

## **KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

**M. Maulana Akbar<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Moh. Fajar Noorrahman<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : [maulanaakbar98765@gmail.com](mailto:maulanaakbar98765@gmail.com)

### **ABSTRAK**

SAMSAT (Sistem Administrasi Tunggal Atap) merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai koneksi langsung dengan pelayanan publik. Melayani masyarakat dengan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menjadi tanggung jawab organisasi ini. Fenomena yang ada pada Kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat permasalahan Tidak adanya tempat parkir khusus yang disediakan untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak sehingga masih ada yang kurang dalam sarana dan prasarana, Pelayanan yang kurang memuaskan dalam proses pembayaran pajak STNK 1 tahun sehingga masyarakat kesulitan dalam mengisi formulir karena tanpa di arahkan oleh pekerja dan STNK 5 Tahun, Cukup lama dalam penerbitan plat kendaraan bermotor karena tergantung asal daerah mana. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik hal ini dilihat dari indikator pertama; sarana fisik yang belum maksimal, kedua; fasilitas kantor yang kurang memadai, ketiga; ketepatan waktu. Adapun indikator cukup baik yaitu, Pertama; sarana komunikasi, kedua; kemampuan untuk membantu, ketiga; kehandalan pegawai, keempat; kesanggupan untuk membantu, kelima; memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap, keenam; kemampuan, keramahan, dan sopan santun meyakinkan kepercayaan konsumen, ketujuh; bebas dari bahaya resiko, kedelapan; komunikasi yang baik dan kesembilan; perhatian pegawai. Faktor penghambat yaitu, keterbatasan fasilitas kantor, tempat daerah rawan banjir (faktor alam), faktor kesalahan dari masyarakat, dan kebanyakan loket. Faktor pendorong yaitu Adanya SAMSAT Keliling, SAMSAT Desa, Jemput Antar, dan lain-lain, petugas ramah dan sopan, pelatihan bimtek. Disarankan Kepada Kepala Kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan dapat menggunakan ruangan yang belum terpakai untuk masyarakat kategori tertentu seperti ibu menyusui, disabilitas dan lain-lain agar layanan yang diberikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kantor SAMSAT Amuntai. Kepada seluruh aparatur SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan lebih memperhatikan ketepatan waktu pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan sesegera mungkin dengan memperhatikan kepastian waktu pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, SAMSAT

### **ABSTRACT**

*One of the public organizations that is directly related to public services is SAMSAT (One Roof Single Administration System). This organization is tasked with serving the community in terms of paying Motor Vehicle Tax (PKB) and Motor Vehicle Title Transfer Tax (BBNKB). The phenomenon that exists at the Amuntai SAMSAT Office, Hulu Sungai Utara Regency is that there are problems. There is no special parking space provided for the community in the tax payment process so that there are still deficiencies in facilities and infrastructure, unsatisfactory service in the 1 year vehicle registration tax payment process so that the community has difficulty in filling out the form because without being directed by the worker and the 5 year STNK, it takes quite a long time to issue motor vehicle plates because it depends on the region where you come from. The results of research on the quality of vehicle registration registration (STNK) extension services at the SAMSAT (One-Stop Single Administration System) Office in Amuntai, North Hulu Sungai Regency are still not good, this can be seen from the first indicator; physical facilities that are not optimal, second; inadequate office facilities, third; punctuality. The indicators are quite good, namely, First; means of communication, second; ability to help, third; employee reliability, fourth; ability to help, fifth; provide*

*services quickly, precisely and responsively, sixth; ability, friendliness and courtesy ensure consumer trust, seventh; free from danger, eighth; good communication and ninth; employee attention. Inhibiting factors are limited office facilities, areas prone to flooding (natural factors), community error, and too many counters. The driving factors are the existence of Mobile SAMSAT, Village SAMSAT, Delivery Pick-up, etc., friendly and polite officers, technical guidance training. It is recommended that the Head of the SAMSAT Amuntai Office, Hulu Sungai Utara Regency, hope that he can use unused rooms for certain categories of people such as breastfeeding mothers, people with disabilities and others so that the services provided can improve the quality of the SAMSAT Amuntai office services. It is hoped that all SAMSAT Amuntai North Hulu Sungai Regency officials will pay more attention to the timeliness of service so that the public will feel satisfied with the service provided quickly and as soon as possible by paying attention to the certainty of service time.*

**Keywords:** *Quality of Service, SAMSAT*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin berkembangnya pengetahuan masyarakat terhadap negara dan masyarakat, maka semakin meningkat pula penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah termasuk seluruh pegawai negeri sipil. Dengan demikian, layanan tersebut memperoleh kedudukan sosial dan menjadi sebuah hak, khususnya hak untuk menerima layanan dari perwakilan pemerintah. Namun ternyata pelayanan publik belum berasimilasi dengan budaya masyarakat dan hak masyarakat atau masyarakat untuk menerima pelayanan dari aparat pemerintah masih belum sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat.

SAMSAT (Sistem Administrasi Tunggal Atap) merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai koneksi langsung dengan pelayanan publik. Melayani masyarakat dengan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menjadi tanggung jawab organisasi ini. Mengingat sektor perpajakan yang meliputi sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan sektor yang memberikan pendanaan terbesar bagi pembangunan nasional, sehingga mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan pembangunan nasional baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Mengingat pentingnya sektor Pajak BBNKB dan Pajak Kendaraan Bermotor bagi kemajuan negara, maka wakil pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Dalam rangka penerbitan STNK dan STNK, Samsat merupakan sistem kerja sama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Sistem ini dioperasikan dalam satu kantor yang disebut dengan “Kantor Bersama Samsat” dan terhubung dengan uang yang masuk ke kas negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dana (SWDKLLJ).

Dalam hal ini, PT Jasa Raharja mengawasi Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Polri sebagai penanggung jawab bertanggung jawab menerbitkan STNK.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Tidak adanya tempat parkir khusus yang disediakan untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak sehingga masih ada yang kurang dalam sarana dan prasarana. Pelayanan yang kurang memuaskan dalam proses pembayaran pajak STNK 1 tahun sehingga masyarakat kesulitan dalam mengisi formulir karena tanpa di arahkan oleh pekerja. STNK 5 Tahun, Cukup lama dalam penerbitan plat kendaraan bermotor karena tergantung asal daerah mana. Bea balik nama, lumayan mahal biaya pajak untuk plat luar daerah berbeda dengan plat asli daerah tersebut E-Samsat, yakni permasalahannya kurang pengetahuan masyarakat

mengenai aplikasi tersebut dan juga untuk pembayaran pajak tahunan 5 tahun tidak bisa melalui aplikasi e-samsat.

Penelitian terdahulu Gusti Rahmatullah 2020. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Hasil dari penelitian kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara yang belum berkualitas hal ini terlihat dari indikator. Informasi yang diberikan, belum ada kejelasan informasi. Penyediaan jasa belum baik, prosedur pembuatan STNK tidak efektif. Penanganan masalah belum maksimal, kurangnya kemampuan pegawai. Sesuai dengan waktu, tidak sesuai petugas jumlahnya tidak seimbang. Respon pegawai belum baik, kurangnya menanggapi. Kepercayaan belum baik, pelayanan belum menumbuhkan rasa kepercayaan. Konsistensi kemampuan masih kurang, jumlah petugas tidak seimbang. Mengutamakan kepentingan masih kurang, masih banyaknya yang harus dibenahi. Kebutuhan belum baik, lambatnya penyelesaian penerbitan STNK. Yang sudah berkualitas hal ini terlihat dari indikator. Kesediaan sudah baik, berusaha dengan maksimal. Bertanggung jawab sudah baik. Memberi perhatian sudah baik, pegawai memberikan perhatian. Fasilitas pelayanan sudah baik. Kesopanan sudah baik, pelanggan betah dan senang. Penyampaian jasa pelayanan sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu penyediaan jasa yang belum baik. Kurangnya penanganan masalah. Kurangnya informasi yang diberikan. Kurangnya respon pegawai, kurangnya rasa percaya masyarakat. Kurangnya mengutamakan kepentingan masyarakat. Kebutuhan pelanggan belum terpenuhi. Kurangnya konsisten dalam pelayanan. Belum sesuai dengan waktu pelayanan. Upaya-upaya adalah peningkatan penyedia jasa layanan. Penanganan masalah yang baik dan cepat. Perlunya pemberian informasi yang jelas. Peningkatan respon pegawai terhadap pelayanan. Menumbuhkan rasa percaya dalam pelayanan. Lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Memenuhi kebutuhan pelanggan. Perlunya konsisten dalam pelayanan dan Peningkatan kinerja. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan kepada Kepala Samsat melakukan rapat koordinasi rutin/berkala, evaluasi secara berkala, penambahan jumlah pegawai pegawai, perlu penambahan ruangan baru. Untuk pegawai layanan perlunya kecermatan dalam pelayanan. Untuk masyarakat juga diharapkan ikut membantu aparaturnya dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian terdahulu ini yang membedakan dengan hasil penelitian saya karena penelitian saya tidak terfokus permasalahan dibagian pelayanan tetapi juga termasuk di bagian kelengkapan sarana dan prasarana. Sedangkan penelitian terdahulu ini lebih cenderung membahas permasalahan dibagian proses pelayanan.

## **METODE**

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi data guna mendapatkan kualitas hasil penelitian, ini juga sekaligus dijadikan sebagai pedoman langsung terhadap apa yang dikumpulkan berikutnya di dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah dua belas orang. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan membercheck.

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara

#### 1. Bukti langsung

##### a. Sarana fisik

Sarana merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat sarana yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, sarana fisik pada Kantor SAMSAT Amuntai sudah cukup memadai, tetapi ada beberapa ruang belum bisa dipakai dikarenakan tidak tersedianya barang dalam ruangan tersebut, seperti ruang disabilitas, ruang ibu menyusui, ruang baca dan ruang bermain anak, hal itu karena masih dalam tahapan pemerataan bangunan serta penyesuaian penggunaan ruangan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Kantor SAMSAT Amuntai, bahwa Sarana fisik belum sepenuhnya terpenuhi dan memadai, fasilitas yang belum semua sesuai berjalan ataupun dioperasikan karena kantor baru dalam masa tahapan penyesuaian.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti dapat disimpulkan bahwa dengan indikator Bukti langsung (tangibles) dalam sarana fisik belum cukup memadai karena belum mengoperasikan ruangan yang penting untuk dipakai juga menjadi permasalahan dalam memenuhi kepuasan pelayanan untuk masyarakat, selain itu juga tempat parkir juga masih kurang memadai karena kendaraan kepanasan di akibatkan ruangan terbuka tanpa adanya pepohonan dan juga daerah rawan banjir untuk saat ini musim banjir..

##### b. Fasilitas kantor yang memadai

Fasilitas kantor yang memadai adalah berbagai sarana dan prasarana yang disediakan di tempat kerja untuk mendukung kelancaran, kenyamanan, dan efisiensi kegiatan operasional kantor.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa, dengan indikator Fasilitas kantor yang memadai, masih belum sesuai dengan faktanya karena tempat parkir masih belum memadai sehingga kendaraan terpapar sinar matahari karena tidak ada kanopi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya terpenuhi masih dalam proses, fasilitas yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa, dengan indikator Bukti langsung (tangibles) dalam hal fasilitas fisik masih kurang baik hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas fisik pada Kantor SAMSAT Amuntai menjadi permasalahan bahwa parkir saat ini masih belum memadai karena tanah akan becek jika hujan, hal itu menjadikan permasalahan saat ini.

##### c. Sarana komunikasi

Bukti fisik yang berikutnya adalah sarana komunikasi, sarana komunikasi merupakan hal paling penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

karena sarana komunikasi merupakan komponen yang wajib dalam berkomunikasi agar masyarakat tidak merasa kebingungan dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam tangible dengan indikator sarana komunikasi pada Kantor SAMSAT dalam pembayaran pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor sudah cukup baik, hal ini dikarenakan sarana komunikasi di sebarakan bisa lewat sosial media seperti Instagram, Facebook, Videotron juga disediakan papan informasi didepan SAMSAT mengenai informasi penting tentang SAMSAT, serta menggunakan alat pengeras suara untuk pengambilan dan pemanggilan mengenai nomor antrian.

Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa sarana komunikasi sebagai sarana bagi masyarakat untuk memperoleh informasi diruang pelayanan sudah cukup memadai karena sarana cukup yang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa dalam tangible dengan indikator sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang ada pada Kantor SAMSAT Amuntai sudah cukup baik, karena alat pengeras yang memadai sehingga memudahkan dalam pengambilan dan pemanggilan nomor antrian serta membuat masyarakat merasa nyaman.

## 2. Keandalan

### a. Kemampuan menyediakan pelayanan

Kemampuan menyediakan pelayanan dengan cepat dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor SAMSAT Amuntai dari pegawai dan keahlian dari pegawai itu sendiri dalam menjalankan tugasnya merupakan salah satu kewajiban yang harus dimiliki karena dengan seperti itu menunjukkan bahwa para pegawai itu mampu dan profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing untuk menjalankan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa, dari dimensi keandalan dalam indikator memberikan pelayanan dengan cepat petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT Amuntai dalam pelayanan pembayaran pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk STNK 1 tahun dirasa dalam batas normal saja kemampuan petugas menyediakan pelayanan yang terpenting berkas lengkap.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, sudah sesuai standar kecepatan proses pembayaran pajak STNK sehingga tidak perlu menunggu lama lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, kemampuan menyediakan pelayanan sudah cepat prosesnya asal berkas lengkap saat pengajuan.

### b. Kehandalan pegawai

Kehandalan pegawai ini mencerminkan tingkat profesionalisme, tanggung jawab, dan kemampuan seorang pegawai dalam memenuhi harapan organisasi agar dipandang masyarakat lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa untuk kehandalan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing serta sesuai dengan kapasitas kinerja.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas atau pegawai sudah handal dalam mengerjakan tugas dalam proses pembayaran paja STNK.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa petugas sudah handal dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak STNK sehingga kemampuan petugas sudah dibilang cukup handal.

c. Ketepatan waktu

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan pembayaran pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor pada Kantor SAMSAT Amuntai merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, ketepatan waktu pelayanan pada Kantor SAMSAT Amuntai kurang baik, karena waktu pelayanan bertemu dengan waktu apel, sehingga harus menunggu apel selesai dulu baru pelayanan dimulai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, memang jam 8 lewat mulai dikarenakan ada apel sehingga menunggu apel dulu, baru mulai petugas memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa keandalan pegawai dalam ketepatan waktu pelayanan pada Kantor SAMSAT Amuntai kurang baik.

3. Daya tanggap

a. Kesanggupan untuk membantu

Pelaksanaan kesanggupan untuk membantu itu merupakan usaha untuk memberikan kejelasan yang bisa di lakukan oleh aparatur untuk memecahkan sebuah masalah yang di hadapi oleh masyarakat yang merasa kebingungan. Kesungguhan dari aparatur dalam memberikan pelayanan di dasarkan dengan kesungguhan dan keadilan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, pegawai atau petugas sanggup dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti SAMSAT Keliling, Jemput Antar, SAMSAT Desa, jadi memudahkan masyarakat untuk bayar pajak tidak harus ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa, pegawai sanggup dalam mengerjakan tugasnya untuk membantu masyarakat yang rumahnya jauh dari SAMSAT, sehingga dengan adanya SAMSAT Keliling, Jemput Antar, SAMSAT Desa, jadi memudahkan masyarakat untuk bayar pajak.

b. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap

Memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tanggap sebuah komitmen antar petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan secara efisien, sesuai dengan harapan dan respon yang proaktif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, sudah dikatakan cepat, tepat, dan tanggap karena aktivitas membantu masyarakat untuk membayar pajak tidak hanya dikantor, bisa saja pembayaran melalui SAMSAT Keliling, Jemput Antar, SAMSAT Desa, hal memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, masyarakat juga bisa membayar pajak lewat SAMSAT Desa sehingga tidak harus jauh-jauh datang ke kantor karena di desa sendiri sudah ada.

#### 4. Jaminan

##### a. Kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

Kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk menanamkan nilai kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam budaya perusahaan atau tim. Setiap anggota harus memahami pentingnya membangun kepercayaan dengan melayani konsumen secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, petugas sudah memberikan nilai keramahan dan sopan santun terhadap masyarakat, juga selalu akan meningkatkan kualitas tersebut agar masyarakat senang dalam proses pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, petugas selalu senyum dan ramah dalam menanggapi masyarakat untuk selalu mempertanyakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang datang ke kantor SAMSAT.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa, dimensi jaminan pada dalam hal Kemampuan, keramahan, dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen pada kantor SAMSAT sudah baik..

##### b. Bebas dari bahaya resiko

Bebas dari bahaya resiko terhadap masyarakat selaku konsumen berarti perusahaan menjalankan operasionalnya tanpa menimbulkan dampak negatif yang dapat merugikan masyarakat sekitar, baik secara fisik, lingkungan, sosial, maupun ekonomi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas menjamin mengusahakan bahwa akan benar-benar dengan teliti dalam proses pembuatan STNK dan perpanjangan pajak STNK agar tidak terjadi kesalahan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, petugas akan bertanggung jawab atas kesalahan yang mereka lakukan dan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa, dimensi jaminan dalam hal bebas dari bahaya resiko kesalahan dalam pembuatan STNK dan perpanjangan pajakk STNK pada kantor SAMSAT Amuntai sudah cukup baik.

#### 5. Empati

##### a. Komunikasi yang baik

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, komunikasi yang baik pada petugas sudah diterapkan dalam melayani masyarakat dengan baik dan siap membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, sudah melakukan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat sehingga terciptanya lingkungan damai dan sejahtera.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, dimensi empati dalam hal komunikasi yang baik petugas pelayanan pada Kantor SAMSAT Amuntai sudah baik.

b. Perhatian pegawai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, perhatian petugas sudah cukup baik dalam membantu kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi kadang juga bisa kurang perhatian karena fokus terganggu.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, sudah sesuai dengan diharapkan masyarakat bahwa perhatian petugas saat ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, dimensi empati dengan indicator perhatian pegawai.

## **B. Faktor- faktor yang memengaruhi**

1. Faktor penghambat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, penghambat kualitas pelayanan terjadi karena internet kadang tidak stabil sehingga mengganggu proses pelayanan terhadap masyarakat, selain itu pengaruh dari faktor eksternal banyak masyarakat yang memiliki kendaraan yang sudah berpindah tangan berkali kali tanpa mengurus balik nama pada kendaraan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, terjadinya penghambat kualitas pelayanan dipengaruhi oleh masyarakat yang kurang menaati peraturan perpajakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, faktor penghambat kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor SAMSAT Amuntai adalah ketika banjir susah untuk membayar pajak.

2. Faktor pendorong

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, faktor pendorong dilihat dari cara petugas melayani masyarakat dengan baik sehingga meningkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, petugas sangat mempengaruhi saat melayani masyarakat karena masyarakat ingin dilayani dengan baik tanpa ada kesalahpahaman juga petugas harus bisa bekerja semaksimal mungkin dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa, faktor pendorong terhadap kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Amuntai adalah kinerja dari petugas.

## **SIMPULAN**

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kurang baik hal ini dilihat dari indikator pertama; sarana fisik yang belum maksimal karena tidak terpenuhi yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, kedua; fasilitas kantor yang

kurang memadai, ketiga; ketepatan waktu. Adapun indikator cukup baik yaitu, Pertama; sarana komunikasi, kedua; kemampuan untuk membantu, ketiga; kehandalan pegawai, keempat; kesanggupan untuk membantu, kelima; memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap, keenam; kemampuan, keramahan, dan sopan santun meyakinkan kepercayaan konsumen, ketujuh; bebas dari bahaya resiko, kedelapan; komunikasi yang baik dan kesembilan; perhatian pegawai. Faktor penghambat terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Amuntai Hulu Sungai Utara yaitu, keterbatasan fasilitas kantor, tempat daerah rawan banjir (faktor alam), faktor kesalahan dari masyarakat, dan kebanyakan loket. Faktor pendorong terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor SAMSAT ( Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu Adanya SAMSAT Keliling, SAMSAT Desa, Jemput Antar, dan lain-lain, petugas ramah dan sopan, pelatihan bimtek.

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 *Tentang Pelayanan Publik*. Pasal 1 Ayat 1

Anggara, Sahya. 2015 *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pusaka Setia.

Anonim. Sumber: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/06/21/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-manunggal-satu-atap-samsat/>. Diakses tanggal 20 Agustus 2024.

Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administrais*, 6(2), pp. 152–159.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI

- KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN',

*SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Husaini, M. (2022) ‘Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.

Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) ‘IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.

Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) ‘Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.

Jumaidi, J. (2025) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.

Junaidi, J. (2025) ‘INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) ‘Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) ‘PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) ‘Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)’, *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.

Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) ‘Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”)', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.

Orbawati, O. (2025) ‘KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.

Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) ‘PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.

Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.

Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) ‘Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan’, *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.

Saputra, T. *et al.* (2023) ‘Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.

Setiawan, I. (2023) ‘Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan

Amuntai Utara’, *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.

Setiawan, I. (2024) ‘Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara’, *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.

Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) ‘The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia’, *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) ‘PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG’, *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) ‘IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Trio, S. *et al.* (2023) ‘Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province’, *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.

Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta:Salemba Humanika.

Fiantika Rita Feny. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi

Gusti Rahmatullah. 2020. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Norlatifah Azlina. 2020. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ( FISIP) Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari.

Hadiwijoyo Sakti Suryo. 2021 *Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Jawa Timur: Intrans Publishing.

Indrisari, Meithiana, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan dan Pelanggan*. Jawa Timur.

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004

Nuryami, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.