



## **Index Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja**

**Mey Enggane Limbongan\*, Wildalend Oktajyanice**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

\*Corresponding author email address: [meyenggane@ukitoraja.ac.id](mailto:meyenggane@ukitoraja.ac.id)

---

### **ARTICLE INFO**

**Keywords:**  
**Service,  
Satisfaction  
Index, Service  
Users**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the service user satisfaction index towards services at the Makale SAMSAT office, Tana Toraja Regency. The research method uses quantitative descriptive analysis with the calculation of the Community Satisfaction Survey (SKM) at PERMENPAN RB Number 14 of 2017. The data collection techniques were carried out using observation, questionnaires and documentation techniques. The results of the study were based on the calculation of the Community Satisfaction Survey of the 9 elements that had the highest IKM value, namely facilities and infrastructure with an SKM value of 8.4 and an IKM conversion value of 85 in good category. While the element that has the lowest IKM value is the element of service costs/tariffs getting an SKM value of 2.773 and the IKM conversion value of 69.325 is in the poor category. Overall, the IKM value at the Makale SAMSAT Office service unit is 3.093 with an IKM conversion value of 77.85 which means the service quality at the Makale SAMSAT Office, Tana Toraja Regency is at the 'B' or "Good" level.*

**Kata Kunci:**  
**Pelayanan,  
Indeks  
Kepuasan,  
Pengguna  
Layanan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan pada kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat dari 9 unsur yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah sarana dan prasarana dengan nilai SKM sebesar 8,4 dan nilai konversi IKM sebesar 85 dengan kategori baik. Sedangkan unsur yang memiliki nilai IKM terendah adalah unsur biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai SKM sebesar 2,773 dan nilai konversi IKM sebesar 69,325 berada pada kategori kurang baik. Secara keseluruhan nilai IKM pada unit pelayanan Kantor SAMSAT Makale sebesar 3,093 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,85 yang berarti kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja berada pada tingkat 'B' atau "Baik"

## Pendahuluan

Di antara berbagai inisiatif organisasi yang dapat dilakukan adalah pelaksanaan kegiatan dalam organisasi dan pemberian pelayanan yang baik kepada mereka yang terlibat. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, misalnya memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, memberikan bantuan, dan menyediakan infrastruktur dalam pelayanan tersebut juga membutuhkan tanggapan dari pengguna layanan apakah puas atau tidak puas dalam menerima pelayanan. Tanggapan diberikan oleh pengguna layanan merupakan tolak ukur kekurangan dan kelebihan yang perlu dibenahi oleh organisasi penyedia layanan. Tanggapan tersebut diharapkan untuk membangun pelayanan yang lebih baik. Dengan pelayanan yang baik, tentu akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Penyediaan fasilitas pelayanan yang baik, perlu ditunjang dengan penerimaan negara yang telah diatur dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Keseluruhan dari dana APBN tersebut digunakan untuk kesejahteraan rakyat dengan pembangunan dan peningkatan sarana publik dan dapat terwujud melalui pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah. Salah satu penerimaan dalam APBN adalah pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Siahaan (2013) mengemukakan betapa pentingnya pajak yang merupakan sumber dalam penerimaan negara terkhusus dalam APBN. Maka dari itu diperlukan fasilitas yang baik untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh pemerintah adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT adalah fasilitas pemerintah yang mengurus hal terkait kendaraan motor maupun mobil seperti perpanjangan STNK, pembayaran pajak serta pelayanan lainnya terkait kendaraan pribadi maupun umum. Pentingnya pajak sebagai pendapatan negara haruslah diketahui oleh setiap masyarakat pemilik kendaraan atau biasa disebut sebagai wajib pajak.

SAMSAT Makale yang berlokasi di Kabupaten Tana Toraja adalah salah satu layanan masyarakat yang dibangun oleh pemerintah. Melalui pelayanan masyarakat yang telah lama berlangsung juga tidak lepas dari respon atau tanggapan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Makale. Tanggapan ini berupa suatu bentuk kepuasan dari pengguna layanan dalam menerima pelayanan yang diharapkan juga mampu membangun serta meningkatkan pelayanan SAMSAT Makale kedepannya. Kepuasan yang diikuti dengan loyalitas pada dasarnya adalah salah satu faktornya yang paling utama untuk penyedia layanan. Pelayanan yang diberikan berpengaruh besar akan pencapaian serta mutu dan tujuan dari instansi pemerintah ini.

## Kajian Pustaka

### Pelayanan

Istilah layanan dalam KBBI diartikan sebagai objek atau metode layanan. Dalam hal ini, untuk tujuan memberikan kemudahan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa, dalam upaya memenuhi kebutuhan orang lain melalui penerimaan ganti rugi. Suminar (2017) berpendapat bahwa layanan mencakup hak atas suatu kegiatan, atau serangkaian kegiatan, yang dihasilkan dari interaksi antara konsumen dan karyawan untuk tujuan memecahkan masalah konsumen. Menurut Rianto (2010) pelayanan adalah kegiatan individu, kelompok atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung memenuhi suatu kebutuhan. Suminar juga mengomentari topik pelayanan. Menurutnya, layanan adalah suatu sistem, prosedur, atau metode yang disediakan bagi pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Hardiansyah (2018), tujuan akhir reformasi birokrasi yang dilaksanakan pemerintah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanannya.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan hasil dari interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah konsumen dalam hal ini adalah penerima layanan. Pelayanan juga merupakan tindakan yang sangat penting untuk dilakukan dengan masyarakat atau konsumen yang membutuhkan bantuan langsung atau tidak langsung agar kebutuhan mereka terpenuhi. Adapun indikator pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut Kusumaningrum (2012), kepuasan pengguna layanan adalah hasil yang dipersepsikan pengguna layanan sama atau lebih tinggi dari harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, penyedia jasa/jasa harus berusaha mencari tahu apa yang diharapkan pelanggan atau pengguna layanan dari jasa yang dihasilkan. Hal senada juga diungkapkan Kartini (2018), kepuasan pelayanan merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan tentang kinerja pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sangadji (2013), kepuasan pengguna layanan adalah ketika konsumen merasa puas dengan produk/jasa yang telah diberikan dan ingin mulai menggunakan produk/jasa tersebut lagi. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan merupakan tujuan utama dalam mengevaluasi semua aspek dari suatu organisasi jasa. Dalam hal ini kepuasan juga menentukan kualitas pelayanan. Ketika seseorang atau sekelompok orang merasa puas dengan kepuasan atas barang/jasa yang diterima, kepuasan ini merupakan harapan yang berasal dari harapan sebelumnya yang lebih baik atau sangat konsisten dalam suatu pelayanan.

Dalam mengukur kepuasan pengguna layanan khususnya pengguna layanan publik, digunakan suatu indeks yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang dasar penyusunan survei kepuasan masyarakat, unit non-usaha merupakan ukuran hasil pengukuran kegiatan survei kepuasan masyarakat di bentuk angka. Adapun unsur-unsur kepuasan pengguna layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah permintaan layanan, prosedur layanan, waktu penyelesaian masalah, biaya/tarif layanan, jenis layanan, kompetensi kinerja, perilaku kinerja, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mengamati, mencatat, menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Roflin (2021), populasi adalah sekelempok individu yang menjadi subjek penelitian atau orang yang ciri-cirinya dipelajari. Maka subjek penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Makale. Menurut Roflin (2021), sampel adalah bagian dari populasi yang setiap unit populasinya harus mempunyai kesempatan untuk dijadikan sampel, dan sampel tersebut harus dapat mencerminkan populasi atau mewakili populasi. Sampel untuk penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel secara acak dengan mengambil kasus atau responden secara acak yang kebetulan ada atau tersedia di satu tempat tergantung konteks tempat penelitian. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan pada Kantor SAMSAT Makale dan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisis secara kuantitatif. Untuk mendapatkan hasil yang objektif dalam penelitian ini, maka data yang di dapatkan dilapangan akan dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan rumus yang sudah ada dalam pedoman peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi dan birokrasi republik indonesia No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Ket : N = Bobot Nilai Perunsur  
X = Jumlah Unsur Yang dikaji

Untuk memperoleh nilai SKM pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan memaparan skor SKM mulai dari 25 sampai 100, maka hasil skor di atas di ubah menjadi skor dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah item yang dianggapnya relevan;
- Pembobotan yang berbeda terhadap Sembilan elemen utama unit layanan, dengan perhatikan bahwa total semua elemen masih satu.

**Tabel 1.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan pembayaran pajak pada kantor SAMSAT Makale. Dalam penelitian ini menggunakan 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai keputusan KEPMENPAN No. 14 Tahun 2017. setiap unsur memiliki bobot 1 (satu) dan terbagi dalam 4 (empat) jenis pilihan yaitu (1) tidak baik, (2) kurang baik, (3) baik dan (4) sangat baik. Pada survei kepuasan pengguna layanan pembayaran pajak pada kantor samsat makale. Kriteria responden dikategorikan berdasarkan aspek sosiodemografisnya yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

**Tabel 2.** Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak sesuai	1	1.3
Kurang sesuai	4	5.3
Sesuai	55	73.4
Sangat sesuai	15	20
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2 diatas tanggapan responden terhadap kesesuaian persyaratan menunjukkan bahwa ada 1 orang atau 1,3% memberikan jawaban tidak sesuai, 4 orang atau 5,3% memberikan jawaban kurang sesuai, 55 orang atau 73,4% memberikan jawaban sesuai, dan 15 orang atau 20% memberikan jawaban sangat sesuai. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kesesuaian persyaratan sudah sesuai.

**Tabel 3.** Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak mudah	1	1.3
Kurang mudah	7	9,3
Mudah	44	58.7
Sangat mudah	23	30,7
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3 diatas tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan bahwa ada 1 orang atau 1,3% memberikan jawaban tidak mudah, 7 orang atau 9,3% memberikan jawaban kurang mudah, 44 orang atau 58,7% memberikan jawaban mudah, dan 23 orang atau 30,7% memberikan jawaban sangat mudah. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori mudah

**Tabel 4.** Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak cepat	-	-
Kurang cepat	16	21,3
Cepat	42	56
Sangat cepat	17	22,7
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 diatas tanggapan responden terhadap kecepatan waktu pelayanan menunjukkan tidak ada orang yang memberikan jawaban tidak cepat, 16 orang atau 21,3% memberikan jawaban kurang cepat, 42 orang atau 56% memberikan jawaban cepat, dan 17 orang atau 22,7% memberikan jawaban sangat cepat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggap responden terhadap kecepatan waktu pelayanan berada pada kategori cepat.

**Tabel 5.** Tanggapan Responden Terhadap Biaya/tarif Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Sangat mahal	1	1,3
Cukup mahal	23	30,7
Murah	43	57,3
Gratis	8	10,7
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 5 diatas tanggapan responden terhadap biaya/tarif pelayanan menunjukkan bahwa ada 1 orang atau 1,3% memberikan jawaban sangat mahal, 23 orang atau 30,7% memberikan jawaban cukup mahal, 43 orang atau 57,3% memberikan jawaban murah, dan 8 orang atau 10,7% memberikan jawaban gratis. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap biaya/tarif pelayanan berada pada kategori murah.

**Tabel 6.** Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak sesuai	-	-
Kurang sesuai	4	5,3
Sesuai	59	78,7
Sangat sesuai	12	16
Jumlah	75	100

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 6 diatas tanggapan responden terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan menunjukkan bahwa tidak ada orang yang memberikan jawaban tidak sesuai, 4 orang atau 5,3% memberikan jawaban kurang sesuai, 59 orang atau 78,7% memberikan jawaban sesuai, dan 12 orang atau 16% memberikan jawaban sangat sesuai. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kesesuaian

produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan berada pada kategori sesuai.

**Tabel 7.** Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak kompeten	-	-
Kurang kompeten	2	2,6
Kompeten	51	68
Sangat kompeten	22	29,4
Jumlah	75	100

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 7 diatas tanggapan responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan menunjukkan bahwa tidak ada orang yang memberikan jawaban tidak kompeten, 2 orang atau 2,6% memberikan jawaban kurang kompeten, 51 orang atau 68% memberikan jawaban kompeten, dan 22 orang atau 29,4% memberikan jawaban sangat kompeten. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan berada pada kategori kompeten.

**Tabel 8.** Tanggapan responden Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak sopan dan ramah	-	-
Kurang sopan dan ramah	-	-
Sopan dan ramah	50	66,6
Sangat sopan dan ramah	25	33,4
Jumlah	75	100

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 8 diatas tanggapan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan menunjukkan bahwa tidak ada orang yang memberikan jawaban tidak sopan dan ramah, tidak ada orang yang memberikan jawaban kurang sopan dan ramah, 50 orang atau 66,6% memberikan jawaban sopan dan ramah, dan 25 orang atau 33,4% memberikan jawaban sangat sopan dan ramah. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan berada pada kategori sopan dan ramah.

**Tabel 9.** Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Presentase(%)
Buruk	1	1,3
Cukup	8	10,7
Baik	26	34,7
Sangat baik	40	53,3
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 9 diatas tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan menunjukkan ada 1 orang atau 1,3% memberikan jawaban buruk, 8 orang atau 10,7% memberikan jawaban cukup, 26 orang atau 34,7% memberikan jawaban baik, dan 40 orang atau 53,3% memberikan jawaban sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik.

**Tabel 10.** Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penilaian responden	Frekuensi(orang)	Persentase(%)
Tidak ada	-	-
Ada tetapi tidak berfungsi	18	24
Berfungsi kurang maksimal	43	57,4
Dikelola dengan baik	14	18,6
Jumlah	75	100

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 10 diatas tanggapan responden sarana dan prasarana menunjukkan bahwa tidak ada orang yang memberikan jawaban tidak ada, 18 orang atau 24% memberikan jawaban ada tetapi tidak berfungsi, 43 orang atau 57,4% memberikan jawaban berfungsi kurang maksimal, dan 14 orang atau 18,6% memberikan jawaban dikelola dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden penanganan pengaduan pengguna layanan berada pada kategori berfungsi kurang maksimal.

## Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui indeks kepuasan pengguna layanan pada Kantor SAMSAT Makale maka penelitian mengambil sampel sebanyak 75 responden dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yakni "teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data". Dengan mengajukan angket kepada responden yang berisi 9 (sembilan) unsur pertanyaan yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

Berdasarkan analisis data responden 75 yang dimintai keterangan melalui angket atau kuesioner, yang di peroleh indeks kepuasan pengguna layanan dari perbandingan nilai persepsi per unsur dan total unsur yang terisi kemudian dikalikan dengan nilai penimbang dimana rumus yang digunakan sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Maka nilai indeks kepuasan pengguna layanan pada pelayanan pembayaran pajak Kantor SAMSAT Makale dihitung sebagai berikut:

**Tabel 11.** Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur pelayanan	Nilai IKM	Nilai konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,12	78	B	Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	3,186	79,65	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,013	75,325	C	Kurang baik
4	Biaya/tariff	2,773	69,325	C	Kurang baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,106	77.65	B	Baik
6	Kompetensi petugas	3,266	81,65	B	Baik
7	Perilaku petugas	3,333	83,325	B	Baik
8	Sarana dan prasarana	3,4	85	B	Baik
9	Penganangan pengaduan saran dan masukan	2,946	73,65	C	Kurang baik

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan pada tabel 11 diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan paling tertinggi pada indikator yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 85 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan sarana dan prasarana yang disiapkan oleh SAMSAT Makale sudah baik, namun masih perlu untuk diperhatikan dalam perawatan sarana dan prasarana tersebut. Sedangkan indikator paling terendah yaitu biaya/tarif sebesar 69,325 dengan kategori kurang baik. Dengan melihat perbedaan tingkat finansial masyarakat Toraja yang bervariasi, maka beberapa masyarakat masih menilai tarif yang ditetapkan cukup tinggi. Meskipun demikian, akan tetapi penetapan tarif tersebut sudah menjadi keputusan dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tana Toraja.

## Simpulan

Berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka diperoleh angka nilai indeks unit pelayanan 77,32 yang berada pada nilai konversi SKM dari 76,61 – 88,30 sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor SAMSAT Makale termasuk dalam kategori baik. Hasil dari penilaian 9 unsur pelayanan yang diteliti, sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai tertinggi yaitu 3,4 dan nilai konversi SKM sebesar 85 berada pada kategori baik. Sedangkan unsur dengan nilai SKM terendah yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai SKM sebesar 2,773 dan nilai konversi SKM sebesar 69,325 berada pada kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disiapkan oleh SAMSAT Makale sudah baik dan perlu untuk ditingkatkan lagi dengan memberikan perhatian terhadap pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah tersedia. Namun dari segi tarif masih dianggap tinggi oleh sebagian masyarakat. Hal ini terjadi karena status finansial masyarakat di Toraja cukup bervariasi, sehingga beberapa masyarakat menilai tarif yang ditetapkan masih sangat tinggi.

## Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartini, I. A. (2018). *Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Bersama Samsat Kedunggaran Kabupaten Ngawi*. International Proceeding.
- KBBI. (2010). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kusumaningrum, L. H. (2012). *Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan*. UNF-F.ISIP Jurnal Ilmu Administrasi-D0108077.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017. *Tentang Dasar Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Non-Usaha Merupakan Ukuran Hasil Pengukuran Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Di Bentuk Angka*.
- Rianto, M. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rofflin, E. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: Penerbit Nem.
- Sangadji, Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siahaan. (2013). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suminar, R. (2017). *Pelayanan Prima Pada Orangtua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Jurnal Akuntansi, 4 (2).

