

**PENGARUH LAYANAN *MOBILE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DI  
KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar sarjana (S-1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

ISNANI HURIDAH RAHMAWATI

2210413220015



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2026**





### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isnani Huridah Rahmawati

NIM : 2210413220015

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan *Mobile* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Di Kota Banjarmasin” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 21 April 2026  
Yang membuat pernyataan,



Isnani Huridah Rahmawati  
NIM.,2210413220015

## ABSTRAK

**Isnani Huridah Rahmawati, 2210413220015**, Pengaruh Layanan *Mobile* terhadap Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Banjarmasin. Dibimbing oleh Mahyuni

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah layanan *mobile* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Banjarmasin.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana dan pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan *mobile* terhadap kualitas pelayanan di SAMSAT kota Banjarmasin, yang mana berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel bebas (X): layanan *mobile* berdasarkan 4 (empat) aspek yaitu aksesibilitas, keterjangkauan layanan, sarana dan prasarana, dan jadwal pelayanan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif variabel terikat (Y): kualitas pelayanan berdasarkan 5 (lima) aspek pelayanan Parasuraman, dkk (1990) yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya. Hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai signifikansi  $000 < 0,05$  sehingga variabel (X): layanan *mobile* berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y): kualitas pelayanan.

Saran yang dapat diberikan yaitu petugas SAMSAT keliling kota Banjarmasin agar terus meningkatkan kualitas pelayanan dan terus mengembangkan inovasi pelayanan publik sebagai instansi yang langsung berinteraksi kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Layanan *Mobile*, Kualitas Pelayanan, SAMSAT Kota Banjarmasin.**

## ***ABSTRACT***

**Isnani Huridah Rahmawati, 2210413220015**, The Effect of Mobile Services on Service Quality in the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT) in Banjarmasin City. Supervised by Mahyuni

The purpose of this study was to determine whether mobile services affect service quality in the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT) in Banjarmasin City.

This study employed a quantitative approach with an explanatory research style. Data collection techniques used were questionnaires and documentation. Data analysis methods used were descriptive variable analysis, validity and reliability tests, simple regression tests, and discussion.

The results showed a significant effect of mobile services on service quality in the Banjarmasin City SAMSAT. Based on the descriptive analysis of the independent variable (X): mobile services, four aspects were identified: accessibility, service affordability, facilities and infrastructure, and service schedules. The results of the descriptive analysis of the dependent variable (Y): service quality based on five service aspects, according to Parasuraman et al. (1990): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, are interrelated. The results of a simple regression test obtained a significance value of  $0.00 < 0.05$ , indicating that variable (X): mobile services significantly influenced variable (Y): service quality.

Suggestions are given for Banjarmasin's mobile SAMSAT officers to continuously improve service quality and develop public service innovations as an agency that directly interacts with the public.

**Keywords: Mobile Services, Service Quality, SAMSAT Banjarmasin City.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang dimana berkat Rahmat, Taufik, Hidayah, dan Karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan dalam skripsi ini. Tujuan dari adanya penyusunan skripsi ini tidak lain dan tidak bukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan. Pada penulisan skripsi ini peneliti mengambil topik dengan judul **“Pengaruh Layanan Mobile Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Di Kota Banjarmasin”**.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan dalam penulisan ini tidak luput dari kekurangan dan ketidak sempurnaan, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pihak yang berkenan membaca dan memanfaatkannya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Drs. H. Saifudin, M. Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat dan mengarahkan peneliti dari awal perkuliahan hingga sekarang;
5. Dr. Mahyuni, M.AP, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Dra Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si selaku Dosen Penguji I dalam skripsi ini;
7. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
9. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar yang telah senantiasa mendoakan dan memotivasi peneliti untuk senantiasa bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Seluruh teman-teman peneliti yang telah memberikan semangat dan dukungan terhadap peneliti;

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran maupun kritik demi kesempurnaan dan untuk memperbaiki sehingga akhirnya skripsi ini dapat menjadi suatu karya ilmiah

yang dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Penelitian Tentang Layanan <i>Mobile</i> .....	12
1.3    Rumusan Masalah .....	15
1.4    Tujuan Penelitian .....	16
1.5    Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>	<b>18</b>
2.1    Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan .....	18
2.2    Pelayanan Publik.....	19
2.2.1    Definisi Pelayanan Publik .....	19
2.2.2    Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	21
2.3    Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.1    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.2    Jenis-Jenis Layanan Pemerintah .....	30
2.4    Layanan <i>Mobile</i> .....	32
2.5    Teorisasi .....	37
2.6    Model Penelitian .....	38

2.7	Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	41
3.2	Tipe Penelitian .....	42
3.3	Variabel Penelitian dan Oprasional Variabel.....	42
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
3.5	Teknik Sampling.....	58
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas .....	60
3.7.1	Uji Validitas .....	60
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.8	Analisis Data.....	63
3.8.1	Analisis Distribusi Frekuensi .....	63
3.8.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	64
3.8.3	Analisis Regresi Sederhana.....	65
3.8.4	Analisis Parsial (Uji T).....	66
3.9	Profil Responden.....	67
3.10	Jadwal Penyusunan Skripsi.....	68
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>		<b>69</b>
4.1	Sejarah Kota Banjarmasin.....	69
4.2	Letak dan Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	70
4.3	Visi dan Misi Kota Banjarmasin .....	72
4.4	Profil Responden.....	73
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>77</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	77
5.1.1	Deskripsi Data Variabel Penelitian Berdasarkan Layanan <i>Mobile</i> .....	77
5.1.2	Analisis Perindikator Responden Berdasarkan Layanan <i>Mobile</i> .....	109
5.1.3	Deskripsi Data Variabel Penelitian Berdasarkan Kualitas Pelayanan ..	117

5.1.4	Analisis Perindikator Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	157
5.2	Analisis Data .....	165
5.2.1	Uji Validitas .....	165
5.2.2	Uji Reliabilitas .....	167
5.2.3	Uji Normalitas .....	169
5.2.4	Uji Linearitas .....	171
5.2.5	Analisis Regresi Sederhana .....	172
5.2.6	Analisis Parsial (Uji T) .....	172
5.2.7	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	174
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>175</b>
6.1	Kesimpulan .....	175
6.2	Saran .....	175
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>177</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>180</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penerimaan Pajak UPPD SAMSAT Banjarmasin 1.....	7
Tabel 1. 2 Data Penerimaan Pajak SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin 2.....	7
Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan UPPD SAMSAT 1 .....	8
Tabel 1. 4 Jumlah Kendaraan UPPD SAMSAT 2 .....	8
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Skala Likert Kuesioner.....	59
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	68
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	75
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	76
Tabel 5. 1 Pelayanan SAMSAT Keliling Mudah Di Akses.....	78
Tabel 5. 2 Tabel Akses Menuju Lokasi SAMSAT keliling.....	80
Tabel 5. 3 Keterjangkauan Pelayanan SAMSAT Keliling .....	82
Tabel 5. 4 Kemudahan Pelayanan SAMSAT Keliling.....	83
Tabel 5. 5 Kestrategisan Lokasi Pelayanan.....	85
Tabel 5. 6 Kemudahan Mengenali Lokasi .....	87
Tabel 5. 7 Kemudahan Menjangkau Lokasi .....	89
Tabel 5. 8 Kemudahan Mengunjungi Lokasi Pelayanan .....	91
Tabel 5. 9 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan.....	94
Tabel 5. 10 Kondisi Sarana Pelayanan.....	96
Tabel 5. 11 Kondisi Sarana dan Prasarana.....	98
Tabel 5. 12 Kondisi Peralatan Pelayanan.....	100
Tabel 5. 13 Kejelasan Informasi Jadwal Pelayanan.....	102
Tabel 5. 14 Kemudahan Memperoleh Informasi Jadwal Pelayanan.....	104
Tabel 5. 15 Kesesuaian Jadwal .....	106
Tabel 5. 16 Perubahan Jadwal.....	108
Tabel 5. 17 Pengkategorian Variabel Layanan <i>Mobile</i> berdasarkan Aspek Aksebilitas .....	110
Tabel 5. 18 Pengkategorian Variabel Layanan <i>Mobile</i> berdasarkan Aspek Lokasi Layanan.....	112
Tabel 5. 19 Pengkategorian Variabel Layanan <i>Mobile</i> berdasarkan Aspek Sarana dan Prasarana .....	114
Tabel 5. 20 Pengkategorian Variabel Layanan <i>Mobile</i> berdasarkan Aspek Jadwal Pelayanan .....	116

Tabel 5. 21 Penampilan Petugas .....	117
Tabel 5. 22 Ketentuan Atribut Petugas .....	119
Tabel 5. 23 Kebersihan Area Pelayanan .....	122
Tabel 5. 24 Kenyamanan Area Pelayanan .....	124
Tabel 5. 25 Ketentuan Pelayanan.....	126
Tabel 5. 26 Kekeliruan Pelayanan .....	128
Tabel 5. 27 Kemampuan Petugas Pelayanan .....	130
Tabel 5. 28 Penguasaan Penggunaan Peralatan .....	132
Tabel 5. 29 Kecepatan Pelayanan .....	134
Tabel 5. 30 Kesesuaian Waktu Pelayanan .....	136
Tabel 5. 31 Ketanggapan Petugas Pelayanan.....	138
Tabel 5. 32 Penanganan Keluhan.....	140
Tabel 5. 33 Kepastian Proses Pelayanan.....	142
Tabel 5. 34 Keamanan Pelayanan .....	144
Tabel 5. 35 Kejujuran Petugas Pelayanan.....	146
Tabel 5. 36 Sikap Petugas Pelayanan.....	148
Tabel 5. 37 Pemahaman Arahan Petugas .....	151
Tabel 5. 38 Pemberian Perhatian Petugas .....	153
Tabel 5. 39 Pemahaman Kebutuhan Masyarakat .....	155
Tabel 5. 40 Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek <i>Tangible</i> .....	158
Tabel 5. 41 Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> .....	159
Tabel 5. 42 Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> .....	161
Tabel 5. 43 Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> .....	163
Tabel 5. 44 Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek <i>Empathy</i> .....	164
Tabel 5. 45 Hasil Uji Validitas.....	166
Tabel 5. 46 Hasil Uji Reliabilitas (X) .....	168
Tabel 5. 47 Hasil Uji Reliabilitas (Y) .....	168
Tabel 5. 48 Hasil Uji Reliabilitas .....	169
Tabel 5. 49 Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov .....	170
Tabel 5. 50 Hasil Uji Linearitas .....	171
Tabel 5. 51 Hasil Uji T.....	173
Tabel 5. 52 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	174

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Kota Banjarmasin .....	72
Gambar 5. 1 Pelayanan SAMSAT Keliling Mudah Di Akses .....	78
Gambar 5. 2 Akses Menuju Lokasi SAMSAT keliling .....	80
Gambar 5. 3 Keterjangkauan Pelayanan SAMSAT Keliling.....	82
Gambar 5. 4 Kemudahan Pelayanan SAMSAT Keliling.....	84
Gambar 5. 5 Kestrategisan Lokasi Pelayanan.....	86
Gambar 5. 6 Kemudahan Mengenali Lokasi.....	88
Gambar 5. 7 Kemudahan Menjangkau Lokasi.....	90
Gambar 5. 8 Kemudahan Mengunjungi Lokasi Pelayanan.....	92
Gambar 5. 9 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan .....	94
Gambar 5. 10 Kondisi Sarana Pelayanan .....	96
Gambar 5. 11 Kondisi Sarana dan Prasarana .....	98
Gambar 5. 12 Kondisi Peralatan Pelayanan.....	100
Gambar 5. 13 Kejelasan Informasi Jadwal Pelayanan .....	102
Gambar 5. 14 Kemudahan Memperoleh Informasi Jadwal Pelayanan .....	104
Gambar 5. 15 Kesesuaian Jadwal .....	106
Gambar 5. 16 Perubahan Jadwal.....	108
Gambar 5. 17 Penampilan Petugas.....	118
Gambar 5. 18 Ketentuan Atribut Petugas .....	120
Gambar 5. 19 Kebersihan Area Pelayanan .....	122
Gambar 5. 20 Kenyamanan Area Pelayanan.....	124
Gambar 5. 21 Ketentuan Pelayanan .....	126
Gambar 5. 22 Kekeliruan Pelayanan.....	128
Gambar 5. 23 Kemampuan Petugas Pelayanan.....	130
Gambar 5. 24 Penguasaan Penggunaan Peralatan.....	132
Gambar 5. 25 Kecepatan Pelayanan.....	134
Gambar 5. 26 Kesesuaian Waktu Pelayanan .....	136
Gambar 5. 27 Ketanggapan Petugas Pelayanan .....	138
Gambar 5. 28 Penanganan Keluhan .....	140
Gambar 5. 29 Kepastian Proses Pelayanan .....	142
Gambar 5. 30 Keamanan Pelayanan .....	144
Gambar 5. 31 Kejujuran Petugas Pelayanan .....	146
Gambar 5. 32 Sikap Petugas Pelayanan.....	149
Gambar 5. 33 Pemahaman Arahan Petugas .....	151
Gambar 5. 34 Pemberian Perhatian Petugas .....	153

Gambar 5. 35 Pemahaman Kebutuhan Masyarakat ..... 155

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	181
Lampiran 2 Input dan Hasil Kuesioner Penelitian .....	189
Lampiran 3 Surat Izin Melaksanakan Penelitian .....	193
Lampiran 4 Dokumentasi.....	195