E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 333-343
Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Evaluasi Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital terhadap Peningkatan Kualitas Layanan pada Kantor Samsat Kabupaten Sinjai

Fitrawati AB[1], Abd. Haris[2], Nurhidayah[3]

[1,2,3]Program Studi Administrasim Publik, Universitas Muhammadiyah Sinjai
e-mail: abfitrawati@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses pelayanan, penggunaan sistem digital, serta kendala yang dihadapi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu Kepala Kasi Pendapatan dan Penagihan, Kepala Kasi Penetapan dan Penerimaan, serta masyarakat wajib pajak. Analisis data dilakukan secara induktif dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai secara umum berada pada kategori cukup baik, khususnya pada dimensi tangible, assurance, dan empathy. Namun, pada dimensi reliability dan responsiveness masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan, lambatnya respon sistem, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta upaya sosialisasi untuk mendorong pemanfaatan layanan digital secara lebih optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan terpercaya.

Kata kunci: *pelayanan publik, digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, Samsat Sinjai.*

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of a digital-based public service system in improving service quality at the Samsat Office of Sinjai Regency. The research employs a qualitative approach with a descriptive type to gain an in-depth understanding of service processes, the use of digital systems, and the challenges encountered. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation, with informants selected purposively, namely the Head of Revenue and Collection Section,

the Head of Assessment and Receipt Section, and taxpayer communities. Data analysis is conducted inductively based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that, in general, the quality of digital-based public services at the Samsat Office of Sinjai Regency is categorized as fairly good, particularly in the dimensions of tangible, assurance, and empathy. However, in the dimensions of reliability and responsiveness, several challenges remain, such as network disruptions, slow system responses, and the suboptimal utilization of digital services by the community. Therefore, improvements in technological infrastructure, human resource capacity, and public outreach are needed to optimize the use of digital services and enhance public service quality to be more effective, efficient, and reliable.

Keywords : *public service, digital services, service quality, Samsat Sinjai.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan informasi dan aplikasi teknologi telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan good governance. Keadaan masyarakat saat ini telah mengalami perubahan seiring bergulirnya arus reformasi, karena masyarakat saat ini semakin banyak menuntut kepada pemerintah untuk melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa berbelit-belit (Auliyaa et al., 2021).

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional (Fitrawati et al., 2024). Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu peralihan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Kurniawati & Cahyani, 2023).

Penyedia Pelayanan Publik (Public Service Provider) merupakan paradigma baru bagi pemerintah. Pelayanan publik yang responsif, berorientasi pada rakyat, memudahkan dan menampung aspirasi menjadi tugas utama pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas interaksi pemerintah dengan masyarakat sekaligus sebagai acuan peningkatan potensi ekonomi

masyarakat. Pelayanan publik saat ini telah menjadi topik penting yang memaksa institusi negara baik birokrasi maupun masyarakat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang terpadu (Nurdianti et al., 2023).

Kantor Samsat Sinjai merupakan lembaga pelayanan publik terpadu yang berfungsi memberikan berbagai layanan administrasi kendaraan bermotor bagi masyarakat Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Sebagai bagian dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), kantor ini mengintegrasikan layanan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Layanan yang diberikan meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengurusan SWDKLLJ, registrasi kendaraan baru, mutasi kendaraan antar daerah, hingga pemblokiran data kendaraan (Murdiana & others, 2021).

Untuk mendukung transformasi digital, Kantor Samsat Sinjai menyediakan layanan berbasis online seperti e-Samsat dan aplikasi Samsat Online. Selain itu, tersedia pula aplikasi mobile Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulawesi Selatan yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran PKB, pengesahan STNK secara daring, pengecekan status pajak kendaraan, serta memperoleh informasi tarif dan jadwal pembayaran pajak. Aplikasi ini terintegrasi dengan sistem pembayaran elektronik melalui bank mitra dan e-wallet, serta dilengkapi fitur notifikasi pengingat jatuh tempo pajak. Sejak tahun 2010, pelayanan publik berbasis digital telah dioperasikan sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan.

Namun demikian, implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Sinjai masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pendapatan dan Penagihan Kantor Samsat Sinjai, Wachdiar Hidayat, S.STP, terdapat beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Tabel 1. Permasalahan Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Kantor Samsat Sinjai

No	Aspek Permasalahan	Uraian Masalah	Dampak terhadap Pelayanan
1	Sumber Daya Manusia (SDM)	SDM masih memerlukan pelatihan khusus dalam pengelolaan layanan digital	Pelayanan digital belum optimal dan berpotensi terjadi kesalahan teknis
2	Keamanan Data dan Privasi	Risiko kebocoran atau cerobong data	Menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital
3	Edukasi dan Sosialisasi	Kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi	Layanan online belum dimanfaatkan secara maksimal

4	Infrastruktur Teknologi	Koneksi internet yang tidak stabil serta keterbatasan perangkat di wilayah tertentu	Menghambat efisiensi dan pemerataan akses layanan
5	Pemanfaatan Layanan Digital	Pemanfaatan layanan online belum optimal	Tujuan efektivitas dan efisiensi pelayanan belum sepenuhnya tercapai

Sumber: Samsat Sinjai (2025

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Sinjai masih memerlukan evaluasi secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul "Evaluasi Implementasi Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital terhadap Peningkatan Kualitas Layanan pada Kantor Samsat Kabupaten Sinjai" guna menilai efektivitas implementasi layanan digital serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi sistem pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Penelitian ini bertujuan menggambarkan secara sistematis proses pelayanan, penggunaan sistem digital, serta kendala yang dihadapi. Penelitian dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dengan fokus pada pelayanan berbasis digital, khususnya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dianalisis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (2017), penelitian kualitatif berfokus pada pengamatan terhadap perilaku manusia dalam konteks lingkungannya. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif dengan menekankan pada makna dan pemahaman mendalam, bukan pada generalisasi (Sugiono, 2020)

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelayanan publik berbasis digital. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Kasi Pendapatan dan Penagihan, Kepala Kasi Penetapan dan Penerimaan, serta masyarakat wajib pajak sebagai pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu organisasi publik yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan administrasi yang baik dan memuaskan wajib pajaknya. Samsat Kabupaten Sinjai sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani secara maksimal maka dari itu

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kantor Samsat Sinjai menyediakan pelayanan publik berbasis digital. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis digital pada Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dapat diketahui melalui lima indikator, yang meliputi tangible (bukti fisik), realibilitty (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance, (jaminan), dan empathy (empati), menurut Zaethaml, Parasuraman & Barry (Endah, 2021) . Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai;

***Tangible* (bukti fisik)**

Tangible (bukti fisik) merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya yang berbasis digital. Hal ini mencakup seluruh sarana dan prasarana yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan, seperti kondisi gedung, ruang pelayanan, perangkat kerja, serta infrastruktur teknologi informasi (Ariyadi et al., 2024). Dalam konteks pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, aspek tangible tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik konvensional, tetapi juga meliputi kesiapan sistem digital, seperti aplikasi layanan dan tampilan antarmuka (user interface) yang memengaruhi kemudahan akses dan pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal, ketersediaan fasilitas digital dinilai telah mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, ketersediaan fasilitas pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dinilai cukup memadai dan mampu mendukung proses pelayanan. Wachdiyar Hidayat, S.STP., menyatakan bahwa fasilitas seperti jaringan internet, komputer, dan aplikasi layanan online Bapenda Sulsel Mobile telah tersedia dan memungkinkan pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan baik (Wawancara: 2025). Hal ini menunjukkan bahwa dukungan infrastruktur teknologi telah berfungsi sebagai penopang utama dalam pelaksanaan pelayanan digital. Senada dengan itu, Abdul Malik Karim, S.H., menegaskan bahwa pihaknya terus mengupayakan kenyamanan pelayanan secara maksimal sebagai bentuk komitmen memberikan pelayanan prima, meskipun masih terdapat keterbatasan anggaran (Wawancara: 2025).

Dari sisi pengguna layanan, fasilitas yang tersedia juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan. Rasyid Nugroho mengungkapkan bahwa komputer dan jaringan yang digunakan petugas berfungsi dengan lancar sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, serta tampilan layanan digital mudah dipahami (Wawancara: 2025). Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi turut menjadi nilai tambah, sebagaimana disampaikan oleh Wulan Ramadani yang menilai bahwa tampilan aplikasi layanan online cukup baik dan memudahkan dalam melakukan pembayaran pajak secara online (Wawancara: 2025). Namun demikian, tidak seluruh masyarakat sepenuhnya beralih ke layanan digital. Nur Asfina menyatakan bahwa meskipun fasilitas layanan online sudah cukup baik, ia tetap lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor dan hanya memanfaatkan aplikasi untuk mengecek nominal pajak (Wawancara: 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas digital belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat pemanfaatan yang optimal, sehingga masih berfungsi sebagai layanan pendukung bagi sebagian masyarakat.

Tabel 2. Fitur-Fitur Layanan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile

No	Fitur Layanan
1	Cek Pajak
2	Bayar Pajak
3	Pengaduan
4	Survey

Sumber: Samsat Kabupaten Sinjai, 2025

Tabel tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda Sulsel Mobile menyediakan fitur yang cukup komprehensif, mulai dari akses informasi hingga mekanisme evaluasi layanan. Keberadaan fitur-fitur ini memperkuat aspek tangible dalam bentuk sistem digital yang terintegrasi.

Tabel 3. Fasilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Samsat Sinjai

No	Nama Fasilitas	Kondisi
1	Komputer	Layak Digunakan
2	Jaringan Wifi	Layak Digunakan
3	Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile	Layak Digunakan

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, 2025

Tabel di atas menegaskan bahwa seluruh fasilitas utama dalam pelayanan digital berada dalam kondisi layak pakai, sehingga secara teknis mampu menunjang kelancaran pelayanan.

Tabel 4. Ringkasan Persepsi Informan terhadap Dimensi Tangible

Informan	Persepsi Utama	Implikasi
Wachdiyar Hidayat	Fasilitas digital memadai	Mendukung pelayanan optimal
Abdul Malik Karim	Kenyamanan tetap diupayakan meski terbatas anggaran	Ada komitmen institusi
Rasyid Nugroho	Fasilitas dan sistem berjalan lancar	Pelayanan efisien
Wulan Ramadani	Aplikasi mudah digunakan	Aksesibilitas tinggi
Nur Asfina	Lebih memilih layanan langsung	Pemanfaatan digital belum optimal

Secara keseluruhan, dimensi tangible dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dapat dikategorikan baik dan memadai. Hal ini ditunjukkan oleh:

Secara umum, dimensi tangible dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai dapat dinilai telah berada pada kategori baik dan memadai. Hal ini tercermin dari tersedianya fasilitas fisik dan digital yang layak pakai, dukungan infrastruktur teknologi yang relatif stabil, serta keberadaan aplikasi layanan dengan fitur yang cukup lengkap dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, sebagian besar pengguna layanan juga memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas yang ada.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat masyarakat yang lebih memilih menggunakan layanan secara langsung. Oleh karena itu, meskipun aspek tangible telah terpenuhi secara teknis, diperlukan upaya lanjutan untuk meningkatkan kepercayaan serta mendorong perubahan kebiasaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

***Reliability* (keandalan)**

Dimensi reliability (keandalan) mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Marwan & Ilham, 2025). Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, keandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi, kestabilan sistem digital, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara profesional. Tingkat keandalan yang baik akan berimplikasi langsung pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem digital yang digunakan sudah cukup membantu dan dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan. Wachdiyar Hidayat menyatakan bahwa sistem mampu memberikan informasi yang akurat, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut serta terbuka terhadap masukan masyarakat (Wawancara: 2025). Namun demikian, Abdul Malik Karim mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan lambatnya respon aplikasi, yang terkadang menghambat pelayanan, meskipun telah diupayakan penanganan secara cepat (Wawancara: 2025).

Dari sisi masyarakat, Ivanka Faris Anggriawan menilai bahwa layanan digital umumnya berjalan baik, meskipun sesekali mengalami gangguan pada waktu tertentu seperti jam sibuk (Wawancara: 2025). Wulan Ramadani juga menyatakan bahwa layanan online cukup membantu karena mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak (Wawancara: 2025). Sementara itu, Nur Asfina menilai bahwa pelayanan langsung di kantor tetap berjalan baik dan petugas bekerja secara profesional sesuai SOP (Wawancara: 2025).

Secara keseluruhan, dimensi reliability dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala teknis serta sistem yang perlu dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, sebagian masyarakat masih cenderung memilih layanan langsung. Meskipun demikian, terdapat upaya dari instansi untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih konsisten dan dapat diandalkan.

***Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Dimensi responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan publik berbasis digital mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan masyarakat secara cepat dan tepat (Endah, 2021). Dalam konteks

Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, daya tanggap tercermin dari kecepatan respon petugas terhadap layanan digital, baik dalam proses pembayaran pajak maupun dalam menanggapi kritik dan saran masyarakat. Daya tanggap yang baik menunjukkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang proaktif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem digital yang digunakan sudah cukup membantu dan dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan. Wachdiyar Hidayat menyatakan bahwa sistem mampu memberikan informasi yang akurat, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut serta terbuka terhadap masukan masyarakat (Wawancara: 2025). Namun demikian, Abdul Malik Karim mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan jaringan dan lambatnya respon aplikasi, yang terkadang menghambat pelayanan, meskipun telah diupayakan penanganan secara cepat (Wawancara: 2025).

Dari sisi masyarakat, Ivanka Faris Anggriawan menilai bahwa layanan digital umumnya berjalan baik, meskipun sesekali mengalami gangguan pada waktu tertentu seperti jam sibuk (Wawancara: 2025). Wulan Ramadani juga menyatakan bahwa layanan online cukup membantu karena mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak (Wawancara: 2025). Sementara itu, Nur Asfina menilai bahwa pelayanan langsung di kantor tetap berjalan baik dan petugas bekerja secara profesional sesuai SOP (Wawancara: 2025).

Secara keseluruhan, dimensi reliability dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala teknis serta sistem yang perlu dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, sebagian masyarakat masih cenderung memilih layanan langsung. Meskipun demikian, terdapat upaya dari instansi untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih konsisten dan dapat diandalkan.

***Assurance* (Jaminan)**

Dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat melalui kompetensi, sikap profesional, serta jaminan keamanan data (Mulyani, 2025). Dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, aspek ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam memahami sistem layanan serta memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai telah mendapatkan pelatihan secara berkelanjutan sebelum dan selama penerapan layanan digital, sehingga memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan sistem dan membantu masyarakat (Wawancara: 2025). Selain itu, aspek keamanan data juga menjadi prioritas utama, di mana informasi dan transaksi wajib pajak dikelola dengan sistem pengamanan yang sesuai standar (Wawancara: 2025). Dari sisi masyarakat, Ivanka Faris Anggriawan menilai bahwa petugas cukup kompeten dan mampu membantu pengguna, meskipun pada beberapa kondisi respon masih kurang cepat sehingga perlu peningkatan pelatihan (Wawancara: 2025). Di sisi lain, hasil survei kepuasan masyarakat

menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik terhadap pelayanan yang diberikan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kode	Unsur	Nilai Rata-rata Per Unsur	NRR IKM Tertimbang	Nilai Index Konversi
A	Persyaratan pelayanan	3,284	0,361	9,032
B	Sistem, Mekanisme, prosedur	3,284	0,361	9,032
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,116	0,343	8,568
D	Biaya/Tarif	3,947	0,434	10,855
E	Produk/hasil layanan	3,158	0,347	8,684
F	Kompetensi pelaksana	3,274	0,360	9,003
G	Perilaku pelaksana	3,295	0,360	9,061
H	Sarana dan prasarana	3,084	0,339	8,482
I	Penanganan pengaduan	3,663	0,403	10,074

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, sedangkan yang terendah adalah sarana dan prasarana. Secara umum, nilai IKM menunjukkan kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, dimensi assurance dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai telah berjalan cukup baik. Hal ini ditandai dengan kompetensi pegawai, jaminan keamanan data, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat. Namun, masih diperlukan peningkatan pada kecepatan respon dan penguatan pelatihan pegawai agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal dan terpercaya.

***Empathy* (Empati)**

Dimensi empathy (empati) menggambarkan perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk kemudahan akses layanan serta kemampuan memberikan penjelasan yang jelas dan ramah (Sakir, 2024). Dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai, empati tercermin dari sikap petugas dalam membantu pengguna serta penyediaan sarana komunikasi yang memudahkan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kantor Samsat menyediakan fitur pengaduan online yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan masukan dengan respon yang cepat dan ramah (Wawancara: 2025). Dari sisi masyarakat, Rasyid Nugroho menilai bahwa petugas menunjukkan kepedulian dengan membantu secara sigap dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami (Wawancara: 2025). Hal serupa juga disampaikan oleh Nur Asfina dan Tiara yang

menilai bahwa petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik serta memperhatikan kendala yang dihadapi pengguna (Wawancara: 2025).

Secara keseluruhan, dimensi empathy dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna, sikap ramah dalam pelayanan, serta dukungan fitur pengaduan yang memudahkan komunikasi. Kondisi ini memberikan rasa nyaman, dihargai, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang diberikan.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama pada dimensi tangible, assurance, dan empathy. Namun, pada dimensi reliability dan responsiveness masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait stabilitas sistem, kecepatan respon, dan konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada infrastruktur teknologi, optimalisasi sistem digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Riska Amalia Novianti Putri, A. R. A., & Putri, N. (2025). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (Gcg) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Pada Kantor Uptd Samsat Parepare (Analisis Manajemen Syariah). Iain Parepare.

Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Safaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indonesian Journal Of Intellectual Publication, 4(3), 105–118.

Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R., & Others. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, 18(4), 502–512.

Benggu, A. E. P., & Damayanti, T. W. (2024). Pengaruh Penerimaan Penggunaan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Perpajakan Di Kota Kupang Dengan Technology Acceptance Model (Tam). Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma), 239–256.

Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Probolinggo. Respon Publik, 18(3), 1–8.

Endah, K. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 7(3), 647–656.

Fitrawati, Ikayanti, D., & Jusniaty. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Desa Di Desa Manera Kecamatan Salomekko Kabupaten Bone. Thejournalish: Social And Government, 5, 183–195.

Fitrianingsih, S., Mozin, Y., & Nani, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Samsat Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango). Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 1(11).

Kementerian PAN-RB. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN-RB, 2003.

Kurniawati, P., & Cahyani, R. R. (2023). Penetapan Dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Uppd Samsat Surakarta. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan, 38–49.

Marwan, W., & Ilham, I. (2025). Jaminan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Wolowa Baru, Kabupaten Buton. Administratio Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 114–124.

Mulyani, A. D. (2025). Pengaruh Assurance, Responsiveness, Tangible, Keamanan, Dan Reliability Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sagulung Kota.

Murdiana, M. M. E. Y., & Others. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai. Jurnal Ilmiah Administrasita', 12(2), 95–103.

Nariti, R. C. (2025). Pemanfaatan Platform Digital Sapawarga Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat. Formula Jurnal Administrasi Publik, 2(2), 147–162.

Nurdianti, P., Madani, M., & Tahir, N. (2023). Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap), 4(5), 974–991.

Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Jurnal Darma Agung, 32(2), 845–860.

Sugiono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods) (Sutopo (Ed.)).