

KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING PAGI DI KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Miftahul Jannah¹, Sugianor², Saidah Hasbiyah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: jannahul654@gmail.com

ABSTRAK

Layanan Samsat Pagi Keliling oleh UPPD Paringin di Kabupaten Balangan bertujuan untuk membantu masyarakat dalam perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Namun, terdapat beberapa kendala seperti layanan Samsat keliling yang tidak tiba sesuai jadwal, koneksi internet yang tidak stabil, dan keterbatasan fasilitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dikumpulkan melalui *purposive sampling*, 9 informan. Setelah data terkumpul, data dianalisis dan diuji kredibilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Layanan Samsat Pagi Keliling (SAMSAT) di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan cukup baik. Reabilitas (*reability*) kemampuan petugas dalam memberikan layanan sudah baik, namun ketepatan waktu belum baik. Daya tanggap (*responsiveness*) keinginan petugas untuk membantu pelanggan sudah baik, namun kecepatan pelayanan belum baik. Jaminan (*assurance*) pengetahuan dan wawasan sudah baik, kesopanan dan respon sudah baik. Empati (*empathy*), pendekatan dan keinginan mengehahi keinginan pengguna layanan sudah cukup baik. Bukti fisik (*tangible*), penampilan karyawan sudah baik, tetapi fasilitas layanan belum memadai. Faktor pendukung: Pelayanan Mempermudah masyarakat, dan kemampuan petugas dalam pelayanan, sedangkan faktor penghambat adalah Jarak pelayanan yang cukup jauh dan keterbatasan sumber daya.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, SAMSAT Keliling

ABSTRACT

The Mobile Samsat Morning Service by the Paringin UPPD in Balangan Regency aims to assist the public in extending motor vehicle taxes. However, there are several obstacles such as the mobile Samsat service not arriving on schedule, unstable internet connections, and limited service facilities. This study uses a qualitative approach. Data collection methods include interviews, observations, and documentation. Data sources were collected through purposive sampling, 9 informants. After the data was collected, the data was analyzed and tested for credibility. The results of the study indicate that the quality of the Mobile Samsat Morning Service (SAMSAT) in Halong District, Balangan Regency is quite good. The reliability of the officer's ability to provide services is good, but timeliness is not good. Responsiveness is the officer's desire to help customers is good, while the speed of service is not good. Assurance of knowledge and insight is good, politeness and response are good. Empathy, the approach and desire to know the wishes of service users are quite good. Physical evidence (tangible), employee appearance is good, but service facilities are inadequate. Supporting factors: Services that make it easier for the public, and the ability of officers in providing services, while inhibiting factors are the distance of services being quite far and limited resources.

Keywords: *Quality, Service, Mobile SAMSAT*

PENDAHULUAN

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan, fokus aparaturnegara, khususnya aparaturnegara pemerintah, seharusnya tertuju pada penyediaan layanan optimal yang berpusat pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Pendekatan ini dapat meningkatkan daya saing dalam penyediaan barang dan jasa. Kegiatan pelayanan merupakan bagian integral dari keberadaan manusia, karena esensial dalam setiap aspek kehidupan. Demikian pula, layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara terkait barang, jasa, dan bantuan administratif yang disediakan oleh badan layanan publik. Tuntutan akan

peningkatan kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah semakin mengemuka, mencerminkan harapan masyarakat. Pemerintah, sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, dituntut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Terutama di era otonomi daerah saat ini, kualitas layanan aparatur pemerintah menghadapi tantangan yang semakin besar untuk dapat optimal dan memenuhi tuntutan masyarakat yang terus meningkat. Lebih lanjut, peningkatan diperlukan untuk membangun kepercayaan publik terhadap penyedia layanan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan pengaduan masyarakat sebagai sarana peningkatan layanan.

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, diperlukan pengelolaan pelayanan publik yang terpadu, cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman di seluruh jenis layanan yang diselenggarakan pemerintah. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia.

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan oleh petugas pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kemungkinan juga di Kabupaten Balangan, salah satu daerah di Indonesia yang memiliki layanan, salah satunya berada di bawah koordinasi Badan Pendapatan Daerah, yaitu Sistem Administrasi Satu Atap atau yang biasa dikenal dengan kantor SAMSAT.

Layanan Administrasi Pagi SAMSAT Keliling di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam operasionalnya, antara lain: Permasalahan pertama, petugas SAMSAT Keliling tidak datang tepat waktu, sehingga berdampak pada waktu dimulainya layanan pembayaran. Akibatnya, warga yang datang tepat waktu harus menunggu petugas SAMSAT Keliling.

Permasalahan kedua adalah proses pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kabupaten Halong terhambat oleh koneksi internet yang tidak stabil, sehingga mengganggu pelayanan. Koneksi internet yang stabil sangat penting bagi petugas untuk mengakses server utama SAMSAT/UPPD Paringin di Kabupaten Balangan untuk perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, petugas belum melakukan sosialisasi langsung terkait layanan SAMSAT Keliling Pagi kepada masyarakat di Kabupaten Halong, sehingga belum diperkenalkan layanan yang dirancang untuk memudahkan pembayaran pajak.

Permasalahan ketiga adalah keterbatasan fasilitas pelayanan. Jumlah kursi tunggu yang kurang memadai, membuat wajib pajak sering kali harus mengantre. Selain itu, kurangnya petugas yang melayani masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika jumlah wajib pajak melebihi target. Hal ini mengakibatkan waktu pelayanan yang lebih lama dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap Keliling (SAMSAT) pada pagi hari di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap Keliling (SAMSAT) pada pagi hari di wilayah yang sama.

Pelayanan Publik

Lebih lanjut, pengertian pelayanan publik mengacu pada kegiatan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, atau dukungan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi lembaga

pemerintah, badan usaha, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kegiatan tersebut.(Nurdin, 2019)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mustanir dan Rusdi, 2019). Berikut definisi dan penjelasan pelayanan publik dari berbagai sumber buku dalam Mustanir (2022:19):

1) Menurut Dwiyanin (2006), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan fasilitas publik.2) Menurut Moenie (2002), pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, termasuk birokrasi, untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu.3) Sebagaimana dinyatakan oleh Sanambela (20:1), pelayanan publik mengacu pada penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.4) Mahmud (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam upaya memenuhi kesejahteraan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. 5) Rarminta dan Winarath (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai keseluruhan penyelenggaraan pelayanan, baik melalui permintaan langsung maupun melalui pelayanan publik, yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan badan usaha milik negara, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin terlaksananya ketentuan peraturan perundang-undangan (Mustanir, Hamid dkk. 2019).

Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya Triguno dalam mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan pelayanan publik ini menjadi kewajiban negara (penyelenggara pelayanan publik) dan harus diselenggarakan sesuai dengan harapan warga masyarakat pengguna pelayanan.(Nurcahyanto, 2022)

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menguraikan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:Menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;Mewujudkan sistem pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum tata kelola pemerintahan yang baik dan praktik tata kelola pemerintahan yang baik;Menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; danMemberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.(Hayat, 2017)

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan kerja, yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Tjiptono juga mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara penyampaian yang tepat agar dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan. Beberapa kriteria pelayanan yang baik antara lain: 1) Ketepatan waktu dalam pelayanan, termasuk waktu tunggu selama proses transaksi dan pembayaran; 2) Akurasi pelayanan dengan meminimalkan kesalahan dalam transaksi; 3) Sopan santun dan keramahan saat melayani; 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, seperti ketersediaan staf dan fasilitas penunjang seperti komputer untuk memeriksa ketersediaan produk; 5) Kenyamanan konsumen, termasuk faktor lokasi, tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan, serta ketersediaan informasi dan fasilitas lainnya (Podungge, 2022).

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml dalam (Sulistiyowati, 2018) dimensi Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

SAMSAT Keliling

Berdasarkan kesepakatan bersama pada pasal 2 ayat 5, disebutkan bahwa SAMSAT Keliling berfungsi sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor, iuran wajib kecelakaan lalu lintas, dan validasi dokumen registrasi kendaraan yang berlaku satu tahun, bahkan menjangkau daerah-daerah yang paling sulit untuk memudahkan wajib pajak, dengan dukungan bus SAMSAT Keliling.

Layanan SAMSAT Keliling memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya dengan mudah karena beroperasi dengan berpindah lokasi. Kemudahan pembayaran pajak ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor SAMSAT, tetapi dapat membayar pajak di SAMSAT Keliling.

Manfaat SAMSAT Keliling antara lain:

1. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan, pembayaran pajak kendaraan, dan iuran wajib kecelakaan lalu lintas.
2. Mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga mengurangi biaya.
3. Mendorong masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya.

4. Meningkatkan kualitas layanan.
5. Memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya tepat waktu.

Mekanisme Penerimaan Layanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Prosedur penerimaan layanan wajib pajak kendaraan bermotor melalui bus SAMSAT Keliling yang disediakan oleh Unit Pelaksana Penerimaan SAMSAT, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, adalah sebagai berikut:

- a) Wajib pajak mendatangi bus layanan SAMSAT Keliling untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b) Petugas penerimaan dokumen menerima berkas yang dibawa wajib pajak sebagai persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- c) Dokumen yang diserahkan diperiksa oleh petugas penerimaan dan kemudian diserahkan kepada petugas pendaftaran untuk didaftarkan.
- d) Verifikasi dokumen dilakukan oleh pihak kepolisian yang menerima dokumen pembayaran dari petugas pendaftaran dan kemudian melakukan validasi dokumen (pemindaian).
- e) Setelah dokumen diverifikasi oleh pihak kepolisian, dokumen tersebut diteruskan kepada petugas ketetapan pajak untuk menentukan jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar wajib pajak.
- f) Dokumen yang telah melalui proses ketetapan pajak kemudian dikirimkan ke kasir untuk menginformasikan total pajak yang terutang kepada wajib pajak. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran di kasir, setelah pembayaran dilakukan, kasir akan mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan menyerahkannya kepada wajib pajak.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Terpadu (SAMSAT) yang terletak di Jalan Lingsir, Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71611, serta di depan Kantor Kecamatan Halong dengan kode pos 71665.

Untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif. Metode ini melibatkan pengumpulan informasi dengan menelaah fenomena yang diteliti dari peristiwa yang ditemui di lingkungan sekitar untuk menghasilkan informasi dan data yang bermanfaat. Dalam hal ini, fenomena atau kenyataan yang dideskripsikan berkaitan dengan semua aspek yang terkait dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Terpadu Keliling (SAMSAT) pada pagi hari di Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan.

Dalam pendekatan ini, peneliti mengadopsi jenis penelitian deskriptif-kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang jelas tentang objek sebagaimana adanya, dengan harapan dapat memberikan pandangan yang komprehensif sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, penelitian kualitatif menghasilkan hasil deskriptif yang terdiri dari kata-kata lisan atau tertulis dari individu dan perilaku yang akan diamati..

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dengan menggunakan variabel dan indikator kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, Zeithaml dalam Sulistiyowati (2018:28-29) dimensi Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Reabilitas (*Reliability*)**a. Kemampuan Memberikan Pelayanan Secara Tepat dan Benar**

Hasil wawancara indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar sudah baik karena petugas SAMSAT Keliling sudah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan. Hasil pengamatan yang peneliti lakukan terhadap indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar sudah baik, setiap pelayanan perpanjangan pajak endaraan bermotor di Kecamatan Halong sesuai dengan SOP seperti membawa kelengkapan berkas dalam perpanjangan STNK atau pembayaran pajak pada SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hasil dokumentasi kemampuan petugas dapat dilihat dari maklumat pelayanan UPPD SAMSAT Paringin dapat Kemampuan Peugas memberikan pelayanan secara tepat dan benar pada sudah baik karena mereka memberikan pelayanan sesuai prosedur dan maklumat yang ada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar sudah baik karena Petugas SAMSAT Keliling memberikan pelayanan sesuai prosedur dan berdsarkan maklumat yang ada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan pada pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan dapat dikatakan.

b. Ketepatan Waktu terkait Pelayanan yang Telah Dijanjikan Kepada Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara bahwa indikator ketepatan waktu yang telah dijanjikan kepada konsumen belum baik karena ketepatan waktu dalam kemampuan memberikan pelayanan masih tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu jam 08.00 pagi biasanya buka jam 10.00 hal ini tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan Berdasarkan hasil pengamatan peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan waktu terkait pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen belum baik karena ketepatan waktu dalam kemampuan memberikan pelayanan masih ada keterlambatan diluar jam buka dan tutupnya pelayanan SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong. Ketepatan waktu pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen belum baik karena petugas sering terlambat datang dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu masih tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yaitu jam 08.00 pagi biasanya buka jam 10.00 hal ini tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pada Pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**a. Kesadaran atau Keinginan untuk Membantu Konsumen**

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kesadaran atau keinginan petugas untuk membantu konsumen sudah baik karena Petugas SAMSAT Keliling sudah memiliki kesadaran dalam melaksanakan pelayanan untuk membantu masyarakat dalam memperpanjang pajak kendaraan bermotor baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan Hasil pengamatan peneliti lakukan terhadap kesadaran atau keinginan petugas untuk membantu konsumen pada pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sudah baik karena petugas memiliki kesadaran atau keinginan mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat

membuka pelayanan setiap hari senin yang dibuka di depan kantor Kecamatan Halong. Indikator kesadaran atau keinginan petugas untuk membantu konsumen sudah baik karena pegawai memiliki kesadaran dalam melaksanakan pelayanan untuk membantu masyarakat dalam memperpanjang pajak kendaraan bermotor baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan setiap senin bertempat di halaman Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

b. Memberikan Pelayanan yang Cepat

Berdasarkan hasil wawancara bahwa petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat belum baik karena pelayanan mengalami antrian yang cukup panjang karena keterlambatan kedatangan petugas SAMSAT Keliling di Kecamatan Halong sehingga proses sistem penginputan data terjadi kendala membuat pelayanan terhambat, Hasil pengamatan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat karena kedatangan yang terlambat sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan menjadi berdesakan. Petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat belum baik karena pelayanan mengalami antrian yang cukup panjang disebabkan keterlambatan kedatangan petugas SAMSAT Keliling di Kecamatan Halong sehingga proses sistem penginputan data terjadi kendala membuat pelayanan terhambat.

3. Jaminan (*Assurance*)

a. Pengetahuan atau Wawasan

Hasil wawancara bahwa pengetahuan atau wawasan yang dimiliki oleh petugas sudah baik karena petugas SAMSAT Keliling mempunyai pengetahuan yang baik saat memberikan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan kepada masyarakat, petugas menjawab pertanyaan yang datang dari masyarakat dan memberikan informasi yang benar. Hasil pengamatan yang peneliti lakukan terhadap pengetahuan atau wawasan yang dimiliki oleh petugas SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat yang harus dibawa saat memperpanjang pajak kendaraan bermotor/STNK. Bahwa pengetahuan atau wawasan yang dimiliki oleh petugas sudah baik karena petugas SAMSAT Keliling mempunyai pengetahuan yang baik saat memberikan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan kepada masyarakat, petugas menjawab pertanyaan yang datang dari masyarakat dan memberikan informasi yang benar seperti memberikan informasi kepada masyarakat mengenai apa saja persyaratannya yang harus dibawa saat memperpanjang pajak kendaraan bermotor/STNK.

b. Kesopanan

Hasil wawancara bahwa Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kesopansantunan yang dimiliki oleh petugas cukup baik petugas selalu mengedepankan prinsip sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada Pelayanan SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Sehingga disimpulkan bahwa kesopanan yang dimiliki oleh petugas cukup baik petugas sudah memiliki prinsip sopan santun dalam melayani petugas harus mengeraskan suara supaya masyarakat dapat mendengar dengan jelas ketika nama atau nomor kendaraan disebutkan pada Pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan..

c. **Kepercayaan Diri dari Pemberi Pelayanan**

Hasil wawancara bahwa kepercayaan diri dari pemberi layanan sudah baik karena pegawai mempunyai percaya diri yang baik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memperpanjang pajak kendaraan pada SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hasil pengamatan yang peneliti lakukan terhadap kepercayaan diri dari pemberi layanan SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sudah baik karena kepercayaan diri petugas terlihat dari pelayanan yang lincer dan baik. Berbahwa kepercayaan diri dari pemberi layanan sudah baik karena pegawai mempunyai percaya diri yang baik saat memberikan pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

d. **Respon Terhadap Konsumen**

Berdasarkan hasil wawancara bahwa respon terhadap konsumen cukup baik karena petugas sudah memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan Samsat Keliling di Kecamatan Halong. Hasil observasi n bahwa respon petugas terhadap konsumen pada Pelayanan SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong dengan merespon masyarakat yang bertanya berapa jumlah pembayaran dan apa syarat yang perlu disiapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap konsumen cukup baik petugas sudah memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan Samsat Keliling ini jika masyarakat ingin tahu lebih lanjut bagaimana prosesnya dalam memperpanjang pajak kendaraan.

4. **Empathy (Empati)**

a. **Kemauan Pemberi Layanan untuk Melakukan Pendekatan**

Berdasarkan hasil wawancara ditarik kesimpulan bahwa kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan cukup baik karena petugas Pendekatan yang dilakukan oleh SAMSAT seperti sosialisasi pertama kali dilaksanakan saat pembukaan Kantor Baru Samsat Baru. Hasil observasi pendekatan yang dilakukan oleh Petugas SAMSAT Keliling dengan menjelaskan persyaratan apa saja yang diperlukan dalam memperpanjang pajak kendaraan, serta menjelaskan jumlah biaya yang harus dibayar. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan cukup baik pendekatan cukup baik karena petugas Pendekatan yang dilakukan oleh SAMSAT seperti sosialisasi pertama kali dilaksanakan saat pembukaan Kantor Baru Samsat Baru. Petugas SAMSAT Keliling menjelaskan persyaratan apa saja yang diperlukan dalam memperpanjang pajak kendaraan, serta menjelaskan jumlah biaya yang harus dibayar..

b. **Memberikan Perlindungan**

Hasil wawancara bahwa petugas memberikan perlindungan sudah baik sudah ada jaminan yang diberikan terkait perpanjangan STNK satu tahun dan pembayaran PKB yang mereka berikan jamin perlingudannya. Hasil pengamatan terhadap petugas memberikan perlindungan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sudah baik mereka menjamin perlidungan terkait pelayanan yang mereka berikan. Berdasarkan hasil

wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa petugas memberikan perlindungan sudah baik petugas sudah memberikan jaminan perlindungan terkait perpanjangan Pajak kendaraan bermotor/STNK satu tahun dan pembayaran PKB.

c. Berusaha untuk Mengetahui Keinginan dan Kebutuhan Konsumen

Hasil wawancara bahwa petugas berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen sudah baik karena petugas melakukan pelayanan untuk membantu masyarakat agar mempermudah dalam pembayaran pajak dan perpanjangan STNK di Kecamatan Halong. Hasil pengamatan terhadap petugas berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen pada SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong sudah baik karena adanya pelayanan ini sangat dibutuhkan masyarakat yang jauh dari kota untuk pembayaran pajak PKB dan perpanjangan STNK. Petugas berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen sudah baik karena petugas berusaha mengetahui keinginan masyarakat/ wajib pajak dengan mengadakan Pelayanan SAMSAT Keliling untuk mempermudah dalam pembayaran pajak dan perpanjangan STNK di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

a. Penampilan Para Pegawai

Hasil wawancara bahwa penampilan para pegawai sudah baik karena pegawai berpakaian rapi dan atribut yang lengkap saat memberikan pelayanan SAMSAT Keliling Pagi di Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hasil pengamatan terhadap penampilan para pegawai selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak, penampilan petugasnya sudah rapi dan sesuai dengan standar SOP. Hasil dokumentasi lapangan yang peneliti lakukan terhadap penampilan para pegawai SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sudah baik karena pegawai berpakaian rapi dan atribut yang lengkap saat bekerja memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan para pegawai baik karena pegawai menggunakan seragam kerja yang sudah ditentukan setiap harinya sesuai SOP yang telah ada di Kantor UPPD SAMSAT Paringin Kabupaten Balangan.

b. Fasilitas Fisik seperti Peralatan dan Perlengkapan yang Menunjang Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara bahwa fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang Menunjang Pelayanan masih belum baik karena masih keterbatasan kursi tunggu sehingga membuat masyarakat kurang nyaman mengantri dan harus berdiri. Hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan terhadap fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan masih keterbatasan kursi tunggu sehingga membuat masyarakat kurang nyaman mengantri. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan masih tidak baik karena masih keterbatasan kursi tunggu sehingga membuat masyarakat kurang nyaman mengantri pada Pelayanan SAMSAT Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yaitu:

1. Faktor pendukung yaitu : Pelayanan mempermudah masyarakat karena dengan adanya SAMSAT Keliling masyarakat/ pengguna layanan dalam memperpanjang STNK atau pajak kendaraan baik roda dua maupun roda empat dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur dan maklumat yang ada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan.
2. Faktor penghambat adalah jarak pelayanan yang cukup jauh dan keterbatasan sumber daya baik fasilitas fisik dan jumlah petugas.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: Pertama, Reliabilitas (reliability) yakni Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan benar sudah baik karena kemampuan petugas saat memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Ketepatan waktu terkait pelayanan yang telah dijanjikan belum baik karena tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kedua, Daya tanggap (responsiveness) dilihat dari kesadaran atau keinginan petugas untuk membantu konsumen sudah baik karena pegawai memiliki kesadaran dalam melaksanakan pelayanan untuk membantu masyarakat. Petugas memberikan pelayanan yang cepat belum baik karena ada antrian panjang dan sistem ada kendala penginputan data. Ketiga, Jaminan (assurance) dilihat dari pengetahuan atau wawasan petugas sudah baik sudah baik dalam pelayanan kepada masyarakat. Kesopansatunan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan baik sudah baik dalam memberikan penjelasan. Kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik karena pegawai mempunyai percaya diri yang baik, dan Respon petugas terhadap konsumen sudah baik dalam menjelaskan terkait biaya dan syarat perpanjangan pajak kendaraan. Keempat, Empati (empathy) dilihat dari Kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan cukup baik karena petugas telah melaksanakan sosialisasi saat pembukaan Kantor SAMSAT serta menjelaskan syarat dan biaya kepada pengguna layanan, dan petugas berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen sudah baik sudah baik karena petugas berusaha mengetahui keinginan masyarakat. Kelima, Bukti fisik (tangibles) dilihat dari penampilan para pegawai sudah baik sudah baik karena pegawai berpakaian sesuai SOP dan fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan masih belum baik karena masih keterbatasan kursi tunggu sehingga membuat masyarakat tidak nyaman mengantri.. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Pagi Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yaitu: Pertama, Faktor pendukung yaitu : Pelayanan mempermudah masyarakat karena dengan adanya SAMSAT Keliling masyarakat/ pengguna layanan dalam memperpanjang STNK atau pajak kendaraan baik roda dua maupun roda empat dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai prosedur dan maklumat yang ada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan. Kedua, faktor penghambat adalah jarak pelayanan yang cukup jauh dan keterbatasan sumber daya baik fasilitas fisik dan jumlah petugas.

Disarankan Kepada Kepala Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB sebaiknya lebih memperhatikan fasilitas seperti menggunakan peralatan untuk koneksi internet yang lebih stabil serta penambahan untuk kursi tunggu sekitar 5 buah, agar ketika antrian sedang banyak, masyarakat tidak

perlu jauh-jauh dari mobil Samsat Keliling hanya untuk mencari tempat duduk. Kepada petugas pelayanan sebaiknya tingkatkan kedisiplinan agar datang sesuai jadwal dan mencari tempat atau halaman yang lebih teduh di sekitar kantor Kecamatan Halong ketika hujan agar mendukung pelayanan berlangsung. Kepada Masyarakat diharapkan membawa melengkapi persyaratan yang telah ditentukan yang ada saat ingin mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan seperti perpanjangan STNK seperti.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurchayanto, H. (2022) *Peningkatan Pelayanan Publik, Fastindo*. Semarang: Fastindo.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Podungge, A.W. (2022) *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Sulistiyowati, W. (2018) *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.