

## KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING PADA KANTOR SAMSAT PARINGIN KABUPATEN BALANGAN (Studi kasus di Kecamatan Awayan dan Kecamatan Batumandi)

Septia Wardina<sup>1</sup>, Arpandi<sup>2</sup>, Herry Febriadi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [Siptiasiptia@gmail.com](mailto:Siptiasiptia@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di SAMSAT Keliling menjadi kurang optimal karena masih ada nya keluhan dari masyarakat antar lain Kurangnya Petugas Samsat Keliling, Ketelambatan petugas. Kurangnya tempat tunggu, serta Koneksi Jaringan yang kurang stabil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sample secara purposive sampling berjumlah 15 orang. Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Pada Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan (Studi Kasus di Kecamatan Awayan dan Kecamatan Batumandi) cukup baik dapat dilihat dari indikator: Pertama, Daya Tanggap (*Responsiviness*) diketahui indikator ketanggapan yang dilakukan oleh petugas samsat keliling sudah baik, kesanggupan cukup baik namun ketersediaan penerimaan pajak di Samsat Keliling pada kurang baik. Kedua, Jaminan dan kepastian (*Assurance*) indikator keamanan kurang baik, keterbukaan yang dilakukan oleh petugas sudah baik serta bukti yang dilakukan oleh petugas sudah baik. Ketiga, Bukti Fisik (*Tangible*) indikator penampilan pegawai penampilan cukup baik, dan fasilitas fisik masih kurang baik. Serta petugas yang dilakukan kualitas pelayanan oleh petugas masih kurang baik. Keempat, Perhatian (*Empathy*) indikator Penyesuaian Layanan sudah baik sesuai dengan SOP Tindakan proaktif cukup baik. Kelima Keandalan (*Reliability*) diketahui indikator pelayanan yang tepat kurang baik, pelayanan yang konsisten cukup baik. Faktor penghambat yaitu Kurangnya Petugas Samsat Keliling, Keterlambatan waktu pelayanan, Kurangnya Fasilitas pelayanan, serta Buruknya Kualitas Koneksi Jaringan. Sedangkan faktor pendukung adalah Keterbukaan biaya pelayanan dan Adanya Penyesuaian Layanan

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, SAMSAT Keliling

### ABSTRACT

*The quality of service that affects the quality of service at the Mobile SAMSAT is less than optimal because there are still complaints from the public, including the lack of Mobile Samsat Officers, Lateness of officers. Lack of waiting places, and unstable network connections. This study uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used are interviews, observations and documentation. Data sources were taken through purposive sampling of 15 people. The Quality of Mobile Samsat Services at the Paringin Samsat Office, Balangan Regency (Case Study in Awayan District and Batumandi District) is quite good, as seen from the indicators: First, Responsiveness, it is known that the responsiveness indicator carried out by mobile Samsat officers is good, the ability is quite good but the availability of tax revenue at Mobile Samsat is not good. Second, Guarantee and certainty (Assurance) the security indicator is not good, the openness carried out by officers is good and the evidence carried out by officers is good. Third, Physical Evidence (Tangible) indicator of employee appearance is quite good, and physical facilities are still not good. And officers who are carried out the quality of service by officers is still not good. Fourth, Attention (Empathy) indicator of Service Adjustment is good in accordance with SOP Proactive actions are quite good. Fifth Reliability is known to be an indicator of appropriate service is not good, consistent service is quite good. Inhibiting factors are Lack of Mobile Samsat Officers, Delays in service time, Lack of Service Facilities, and Poor Quality of Network Connections. While the supporting factors are Transparency of service costs and the Availability of Service Adjustments*

**Keywords:** *Quality, Service, Mobile SAMSAT*

## PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan publik. Karena pada hakikatnya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan setiap orang. Karena dalam memperoleh pelayanan harus memenuhi hak masyarakat untuk diberikan dan dipenuhi oleh pemerintah, maka pelayanan publik yang profesional harus diselenggarakan dan menjadi milik bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, kenyataan yang ada adalah bahwa pelayanan kepada aparatur pemerintah masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Dapat dipastikan bahwa suatu pelayanan tidak efisien atau efektif apabila masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu atau yang sering disebut dengan kantor SAMSAT yang dikoordinasikan oleh Badan Pendapatan Daerah dan dilaksanakan di wilayah Kabupaten Balangan, Indonesia. Kantor SAMSAT yang merupakan bagian dari Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan mengurus surat-surat kendaraan. Berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 5 Tahun 2015, SAMSAT merupakan satu kesatuan sistem administrasi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan iuran wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

Layanan terbaik yang diberikan Kantor SAMSAT Kabupaten Balangan adalah layanan SAMSAT Keliling. SAMSAT Keliling dibuat untuk memudahkan masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pusat SAMSAT Paringin dalam mengurus pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) tahunan di seluruh kecamatan di Kabupaten Balangan. Jadwal dan rute perjalanan adalah sebagai berikut:

Tabel Jadwal Pelayanan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Paringin Kabupaten Balangan Tahun 2025

No.	Tempat Pelayanan	Hari	Jam
1.	Pasar Batumandi	Selasa	09.00 s/d 12.00
2.	Kecamatan Awaran	Rabu	09.00 s/d 12.00

Sumber: UPPD Paringin Kabupaten Balangan, 2025

Kabupaten Balangan sebagai bagian dari Indonesia yang tengah mengalami perkembangan pesat, tentu tidak luput dari dinamika tersebut. Samsat Paringin, sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di wilayah tersebut, memiliki peran yang sangat vital dalam memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat terkait administrasi kendaraan bermotor. Berikut data unit kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak pada UPPD Kabupaten Balangan.

#### Tabel Informasi Unit Kendaraan dalam Pembayaran Pajak pada UPPD Paringin Kabupaten Balangan

No.	Tahun	Roda Dua (R2)	Roda Empat (R4)	Jumlah WP (Orang)
1.	2023	2.230	985	3.215
2.	2024	2.552	1.051	3.603

Sumber: UPPD Paringin Kabupaten Balangan, 2025

Berdasarkan tabel diatas dikeetahui jumlah kendaraan dan wajib pajak yang membayar pajak setiap tahunnya mengalami kenaikan seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan dan berkurangnya jumlah masyarakat yang membayar pajak.

Menurut pengamatan peneliti, bahwa pada ada beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di SAMSAT Keliling menjadi kurang optimal karna masih ada nya keluhan dari masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal, ada beberapa masalah yang sering di keluhkan oleh masyarakat:

#### 1. Untuk Kecamatan Awayan

- a. Terkait jaminan, keterlambatan kedatangan petugas Samsat Keliling, dan waktu pelayanan yang kurang tepat. Layanan SAMSAT Keliling yang sering mengalami keterlambatan 30 menit hingga satu jam terkadang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk membayar pajak. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan bagi masyarakat yang datang lebih awal dan membuat sebagian masyarakat merasa jengkel. (Sumber: Hasil observasi lapangan, 2025)
- b. Dari sisi Responsivitas, petugas Layanan SAMSAT Keliling hanya berjumlah dua orang karena keterbatasan sumber daya manusia. Hal ini dapat menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin memperpanjang STNK atau melakukan prosedur lain yang memerlukan pemeriksaan fisik apabila di Samsat Keliling tidak terdapat petugas pemeriksaan fisik kendaraan (ranmor). Hal ini dikarenakan pemeriksaan fisik merupakan salah satu syarat dalam prosedur administrasi kendaraan tertentu, seperti perpanjangan STNK lima tahunan.
- c. Bukti Fisik (Tangible) Tidak tersedianya ruang tunggu pada layanan Samsat Keliling di Kecamatan Awayan dikarenakan kurangnya tempat duduk yang memadai bagi wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT keliling. (Sumber data: Observasi Lapangan, 2025)

#### 2. Kepada Kecamatan Batumandi

- a. Terkait jaminan dan kepastian, petugas SAMSAT keliling yang ditugaskan di Kecamatan Batumandi sering terlambat sehingga mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan.
- b. Terkait Responsivitas, selain itu, seringnya terjadi kendala server pada layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Batumandi menyebabkan data pajak yang dibutuhkan tidak dapat dimasukkan ke dalam aplikasi SAMSAT Keliling karena masih tergolong wilayah dengan konektivitas internet yang kurang baik. Hal ini akan memperlama waktu pelayanan. (Sumber: Observasi Lapangan, 2025)
- c. Kesadaran (Empati) Sebagian wajib pajak mungkin belum mengetahui keberadaan layanan Samsat Keliling karena informasi jadwal dan lokasi layanan belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. (Sumber: Observasi Lapangan, 2025)
- d. Dari segi bukti konkret, pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Batumandi tidak memiliki ruang tunggu dan hanya menyediakan tiga kursi, serta pelayanan dilakukan di tempat terbuka, sehingga banyak wajib pajak yang merasa khawatir dalam membayar pajak. (Sumber Data: Observasi Lapangan, 2025)

(Mustanir, 2022) “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap lembaga penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan.”

Pengertian publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka menyediakan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik dalam (Hayat, 2017) antara lain :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan umum dan korporasi yang baik;
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan menurut (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020) yang mengidentifikasi beberapa aspek yaitu:

- 1) Ketanggapan (Responsif):

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen persepsi yang menunggu negatif dalam kualitas pelayanan. Suatu organisasi menyadari sangat pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dipahami. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peran penting atas memberikan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat

- 2) Jaminan dan kepastian (Assurance)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh kinerja atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari kinerja tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang memperkuat agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang.

- 3) Bukti Fisik (Berwujud)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat menggambarkan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berarti dalam memberikan

pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, kinerja pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

#### 4) Perhatian (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogianya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

#### 5) Keandalan (Realitas)

Kemampuan perusahaan undalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayannya.

Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu atau yang lebih dikenal dengan sebutan Samsat merupakan sekumpulan kegiatan yang terpadu dan terkoordinasi di Kantor Bersama Samsat untuk melaksanakan Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Nota kesepahaman yang ditandatangani bersama pada bagian 2 ayat 5 tersebut menyebutkan bahwa SAMSAT keliling berfungsi sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ), dan fasilitas pengesahan STNK selama satu tahun, yang semuanya didukung oleh bus SAMSAT keliling yang menjangkau hingga ke pelosok untuk memudahkan wajib pajak.

Layanan SAMSAT keliling memudahkan wajib pajak dalam membayar PKB karena beroperasi dari satu tempat ke tempat lain. Wajib pajak akan lebih giat membayar pajak jika kemudahan dalam membayar pajak semakin dirasakan. Daripada datang langsung ke kantor SAMSAT, wajib pajak dapat membayar pajaknya di unit SAMSAT keliling.

Tabel Persyaratan Perpanjangan STNK 1 tahun Pada SAMSAT Keliling

Jenis Pelayanan	Persyaratan
Perpanjangan STNK Setiap 1 tahun	1. STNK asli 2. KTP asli sesuai data di STNK 3. Uang tunai sesuai besaran pajak. 4. Bukti pembayaran pajak kendaraan tahun sebelumnya. 5. SKPD asli.

Sumber: Badan Pendapatan Daerah, Provinsi Kalimantan Selatan.

## METODE

Penelitian tentang layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Balangan dilakukan di dua lokasi:

1. Di depan Kantor Kecamatan Aawayan, layanan SAMSAT Keliling dilaksanakan setiap hari Rabu pukul 08.00-12.00 WIB di Kecamatan Aawayan. Jalan Ciputat No. 05 Kode Pos 71664 Kecamatan Aawayan Kabupaten Balangan merupakan lokasi Klinik Mata Aawayan.
2. Depan Halte Pasar Batumandi, Kecamatan Batumandi. Depan Halte Pasar Batumandi merupakan lokasi layanan SAMSAT Keliling di Kecamatan Batumandi. Jadwal layanan adalah setiap hari Selasa pukul 08.00-12.00 WIB.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Perlu ditegaskan kembali, penelitian kualitatif merupakan suatu teknik yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, sering diterapkan pada objek alamiah, menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, menggunakan pendekatan kolaboratif dalam pengumpulan data, menggunakan pendekatan induktif dalam analisis data, dan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi dalam temuan. Dalam hal ini, tanda-tanda atau realitas yang digambarkan adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling (Studi Kasus di Kecamatan Aawayan dan Kecamatan Batumandi) di SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan..

## **PEMBAHASAN**

### **1. Ketaanggapan (*Responsiviness*)**

#### **a. Ketanggapan**

Hasil wawancara bahwa dalam ketanggapan yang dilakukan oleh petugas samsat keliling sudah baik seluruh petugas telah tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa yang menjadi SOP dalam pelayanan para petugas samsat sudah membamami apa yang harus dikerjakan. Hasil observasi peneliti terlihat petugas SAMSAT keliling telah tanggap melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat baik di Kecamatan Aawayan Maupun Batumandi. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan sudah baik seluruh petugas telah tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa yang menjadi SOP dalam pelayanan para petugas samsat sudah membamami apa yang harus dikerjakan. Petugas SAMSAT keliling telah tanggap melayani masyarakat dalam hal penerimaan/pembayaran pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat baik di Kecamatan Aawayan Maupun Batumandi.

#### **b. Kesanggupan**

Hasil wawancara bahwa kesanggupan cukup baik, petugas sanggup untuk melayani dan membantu masyarakat dalam penanganan pembayaran pajak kendaraan roda dua maupun roda empat baik di Kecamatan Aawayan maupun Kecamatan Batumandi. Hasil observasi mengenai kesanggupan petugas SAMSAT keliling telah sanggup melayani pepanjangan STNK masyarakat di Kecamatan Aawayan dan Batumandi sesuai jadwal yang ada. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam kesanggupan cukup baik petugas sanggup untuk melayani dan membantu masyarakat dalam penanganan pembayaran pajak kendaraan roda dua maupun roda empat baik di Kecamatan Aawayan maupun Kecamatan Batumandi. Petugas SAMSAT keliling telah sanggup melayani pepanjangan STNK masyarakat di Kecamatan Aawayan dan Batumandi sesuai jadwal yang ada.

#### **c. Ketersediaan**

Hasil wawancara bahwa dalam ketersediaan kurang baik karena belum petugas untuk pemeriksa/cek fisik kendaraan bermotor (ranmor) di layanan SAMSAT Keliling, dapat menjadi masalah bagi warga yang ingin memperpanjang STNK atau melakukan proses lainnya yang memerlukan cek fisik. Hal ini karena cek fisik merupakan syarat wajib dalam beberapa proses administrasi kendaraan, seperti perpanjangan STNK 5 tahunan. Hasil

observasi peneliti dalam hal ketersediaan belum ada petugas untuk cek fisik untuk mencatat nomor kendaraan sehingga masyarakat harus melakukan sendiri atau pergi ke bengkel untuk menggesek nomor rangka dan mesin guna perpanjangan pajak 5 tahunan. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam hal ketersediaan kurang baik karena belum petugas untuk pemeriksa/cek fisik kendaraan bermotor (ranmor) di layanan SAMSAT Keliling, dapat menjadi masalah bagi warga yang ingin memperpanjang STNK, sehingga masyarakat harus melakukan sendiri atau pergi ke bengkel untuk menggesek nomor rangka dan mesin guna perpanjangan pajak 5 tahunan.

## **2. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**

### **a. Keamanan**

Hasil wawancara bahwa keamanan kurang baik, karena tidak ada petugas dari kepolisian dalam mendampingi untuk ketertiban dan keamanan saat pelayanan perpanjangan pajak STNK baik di kecamatan Awayan dan kecamatan Batumandi. Hasil observasi dapat disimpulkan dalam untuk keamanan kurang baik karena masyarakat kurang tertib atau berdesakan dalam antrian perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keamanan kurang baik, karena tidak ada petugas dari kepolisian dalam mendampingi untuk ketertiban dan keamanan saat pelayanan perpanjangan pajak STNK baik di kecamatan Awayan dan Kecamatan Batumandi. Mengakibatkan masyarakat kurang tertib atau berdesakan dalam antrian perpanjangan pajak kendaraan bermotor.

### **b. Keterbukaan**

Hasil wawancara bahwa keterbukaan cukup baik karena petugas SAMSAT Keliling melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak menghitung nota pajak sesuai dengan jumlah pada nota pajak, asuransi jasa raharja serta pengesahan kepada polisi lalu lintas. Hasil observasi peneliti terlihat yang mana petugas SAMSAT Keliling menyampaikan nota pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti biaya yang harus dibayar wajib pajak. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam keterbukaan cukup baik karena petugas SAMSAT Keliling melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti biaya yang harus dibayar wajib pajak. di Kecamatan Awayan dan kecamatan Batumandi.

### **c. Bukti**

Hasil wawancara bahwa bukti sudah baik, bukti pelayanan yang diberikan Samsat Keliling berupa dokumen yang menunjukkan bahwa kendaraan Anda telah memenuhi kewajiban pajaknya dan STNK-nya telah disahkan dan menyerahkan berupa STNK yang baru kepada masyarakat. Hasil observasi peneliti terlihat yang mana petugas Samsat Keliling di Kecamatan Awayan dan kecamatan Batumandi Samsat Keliling memfasilitasi pengesahan STNK tahunan, yang merupakan bukti bahwa kendaraan tersebut telah memenuhi persyaratan administratif dan pajak. Berdasarkan data dokumentasi Petugas SAMSAT Keliling telah menyerahkan bukti berupa STNK baru kepada wajib berupa nota pajak PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan).

### Gambar STNK Baru yang diserahkan Petugas Samsat Keliling



Sumber: Dokumentasi peneliti

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bukti bukti sudah baik, bukti pelayanan yang diberikan berupa dokumen yang menunjukkan bahwa kendaraan Anda telah memenuhi kewajibannya dan STNK-nya telah disahkan dan menyerahkan berupa STNK yang merupakan bukti bahwa kendaraan tersebut telah memenuhi persyaratan administratif dan pajak.

### 3. Bukti Fisik (Tangibles)

#### a. Penampilan

Hasil wawancara bahwa penampilan cukup baik petugas selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak, penampilan petugasnya sudah rapi dan sesuai dengan standar SOP. Hasil observasi peneliti terlihat dalam penampilan cukup baik, meskipun penampilan petugasnya sangat rapi dan sesuai dengan standar SOP pakaian yang digunakan disesuaikan dengan hari kerja. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan penampilan suda cukup baik petugas di SAMSAT Keliling selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai jadwal, penampilan petugasnya sudah rapi dan sesuai dengan standar SOP Ketika pelayanan di Kecamatan Awayan dan Batumandi.

#### b. Fasilitas Fisik

Hasil wawancara bahwa fasilitas fisik masih kurang baik fasilitas ditempat pelayanan belum memadai, tidak ada tempat berteduh dan kekurangan tempat duduk sehingga masyarakat harus berdiri lama, dan printer yang sering macet menghambat proses pelayanan. Hasil observasi peneliti terlihat fasilitas fisik masih kurang baik kualitas jaringan internet yang masih buruk karena masih dalam kategori wilayah yang belum sepenuhnya memiliki kualitas jaringan internet yang baik hal ini akan memperlambat proses pelayanan. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam bahwa fasilitas fisik masih kurang baik fasilitas ditempat pelayanan belum memadai, tidak ada tempat berteduh, kekurangan tempat duduk sehingga masyarakat harus berdiri lama, serta kualitas jaringan internet yang masih buruk hal ini akan memperlambat proses pelayanan.

#### c. Petugas

Hasil wawancara bahwa petugas kurang baik, Petugas Samsat Keliling dianggap masih belum cukup oleh masyarakat, dan perlu penambahan personil petugasnya pelayanannya. Hasil observasi peneliti terlihat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas masih kurang baik, karena belum ada petugas yang memeriksa nomor kendaraan bermotor (nomor mesin dan rangka) untuk perpanjangan pajak 5 tahunan. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan kurang baik, Petugas Samsat Keliling dianggap masih belum cukup oleh masyarakat, dan perlu penambahan personil petugasnya pelayanannya. karena belum ada petugas khusus yang memeriksa/mencatat nomor kendaraan bermotor (nomor mesin dan rangka) untuk perpanjangan pajak 5 tahunan.

#### **4. Perhatian (*Empaty*)**

##### **a. Penyesuaian Layanan**

Hasil wawancara penyesuaian layanan sudah baik SAMSAT keliling ada tiga pelayanan, ada samsat keliling pagi itu biasanya yang beroperasi setiap hari senin sampai jumat ke kecamatan-kecamatan, kedua samsat keliling sore, itu operasinya biasanya di depan Pos Lantas Paringin setiap Hari Senin sampai Jumat dari jam 4 sore sampai enam sore, kemudian samsat keliling malam yang beroperasi dari Senin sampai Jumat malam. Hasil observasi peneliti terlihat dalam penyesuaian layanan sudah baik dengan adanya jadwal yang dibagi menjadi 3 kali pelayanan sehingga meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan dalam penyesuaian layanan sudah baik SAMSAT keliling ada tiga pelayanan, ada samsat keliling pagi beroperasi setiap hari Senin sampai Jumat ke kecamatan-kecamatan, kedua SAMSAT keliling sore di depan Pos Lantas Paringin, dan SAMSAT Keliling malam yang beroperasi dari Senin sampai Jumat malam sehingga meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

##### **b. Tindakan Proaktif**

Hasil wawancara bahwa Tindakan proaktif cukup baik Petugas SAMSAT Keliling tidak menunggu untuk diminta, tetapi berinisiatif untuk membantu dan memberikan pelayanan dan mereka aktif mencari tahu kebutuhan masyarakat dan berusaha memenuhinya. Hasil observasi peneliti terlihat bahwa petugas Samsat Keliling di cepat tanggap memberikan layanan perpanjangan Pajak kendaraan kepada masyarakat. Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam Tindakan proaktif cukup baik Petugas SAMSAT Keliling tidak menunggu untuk diminta, tetapi berinisiatif untuk membantu dan memberikan pelayanan dan mereka aktif dalam memberikan layanan perpanjangan Pajak kendaraan kepada masyarakat.

#### **5. Keandalan (*Reliability*)**

##### **a. Pelayanan Yang Tepat**

Hasil wawancara bahwa pelayanan yang tepat kurang baik karena Petugas Samsat Keliling sering terlambat datang dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak. Sedangkan waktu pelayanan hanya dari jam 09.30 sampai jam 11.00, sehingga masyarakat harus menunggu sedikit lama untuk melakukan proses pembayaran pajak. Hasil observasi peneliti terlihat yang mana dalam pelayanan sering terlambat karena kedatangan petugas kadang lewat dari jadwal yang ditentukan. Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan Pelayanan yang tepat kurang baik karena Petugas Samsat Keliling sering terlambat datang dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak. Sedangkan waktu pelayanan hanya dari jam 09.30 sampai jam 11.00, sehingga masyarakat harus menunggu sedikit lama untuk melakukan proses pembayaran pajak, kedatangan petugas kadang lewat dari jadwal yang ditentukan.

##### **b. Pelayanan Yang Konsisten**

Hasil wawancara bahwa pelayanan yang konsisten cukup baik pelayanan SAMSAT Keliling telah dilakukan sesuai jadwal untuk meskipun beberapa kali terjadi keterlambatan. Hasil observasi pemerintah daerah berusaha mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi kendaraan dan adanya Samsat Keliling diharapkan proses pengurusan administrasi kendaraan bermotor Kabupaten Balangan menjadi lebih mudah dan efisien bagi masyarakat. Dari hasil dokumentasi dalam proses pengurusan pajak kendaraan bermotor di samsat keliling syarat yang harus disiapkan di antaranya fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) sesuai STNK, STNK

Asli, dan bukti pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi disimpulkan konsisten cukup baik pelayanan SAMSAT Keliling telah dilakukan sesuai jadwal adanya Samsat Keliling diharapkan proses pengurusan administrasi kendaraan bermotor Kabupaten Balangan menjadi lebih mudah dan efisien bagi masyarakat.

Dalam melakukan sebuah peningkatan pasti mendapatkan suatu hambatan atau kendala. Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang yang menjadi faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Samsat Keliling.

### **Faktor Penghambat**

#### **1. Kurangnya Petugas Samsat Keliling**

Ketersediaan kurang baik karena belum petugas untuk pemeriksa/cek fisik kendaraan bermotor (ranmor) di layanan SAMSAT Keliling, dapat menjadi masalah bagi warga yang ingin memperpanjang STNK, sehingga masyarakat harus melakukan sendiri atau pegi ke bengkel untuk menggesek nomor rangka dan mesin guna perpanjangan pajak 5 tahunan.

#### **2. Keterlambatan Waktu Pelayanan**

Pelayanan yang tepat kurang baik karena Petugas Samsat Keliling sering terlambat datang dalam melakukan pelayanan perpanjangan pajak. Sedangkan waktu pelayanan hanya dari jam 09.30 sampai jam 11.00, sehingga masyarakat harus menunggu sedikit lama untuk melakukan proses pembayaran pajak, kedatangan petugas kadang lewat dari jadwal yang ditentukan.

#### **3. Kurangnya Fasilitas pelayanan**

Fasilitas fisik masih kurang baik fasilitas ditempat pelayanan belum memadai, tidak ada tempat berteduh, kekurangan tempat duduk sehingga masyarakat harus berdiri lama, serta kualitas jaringan internet yang masih buruk hal ini akan memperlambat proses pelayanan.

#### **4. Masih Buruknya Kualitas Koneksi Jaringan**

Buruk nya koneksi jaringan internet yang tidak stabil atau lambat dapat menghambat proses pelayanan, terutama dalam hal verifikasi data dan transaksi pembayaran karena masih dalam kategori wilayah yang belum sepenuhnya memiliki kualitas jaringan internet yang baik hal ini akan memperlambat proses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

### **Faktor Pendukung**

#### **1. Ketanggapan Petugas SAMSAT Keliling**

Ketanggapan sudah baik seluruh petugas telah tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apa yang menjadi SOP dalam pelayanan para petugas samsat sudah membamami apa yang harus dikerjakan. Petugas SAMSAT keliling telah tanggap melayani masyarakat dalam hal penerimaan/pembayaran pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat baik di Kecamatan Awan maupun Batumandi.

#### **2. Keterbukaan biaya pelayanan**

Keterbukaan Pelayanan sudah baik karena petugas SAMSAT Keliling melakukan sesuai dengan prosedur penerimaan nota pajak, petugas menerima nota pajak pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti biaya yang harus dibayar wajib pajak di Kecamatan Awan dan kecamatan Batumandi.

#### **3. Adanya Penyesuaian Layanan**

Penyesuaian layanan sudah baik SAMSAT keliling ada tiga pelayanan, ada samsat keliling pagi beroperasi setiap hari Senin sampai Jumat ke kecamatan-kecamatan, kedua SAMSAT keliling sore di depan Pos Lantas Paringin, dan SAMSAT Keliling malam yang beroperasi dari

Senin sampai Jumat malam sehingga meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

### **SIMPULAN**

Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Pada Kantor Samsat Paringin Kabupaten Balangan (Studi Kasus di Kecamatan Awayan dan Kecamatan Batumandi) cukup baik dapat dilihat dari indikator: Pertama, Daya Tanggap (*Responsiviness*) diketahui indikator ketanggapan yang dilakukan oleh petugas samsat keliling sudah baik, kesanggupan cukup baik namun ketersediaan penerimaan pajak di Samsat Keliling pada kurang baik. Kedua, Jaminan dan kepastian (*Assurance*) indikator keamanan kurang baik, keterbukaan yang dilakukan oleh petugas sudah baik serta bukti yang dilakukan oleh petugas sudah baik. Ketiga, Bukti Fisik (*Tangible*) indikator penampilan pegawai penampilan cukup baik, dan fasilitas fisik masih kurang baik. Serta petugas yang dilakukan kualitas pelayanan oleh petugas masih kurang baik. Keempat, Perhatian (*Empathy*) indikator Penyesuaian Layanan sudah baik sesuai dengan SOP Tindakan proaktif cukup baik. Kelima Kehandalan (*Reliability*) diketahui indikator pelayanan yang tepat kurang baik, pelayanan yang konsisten cukup baik. Faktor penghambat yaitu Kurangnya Petugas Samsat Keliling, Keterlambatan waktu pelayanan, Kurangnya Fasilitas pelayanan, serta Buruknya Kualitas Koneksi Jaringan. Sedangkan faktor pendukung adalah Keterbukaan biaya pelayanan dan Adanya Penyesuaian Layanan

### **DAFTAR PUSTAKA**

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mustanir, A. (2022) *Pelayanan Publik*. . Pasuruan : CV Penerbit Qiara Media.

Teddy Chandra, Stefani Chandra, L.H. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Malang: CV. IRDH.