pelatihan kepada petugas mengenai etika pelayanan publik, sikap profesional, dan komunikasi yang sopan terhadap wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Abstract

The One-Stop Administration System (SAMSAT) is an integrated service system formed through cooperation between the Indonesian National Police, the Regional Revenue Service, and PT Jasa Raharja. This study aims to describe and analyze the quality of public services at SAMSAT Gresik Regency. To assess the quality of services provided, five dimensions developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry in Hardiansyah (2018) are used, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The type of research is descriptive qualitative, with data collection methods through observation, interviews, and documentation studies. The data analyzed came from primary and secondary data, using analysis stages in the form of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that in general public services at SAMSAT Gresik Regency have implemented the five dimensions. However, there are still some things that are not appropriate, namely, Differences or inconsistencies in service time information listed on the information board/banner with the time provisions stipulated in the Joint Decree of 3 Agencies, Inconsistencies in service times that occur in the field with the duration of service times that have been set by the Gresik Regency SAMSAT, and the attitude of officers who are not polite. Therefore, it is recommended that agencies synchronize service information with the guidelines used, evaluate the queuing system and adjust the service flow, especially when there is a surge in visitors, and provide training to officers regarding public service ethics, professional attitudes, and polite communication with taxpayers.

Keywords: *Quality, Public Service, One-Stop Administration System (SAMSAT)*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur kunci dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Secara prinsip, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi seluruh lapisan masyarakat (Bazarah et al., 2021). Pelayanan yang baik tidak hanya menjadi cerminan dari efisiensi birokrasi, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan hak dasar setiap warga negara untuk mendapatkan akses terhadap barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik secara optimal (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 yang mengatur tentang Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Meskipun pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kenyataannya di lapangan masih

dijumpai berbagai hambatan yang mengakibatkan aparatur pemerintah belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Di Indonesia, isu pelayanan publik terus menjadi fokus utama, khususnya dalam rangka mendukung agenda reformasi birokrasi dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Salah satu bentuk layanan publik yang krusial adalah pelayanan administrasi terkait kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh Kantor SAMSAT. Layanan yang diberikan mencakup penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sebuah sistem administrasi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dengan seluruh kegiatan pelayanannya dilakukan secara terintegrasi dalam satu lokasi (*one roof system*) (Rahimah et al., 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT, penerapan standar pelayanan menjadi hal yang penting sebagai acuan bagi petugas dalam melayani masyarakat. Tingkat kualitas layanan yang diberikan sangat bergantung pada kompetensi serta kinerja aparatur yang bertugas. Hal ini juga terlihat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik, di mana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, dengan masih ditemukannya pelayanan yang kurang optimal serta berbagai persoalan lainnya.

Permasalahan pelayanan publik pertama yaitu ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang tertera pada papan informasi/banner dengan waktu pelayanan yang diatur dalam Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Utama Jawa Timur Nomor : 93/V/2023/Ditlantas Nomor : 188/653/202/2023 Nomor : P/6/SP/2023 Tentang Standar pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur (Selanjutnya penulisannya menjadi SKB 3 Instansi). Permasalahan kedua adalah ketidaksesuaian waktu pelayanan yang terjadi di lapangan dengan durasi waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh SAMSAT Kabupaten Gresik. Saat ini, pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya kedisiplinan petugas, terutama terkait dengan ketepatan waktu dalam menjalankan tugas. Permasalahan yang ketiga yakni masih terdapat keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Beberapa masyarakat mengeluhkan sikap petugas yang kurang sopan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan meng-Analisis kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini akan difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik dalam layanan perpanjangan STNK lima tahunan untuk kendaraan roda dua di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik yang akan ditinjau berdasarkan teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) terdapat lima variabel yang menjadi kriteria kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, menurut (Miles & Huberman, 1994) yang mengidentifikasi empat tahapan utama dalam analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penilaian kualitas pelayanan yang ada di kantor SAMSAT Kabupaten Gresik mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Hardiansyah, 2018). Dalam teori tersebut, kualitas pelayanan dinilai melalui lima indikator utama, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*. Penelitian ini menyajikan temuan dan analisis kualitatif untuk masing-masing dimensi tersebut, yang akan dijelaskan secara rinci pada bagian berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* menggambarkan wujud nyata dari mutu pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti tampilan sarana prasarana, perlengkapan yang digunakan, serta sikap dan kerapian petugas. Dalam penelitian ini, dimensi *tangible* dianalisis melalui enam indikator, yakni:

a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Penampilan petugas yang tertata rapi mampu mencerminkan profesionalitas dalam memberikan layanan. Penggunaan seragam yang sesuai aturan dan tampil bersih dapat membentuk citra institusi yang positif serta memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap instansi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, petugas SAMSAT telah berpenampilan rapi dan memakai seragam sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun tidak ada peraturan khusus yang mengatur mengenai seragam yang ada di SAMSAT, para petugas tetap mematuhi kesepakatan yang telah dibuat bersama terkait seragam yang akan digunakan setiap harinya. Hal ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menekankan bahwa aspek penampilan petugas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Masyarakat cenderung

menilai kualitas pelayanan berdasarkan cara petugas menampilkan diri. Ketika petugas tampil dengan rapi dan profesional, hal tersebut akan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Rasa nyaman bagi masyarakat bisa diwujudkan melalui perhatian terhadap kebersihan serta keteraturan area layanan. Di samping itu, sarana dan perlengkapan yang tersedia juga perlu dalam kondisi layak pakai dan terawat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, SAMSAT Kabupaten Gresik telah memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dalam proses pelayanan, khususnya terkait pengurusan pajak dan administrasi kendaraan bermotor. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Gresik telah dilengkapi pendingin ruangan dan tempat duduk yang memadai. Selain itu banyak fasilitas yang telah disediakan agar wajib pajak merasa nyaman ketika sedang melakukan pelayanan administrasi. Hal ini selaras dengan pandangan Gaspersz dalam (Fitriana & Eprilianto, 2024) yang menyatakan bahwa kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dipengaruhi oleh faktor lokasi, kondisi ruang layanan, kemudahan akses, serta ketersediaan informasi. Kenyamanan menjadi aspek penting dalam proses pelayanan, sebab ketika pengguna layanan merasa tidak nyaman, hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik yang diterima.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, SAMSAT Kabupaten Gresik telah berupaya menyediakan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, SAMSAT menyediakan banner informasi, petunjuk pelayanan yang jelas, serta pusat informasi yang siap memberikan arahan. Kemudahan ini ditujukan agar wajib pajak tidak mengalami hambatan dalam memahami prosedur pelayanan, sehingga proses administrasi dapat berjalan dengan lancar. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan dan informasi menjadi bagian penting dari dimensi kualitas pelayanan, karena dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan.

d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Kedisiplinan merupakan elemen krusial yang menunjang berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai landasan utama, disiplin wajib dimiliki oleh setiap pegawai, khususnya yang bertugas di

pelayanan, karena mencerminkan kualitas kinerja, sikap, serta pola hidup yang tertata dengan baik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, petugas di SAMSAT Kabupaten Gresik menunjukkan tingkat kedisiplinan yang baik. Hal ini terlihat dari kepatuhan terhadap jam kerja, dimulai pukul 07.30 hingga 16.00, serta kesiapsiagaan petugas dalam membuka layanan lebih awal dari jam resmi. Selain itu, meskipun loket pelayanan tutup pada pukul 12.00, petugas tetap menyelesaikan seluruh berkas yang sudah masuk hingga selesai, tanpa menunda pelayanan. Komitmen tersebut diperkuat oleh pernyataan dari beberapa petugas maupun wajib pajak yang menyatakan bahwa pelayanan dimulai tepat waktu dan berjalan konsisten sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam menjalankan pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan merupakan upaya untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah, cepat, dan tanpa hambatan mengajukan permohonan terhadap layanan yang disediakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SAMSAT Kabupaten Gresik, diketahui bahwa pelayanan telah dirancang untuk memudahkan akses bagi masyarakat. Lokasi kantor yang berada di pusat kota mempermudah wajib pajak dalam menjangkau tempat pelayanan, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Selain itu, area parkir yang tersedia cukup luas, sehingga menunjang kenyamanan wajib pajak saat datang ke lokasi. Prosedur pelayanan juga terlihat jelas dari papan informasi yang dipasang di area depan dan dalam kantor. Sejalan dengan pendapat Gaspersz dalam (Fitriana & Eprilianto, 2024) yang menekankan pentingnya kemudahan dalam mendapatkan atau mengakses pelayanan sebagai faktor kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan mempermudah akses tersebut, instansi dapat memberikan respons yang lebih cepat dan meningkatkan mutu pelayanan.

f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam kegiatan pelayanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan ketepatan kerja petugas. Di SAMSAT Kabupaten Gresik terdapat alat bantu seperti komputer, printer, pengeras suara, mesin antrian, dan sistem aplikasi yang mampu mempercepat proses administrasi serta meminimalisir kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penggunaan alat bantu di SAMSAT sudah terintegrasi dengan sistem pelayanan. Pengeras suara memudahkan komunikasi antara petugas dan wajib pajak, terutama di area cek fisik yang memiliki kondisi lingkungan cukup

bising. Selain itu, komputer, printer, dan sistem aplikasi yang tersedia membantu mempercepat proses pengolahan data serta meningkatkan efisiensi kerja petugas. Perawatan dan pembaruan alat bantu juga rutin dilakukan sehingga tidak menghambat pelayanan. Dengan fasilitas alat bantu yang memadai tersebut, proses pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik berjalan lebih cepat, efektif, dan nyaman bagi wajib pajak. Hal ini senada dengan pendapat Gespersz (Fitriana & Eprilianto, 2024) yang menegaskan bahwa faktor pendukung dalam pelayanan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan dalam pelayanan berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan layanan yang tepat dan bebas dari kesalahan. Hal ini tercermin dari kecermatan petugas saat menangani permohonan masyarakat, penguasaan terhadap alat bantu pelayanan, serta kejelasan prosedur dan standar yang menjadi acuan dalam setiap proses layanan. Pada penelitian ini, dimensi Keandalan (*Reliability*) ditentukan oleh 4 indikator:

a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan petugas dalam memberikan layanan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika petugas kurang teliti saat menangani permintaan atau keluhan pengguna, maka besar kemungkinan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa para petugas yang ada di SAMSAT Kabupaten Gresik telah cermat dan teliti dalam mengurus segala keperluan wajib pajak. Dalam pengurusan perpanjangan STNK 5 tahunan. Proses pengecekan dilakukan berlapis mulai dari pendaftaran hingga verifikasi dengan sistem ERI (Electronic Registration and Identification) yang terintegrasi secara nasional. Sistem ini meminimalkan risiko kesalahan data, sementara petugas juga mendapatkan pelatihan khusus untuk menjaga ketelitian dalam penginputan dan validasi data kendaraan. Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak sebagai pengguna layanan. Hal ini senada dengan pendapat dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari kecermatan petugas saat melaksanakan tugasnya. Kecermatan tersebut memungkinkan pemanfaatan waktu dan sumber daya secara lebih efektif, karena petugas yang teliti akan mengelola waktu dengan bijak.

b) Memiliki standart pelayanan yang jelas

Adanya perbedaan antara durasi waktu yang berlaku dengan pedoman yang digunakan dapat menimbulkan kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Kabupaten Gresik

telah memiliki Standar Pelayanan yang berpedoman Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Utama Jawa Timur Nomor : 93/V/2023/Ditlantas Nomor : 188/653/202/2023 Nomor : P/6/SP/2023 Tentang Standar pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur. Akan tetapi, ditemukan perbedaan durasi waktu pelayanan yang berlaku saat ini dengan yang ada pada SKB 3 Instansi tersebut. Dalam dokumen tersebut disebutkan bahwa durasi waktu pelayanan untuk Perpanjangan STNK adalah 90 menit, sedangkan yang ada pada papan informasi/banner yang terpasang di SAMSAT Kabupaten Gresik hanya 60 menit. Perbedaan ini bukan dimaksudkan untuk menyimpang dari ketentuan, melainkan merupakan bentuk penyesuaian agar proses pelayanan lebih efisien serta untuk mencegah penumpukan antrean di area pelayanan. Penyesuaian waktu pelayanan di papan informasi dapat dipahami sebagai strategi adaptif, namun untuk tetap menjaga kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *reliability*, penting bagi penyelenggara pelayanan untuk menyesuaikan informasi publik dengan standar resmi atau minimal menjelaskan secara terbuka bahwa waktu pada papan informasi adalah estimasi tercepat dan bukan pengganti standar resmi. Hal ini akan menjaga kepercayaan publik dan memperkuat persepsi kehandalan pelayanan secara menyeluruh. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *reliability* dalam pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018), yang menyatakan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal diperlukan standar pelayanan yang jelas, konsisten, dan dapat diandalkan.

c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan merupakan kompetensi penting yang menunjang efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa petugas yang ada di SAMSAT Kabupaten Gresik telah memiliki kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu. Sejalan dengan pendapat (Nabila Riyadiana, 2024) yang menyatakan bahwa “kemampuan petugas/aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan”. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu adalah kemampuan teknis dan praktis yang dimiliki untuk mengoperasikan berbagai perangkat dan

teknologi yang mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, petugas di SAMSAT Kabupaten Gresik tidak hanya memiliki kemampuan dasar, tetapi juga menunjukkan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Keahlian yang dimiliki petugas dapat membantu memaksimalkan potensi alat bantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyebutkan bahwa keahlian yang dimiliki oleh petugas berperan penting dalam mengoptimalkan proses pelayanan. Kemampuan tersebut memungkinkan pelayanan berjalan secara efektif, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat dan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiviness*)

Dimensi Ketanggapan dalam kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat melalui komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti. Petugas atau aparatur harus mampu merespon setiap permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai waktu yang ditentukan. Pendekatan ini akan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat dan mendukung keberhasilan pelayanan. Pada dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*) ditentukan oleh enam indikator, yakni:

a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon setiap pemohon dengan baik adalah sikap proaktif dan tanggap petugas dalam menerima, mendengarkan, dan menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas petugas SAMSAT Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan baik. Petugas menunjukkan sikap sigap, ramah, dan komunikatif dalam merespons setiap pemohon yang datang. Sikap ini ditunjukkan melalui kesiapan menyambut wajib pajak, memberikan arahan yang jelas, serta membantu dengan sabar tanpa menunjukkan sikap menyalahkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2016), yang menjelaskan bahwa responsivitas adalah kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan.

b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan aspek penting yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di SAMSAT Kabupaten Gresik telah menunjukkan upaya yang serius untuk mempercepat pelayanan, yang tercermin

dari komitmen internal dalam mengingatkan petugas agar tidak menunda pekerjaan dan segera memproses setiap berkas yang masuk. Meskipun SAMSAT Kabupaten Gresik telah menunjukkan kecepatan dalam merespons dan memproses dokumen, peningkatan dalam pengelolaan waktu serta koordinasi antar petugas perlu terus dilakukan agar pelayanan dapat berjalan tidak hanya cepat, tetapi juga tepat waktu dan sesuai dengan harapan para wajib pajak. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan.

c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Petugas yang melakukan pelayanan dengan tepat adalah petugas yang melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan standar yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik telah menunjukkan implementasi ketepatan yang baik. Pelayanan berjalan sesuai alur dan prosedur yang berlaku, serta setiap tahapan diarahkan secara sistematis agar tidak terjadi kekeliruan atau kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di instansi tersebut tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan dilakukan dengan akurat dan sesuai ketentuan. Pendapat ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yang mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Dalam pelayanan petugas harus melakukan pelayanan dengan cermat sehingga menunjukkan ketelitian dan kehati-hatian dalam setiap tahap proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik menunjukkan implementasi kecermatan yang cukup baik dalam praktiknya. Pelayanan tidak hanya difokuskan pada percepatan proses, tetapi juga pada ketepatan dan kecermatan dalam setiap langkah. Prosedur pemeriksaan berkas dan penginputan data dilakukan dengan teliti, dan apabila ditemukan kendala, petugas telah memiliki mekanisme untuk menanganinya tanpa mengganggu alur pelayanan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Herta Novianto, 2025) yang menyatakan bahwa kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan merupakan bagian penting dari keandalan pelayanan publik, di mana ketelitian dalam memproses data dan mengikuti prosedur menjadi faktor utama dalam menjaga mutu pelayanan agar tidak menimbulkan kesalahan administratif yang dapat merugikan masyarakat.

e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah petugas yang menyelesaikan setiap proses layanan sesuai dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian mengungkapkan bahwa, pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan dalam SKB 3 Instansi maupun papan informasi/banner. Walaupun durasi pelayanan untuk perpanjangan STNK dan TNKB dijanjikan 60 menit, kenyataannya wajib pajak sering menghabiskan waktu antara 2 hingga 6 jam untuk menyelesaikan proses tersebut. Faktor-faktor penyebab keterlambatan ini antara lain dari kesiapan wajib pajak seperti banyak wajib pajak yang datang dengan membawa dokumen yang tidak lengkap atau belum memahami alur pelayanan, lonjakan pengunjung pada waktu tertentu, kendala teknis seperti gangguan sistem/jaringan, prosedur yang kompleks terutama pada perpanjangan lima tahunan yang melibatkan tahapan cek fisik dan verifikasi dokumen. Penumpukan berkas dan antrean yang kurang terkelola dengan baik juga berkontribusi pada lamanya waktu tunggu di beberapa loket. Sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan dimensi penting dari kualitas layanan yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan dan tingkat kepuasan.

f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Petugas yang responsif terhadap semua keluhan pelanggan menunjukkan komitmen untuk mendengarkan, memahami, dan menindaklanjuti setiap masukan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa, kemampuan petugas dalam merespon keluhan wajib pajak sudah berjalan dengan cukup baik. Keberadaan pusat informasi, kanal komunikasi seperti WhatsApp, Instagram, dan email, serta penyediaan ruang khusus untuk menangani keluhan secara terpisah menunjukkan adanya upaya nyata dari instansi dalam memfasilitasi wajib pajak untuk menyampaikan masalah atau pengaduan secara mudah dan efektif. Hal ini sejalan dengan Kotler (2016) bahwa responsivitas dalam pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang responsif mencerminkan keseriusan penyedia layanan dalam mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan adalah kemampuan untuk membangun rasa keyakinan yang kuat pada pengguna layanan. Diperlukan jaminan konsistensi dalam setiap layanan yang diberikan, sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan dan merasa dihargai

dalam setiap proses pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi Jaminan (*Assurance*) ditentukan oleh tiga indikator, yakni:

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Dalam pelayanan memberikan jaminan tepat waktu adalah komitmen untuk menyelesaikan setiap proses layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Kabupaten Gresik telah berupaya memberikan jaminan tersebut dengan menetapkan durasi waktu pelayanan yang tercantum dalam SKB 3 Instansi dan dipublikasikan melalui banner serta papan informasi di area pelayanan. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi pelayanan publik yang menuntut adanya kepastian informasi kepada masyarakat agar mereka dapat mengelola waktu dengan baik saat mengakses layanan. Pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kepastian, termasuk ketepatan waktu, merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara andal dan tepat waktu kepada pelanggan.

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan berarti memastikan bahwa seluruh biaya atau tarif yang dikenakan kepada pelanggan atau masyarakat sudah ditetapkan secara jelas, wajar, dan transparan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa SAMSAT Kabupaten Gresik telah berhasil menerapkan sistem transparansi biaya yang efektif. Dengan adanya banner informasi yang dipasang di area layanan, wajib pajak dapat dengan mudah mengetahui rincian biaya yang berlaku. Selain itu, wajib pajak juga dapat mengakses website resmi atau aplikasi layanan yang memuat informasi lengkap mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan. Hal tersebut tidak hanya meningkatkan keterbukaan informasi mengenai biaya, tetapi juga menjamin keakuratan dan keamanan proses pembayaran, sehingga menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam menjalani prosedur administrasi. Adanya kejelasan mengenai kepastian biaya layanan memberikan rasa tenang bagi wajib pajak, karena mereka tidak perlu merasa cemas terhadap pengeluaran yang harus disiapkan untuk memperoleh pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Kotler (2016) yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik, termasuk informasi biaya, sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan reputasi instansi.

c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Legalitas dalam pelayanan berperan sebagai jaminan atas kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil

penelitian menunjukkan bahwa, SAMSAT Kabupaten Gresik telah berhasil menerapkan jaminan legalitas yang kuat dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Seluruh proses pelayanan mengikuti aturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dokumen yang diterbitkan, seperti STNK dijamin keabsahannya dan keasliannya. Penggunaan teknologi canggih seperti aplikasi digital, alat pemeriksa dokumen dengan UV light, turut memastikan bahwa dokumen yang diberikan kepada wajib pajak adalah dokumen resmi dan tidak dipalsukan. Hal ini membuat wajib pajak merasa yakin dan percaya bahwa dokumen yang diterima telah sah secara hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan prinsip keamanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya memberikan rasa aman dan kepastian hukum dalam setiap proses serta hasil pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi Empati mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan pengguna layanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas diharapkan dapat menunjukkan perhatian yang tulus dan sikap peduli terhadap setiap individu, sehingga pengguna merasa dihargai dan dipahami. Dengan adanya empati, pelayanan yang diberikan menjadi lebih manusiawi dan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna. Pada dimensi Empati (*Empathy*), ditentukan oleh 5 indikator yaitu:

a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Mendahulukan kepentingan pelanggan berarti menempatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama dalam setiap proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa SAMSAT Kabupaten Gresik telah memprioritaskan kepentingan wajib pajak dengan menempatkan kebutuhan mereka sebagai fokus utama dalam pelayanan. Petugas di instansi tersebut menunjukkan komitmen untuk mengedepankan kebutuhan wajib pajak dalam setiap proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan petugas untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Dengan memprioritaskan kebutuhan pengguna layanan, masyarakat merasa dihargai dan menerima pelayanan yang layak serta memadai.

b) Petugas melayani dengan sikap ramah

Melayani dengan sikap ramah adalah bentuk pelayanan yang dilakukan dengan penuh kesopanan, kehangatan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa petugas di SAMSAT Kabupaten Gresik telah menunjukkan sikap yang ramah dan

komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sikap ramah ini ditunjukkan melalui kebiasaan menyapa, memberi senyum, serta memberikan bantuan kepada wajib pajak ketika mereka terdapat kendala. Keramahan ini menjadi aspek penting dalam membangun pengalaman positif bagi wajib pajak. Dengan pendekatan yang ramah, wajib pajak merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik. Hal tersebut senada dengan (Suryani, 2024) yang menunjukkan bahwa keramahan pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan karena rasa dihargai dan komunikasi yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Melayani dengan sikap sopan dan santun merupakan wujud pelayanan yang mengedepankan etika, tata krama, dan rasa hormat terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang mendapati sikap yang kurang menyenangkan dari petugas di SAMSAT Kabupaten Gresik. Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik dan petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan, namun dalam praktiknya masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam penerapan etika pelayanan, terutama dalam hal komunikasi. Beberapa petugas menunjukkan sikap kurang sabar dan menggunakan nada bicara tinggi kepada wajib pajak. Hal ini dapat menimbulkan kesan kurang profesional dan mengurangi kenyamanan serta kepuasan pengguna layanan. Pendapat ini sejalan dengan (Setyawati et al., 2023) yang menyatakan bahwa sikap sopan santun dalam pelayanan publik menjadi faktor penting yang harus dimiliki oleh petugas karena hal tersebut berkaitan dengan birokrasi pelayanan publik yang wajib memiliki sikap dan perilaku yang baik. Ketidaksopanan atau penggunaan nada tinggi oleh petugas dapat mengganggu komunikasi dan berdampak negatif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan harus diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa petugas telah melakukan pelayanan dengan tidak diskriminatif. Petugas melayani seluruh wajib pajak tanpa membedakan latar belakang, status sosial, jenis kelamin, atau kondisi pribadi lainnya. Hanya saja terdapat prioritas untuk kelompok rentan seperti Ibu hamil, lansia, disabilitas dan ibu yang membawa anak-anak. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

yang mewajibkan layanan diselenggarakan secara adil, setara, dan tanpa diskriminasi.

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Melayani dan menghargai setiap pelanggan berarti memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, respek, dan kesetaraan kepada semua pengguna layanan tanpa membedakan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa SAMSAT Kabupaten Gresik telah memberikan sikap menghargai kepada wajib pajak. Hal ini tercermin dari komunikasi petugas yang baik, bahasa tubuh yang positif, serta kesediaan membantu tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan dengan sikap menghargai ini meningkatkan kenyamanan, rasa hormat, dan kepuasan wajib pajak selama proses administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan adalah empathy, yaitu perhatian pribadi dan rasa hormat yang diberikan kepada pelanggan.

Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), kualitas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik terlihat dari penampilan petugas yang rapi dan profesional, memberikan kesan positif bagi wajib pajak yang datang. Selain itu, kenyamanan lingkungan di kantor SAMSAT Kabupaten Gresik turut mendukung suasana yang kondusif selama proses pelayanan berlangsung. Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan juga sangat diperhatikan, sehingga setiap tahapan pelayanan berjalan dengan tertib dan efisien. Tidak kalah penting, kemudahan dalam proses serta akses bagi wajib pajak dalam mengajukan permohonan pelayanan juga menjadi prioritas, dan penggunaan alat bantu dalam menunjang pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Gresik belum terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari adanya perbedaan durasi waktu pelayanan perpanjangan STNK antara yang berlaku saat ini dengan yang ada pada SKB 3 Instansi.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Gresik belum terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari implementasi pelayanan yang ada di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan durasi waktu yang ada di papan informasi/banner maupun yang ada di SKB 3 Instansi.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Gresik sudah terpenuhi. Hal ini tercermin dari adanya jaminan pelayanan tepat waktu yang diberikan oleh petugas, sebagaimana yang ada di papan informasi/banner maupun yang diatur dalam SKB 3 Instansi. Selain itu, keberadaan jaminan biaya yang transparan dan sesuai dengan ketentuan resmi memberikan rasa aman bagi wajib pajak dalam proses pembayaran. Tidak kalah penting, jaminan legalitas atas seluruh proses pelayanan juga dijaga dengan ketat, sehingga memastikan bahwa setiap transaksi dan dokumen yang dikeluarkan sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

5. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Gresik belum terpenuhi. Hal ini disebabkan oleh adanya sikap yang kurang sopan dari petugas kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk dimensi yang sudah terpenuhi adalah pada dimensi Tangible dan Assurance. Sedangkan dimensi yang belum terpenuhi yaitu dimensi Reliability, Responsiviness dan Empathy.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gresik sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meskipun dimensi Bukti fisik (*Tangible*) pada pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik telah menunjukkan kualitas yang baik, disarankan agar fasilitas yang tersedia tetap dijaga dan dirawat secara berkala. Hal ini mencakup pengecekan rutin terhadap alat bantu pelayanan, kebersihan area tunggu, serta kenyamanan fasilitas seperti kursi, papan informasi, dan pendingin ruangan. Selain itu, penyediaan media informasi yang lebih interaktif dan mudah dipahami, seperti papan alur pelayanan atau

petunjuk digital, juga dapat membantu wajib pajak yang baru pertama kali datang agar lebih memahami tahapan layanan tanpa harus bertanya ke petugas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Terkait belum terpenuhinya dimensi Keandalan (*Reliability*) yakni adanya perbedaan durasi waktu yang ada di papan informasi/banner dengan SKB 3 Instansi, disarankan agar pihak instansi melakukan penyesuaian dan sinkronisasi antara durasi waktu pelayanan yang digunakan dengan SKB 3 Instansi. Perbedaan durasi waktu pelayanan, khususnya dalam proses perpanjangan STNK, perlu segera dievaluasi agar tidak menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Terkait belum terpenuhinya dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*) yakni adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan yang ada dilapangan dengan durasi waktu yang ada pada papan informasi/banner, disarankan agar SAMSAT Kabupaten Gresik memperbaiki sistem antrean dan menyesuaikan alur pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan pengunjung. Perlu juga dilakukan peningkatan infrastruktur, seperti jaringan sistem yang lebih stabil, serta penambahan petugas di bagian cek fisik dan verifikasi dokumen guna mempercepat proses pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meskipun dimensi Jaminan (*Assurance*) pada pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik telah terpenuhi dengan baik, disarankan agar penyelenggara pelayanan tetap menjaga konsistensi antara informasi yang tercantum pada papan pengumuman dengan praktik di lapangan. Hal ini penting untuk menghindari kebingungan atau persepsi negatif dari masyarakat apabila terdapat perbedaan waktu atau biaya pelayanan yang dirasakan. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas juga dapat memperkuat kemampuan komunikasi dan penanganan layanan secara profesional, sehingga kepercayaan publik terhadap legalitas dan integritas pelayanan tetap terjaga.

5. Empati (*Empathy*)

Terkait belum terpenuhinya dimensi Empati (*Empathy*) yakni dengan adanya sikap petugas yang kurang sopan, disarankan agar petugas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Gresik mendapatkan pelatihan mengenai etika pelayanan publik, sikap profesional, dan komunikasi yang sopan terhadap wajib pajak. Penerapan budaya kerja yang mengedepankan keramahan, seperti prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam), perlu diperkuat sebagai standar pelayanan.

Referensi

- Fitriana, P., & Eprilianto, D. F. (2024). KUALITAS PELAYANAN FEEDER WIRA WIRI SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmu Hukum, Sosial Dan Humaniora*, 2, 835–848.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media
- Herta Novianto, D. A. (2025). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SUGIHWARAS KABUPATEN BOJONEGORO. 4(12), 9451–9464.
- Iin Endah Setyawati, Deden Suhendar, R. Y. (2023). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PANGALENGAN KABUPATEN BANDUNG. 4.
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan F. H. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (*Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*). 22(2), 105–122. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/viewFile/5860/5575>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Nabila Riyadiana, O. R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5.
- Rahimah, Ni Made Musiyani Anjasmari, M. F. N. (2024). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Poso. *Jurnal EKOMEN*, 1.
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Suryani, R. Y. L. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG. 7.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>