

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT JEMPUT ANTAR (JAT) PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Yenni Safitri¹, Reno Affrian², Selamat Riadi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: yennisafitri69@yahoo.com

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan jemput antar tidak hanya dinilai dari jumlah wajib pajak yang dilayani atau pencapaian target pendapatan, tetapi juga dari kelancaran pelaksanaan dan pemanfaatannya oleh masyarakat. Beberapa permasalahan yang muncul meliputi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, ketidaktepatan waktu pengantaran dokumen, serta kurangnya kejelasan informasi dan koordinasi antar petugas. Penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan menemukan bahwa tahapan pelayanan tergolong efektif karena membantu masyarakat, namun pencapaian sasaran dan target layanan kurang optimal akibat keterbatasan armada dan petugas, dokumen yang tidak dijemput tepat waktu, sosialisasi yang kurang, jadwal jemput antar yang tumpang tindih, dan pembagian tanggung jawab yang tidak jelas. Di sisi lain, kemampuan penyesuaian diri pelaksana dan kompetensi SDM tergolong baik karena petugas memahami prosedur layanan. Faktor penghambat antara lain pengantaran yang tidak sesuai jadwal, keterbatasan petugas, minimnya pengetahuan masyarakat tentang layanan, jadwal tumpang tindih, dan pembagian tugas yang tidak jelas, sedangkan faktor pendukung meliputi kemudahan layanan bagi masyarakat, prosedur yang sesuai, serta pemahaman petugas yang baik terhadap layanan jemput antar.

Kata Kunci: Efektivitas, Samsat Jemput Antar (JAT), Kabupaten Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

The effectiveness of the pickup and drop-off service is not only assessed by the number of taxpayers served or the achievement of revenue targets, but also by the smooth implementation and utilization by the public. Several issues that emerged include low service utilization, inaccurate document delivery times, and a lack of clear information and coordination between officers. This qualitative descriptive study, using data from interviews, observations, and documentation, found that the service stages were considered effective because they helped the public. However, the achievement of service goals and targets was suboptimal due to limited vehicles and officers, documents not being picked up on time, inadequate outreach, overlapping pickup and drop-off schedules, and unclear division of responsibilities. On the other hand, the adaptability of implementers and human resource competencies were considered good because officers understood service procedures. Inhibiting factors included unscheduled deliveries, limited staff, limited public knowledge about the service, overlapping schedules, and unclear division of duties. Supporting factors included ease of service for the public, appropriate procedures, and officers' understanding of the pickup and drop-off service.

Keywords: Effectiveness, Samsat Pick-up and Drop-off (JAT), Hulu Sungai Utara Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari peran negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, efektivitas dan efisiensi pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi publik. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan transparan, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi, termasuk dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajaknya.

Salah satu inovasi yang kini dikembangkan oleh beberapa Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Indonesia adalah layanan jemput antar. Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu, akses geografis, atau kondisi sosial tertentu, dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Petugas dari Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendapatan Daerah (UPD) secara aktif menjemput dokumen wajib pajak, memproses administrasi di kantor Samsat, dan kemudian mengantarkan kembali dokumen setelah selesai diproses.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor menjadi hak masyarakat, namun dalam praktiknya masih banyak keluhan terkait prosedur yang berbelit, kurang transparan, minim informasi, tidak konsisten, serta terbatasnya fasilitas. Untuk meningkatkan kemudahan, Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, pasal 22 ayat (1) butir d, menyatakan bahwa kualitas layanan Samsat dapat ditingkatkan melalui pembentukan unit pembantu Samsat Keliling.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya di UPD Samsat Amuntai, layanan jemput antar telah diterapkan sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mengingat karakteristik geografis daerah yang kompleks, terdiri dari wilayah perkotaan dan perdesaan dengan akses jalan dan transportasi terbatas, layanan ini diharapkan dapat menjawab kesulitan masyarakat dalam mengakses kantor Samsat secara langsung.

Efektivitas layanan jemput antar tidak hanya diukur dari jumlah wajib pajak yang terlayani atau target pendapatan yang tercapai, tetapi juga dari ketepatan waktu pengantaran dokumen, kepuasan masyarakat, kemudahan akses, serta keandalan dan akurasi informasi yang diberikan petugas. Evaluasi layanan perlu dilakukan secara menyeluruh, mempertimbangkan aspek kuantitatif maupun kualitatif terkait pengalaman dan persepsi masyarakat. Keberhasilan layanan ini juga berpotensi meningkatkan penerimaan daerah dari pajak kendaraan bermotor dan mendorong budaya tertib administrasi, sehingga jemput antar tidak hanya menjadi inovasi pelayanan, tetapi juga instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, mencakup efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Meski konsep layanan jemput antar terlihat ideal, dalam praktiknya terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitasnya. Pertama, tingkat pemanfaatan layanan masih rendah karena kurangnya sosialisasi; sebagian masyarakat bahkan tidak mengetahui keberadaan layanan, meskipun layanan ini ditujukan untuk memudahkan mereka yang tinggal jauh dari Samsat atau memiliki keterbatasan waktu. Kedua, ketidaktepatan waktu pengantaran dokumen sering terjadi akibat jumlah permintaan yang berlebihan, kendala teknis, atau manajemen waktu petugas yang belum optimal. Ketidaktepatan ini berdampak pada kepercayaan masyarakat, sehingga sebagian kembali menggunakan metode lama, seperti datang langsung ke kantor Samsat atau memanfaatkan jasa pihak ketiga. Ketiga, kurangnya kejelasan informasi dari petugas menjadi masalah signifikan; masyarakat sering tidak mengetahui proses yang akan dijalankan, lama penyelesaian, dokumen yang dibutuhkan, atau prosedur jika terdapat kekurangan berkas, yang menimbulkan kebingungan dan keraguan dalam menggunakan layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini tertarik untuk mengkaji “Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

METODE

Penelitian ini mengambil lokasi di Unit Pendapatan Daerah (UPD) Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Rakha Desa Panangkalaan Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan..

Pendekatan penelitian merupakan suatu strategi atau perencanaan yang dirancang untuk menentukan bagaimana proses penelitian akan dilaksanakan. Rancangan ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian eksplanatif (penjelasan), yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis hubungan antar variabel serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tipe studi yang diterapkan dalam penyusunan skripsi ini ialah studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari solusi terhadap masalah yang ada saat ini. Dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif merupakan cara untuk menginterpretasikan data yang ada, seperti halnya mengenai keadaan yang dialami.

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2016:25) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

1. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau keperpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:25) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila riset menggunakan wawancara untuk mengumpulkan datanya, maka sumber data dikenal sebagai informan, yaitu individu yang memberikan respons dan menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah observasi sehingga sumber data juga disebut informan. Informan merujuk pada individu yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi data. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai infoeman kunci.

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	2	3
Richard M. Steers (2017:53) ukuran efektivitas	1. Pencapaian Tujuan	a. Tahapan dalam pelayanan jemput antar b. Pencapaian Sasaran dalam pelayanan jemput antar c. Target
	1. Integrasi	a. Sosialisasi b. Koordinasi c. Kerjasama
	2. Adaptasi	a. Penyesuaian diri para pelaksana b. Kemampuan SDM

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:217) sebagai berikut :

1. Wawancara

Yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya.

2. Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun presentasi, pada fase ini metode yang paling sederhana untuk maju adalah dengan membagi inovasi menjadi bagian-bagian atau elemen-elemen tertentu, menggunakan ini sebagai garis matriks. Sisi vertikal matriks mencakup periode waktu, mulai dari penggunaan awal hingga penggunaan selanjutnya. Jika terdapat perubahan pada elemen selama periode tersebut, kita dapat menambahkan penjelasan singkat mengenai perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan informasi. Pada fase ini, peneliti sedang mencari perubahan yang terjadi pada inovasi, elemen demi elemen. Perubahan tersebut dapat dicatat dalam catatan lapangan wawancara dengan pengguna inovasi yang telah diberi kode, yang secara khusus ditanya apakah mereka telah menciptakan sesuatu yang sudah diberi kode dalam buku inovasi.

3. Menganalisis informasi. Pada fase ini, peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi dengan merujuk kembali kepada elemen lain dari catatan lapangan, terutama informasi tambahan yang diberikan oleh orang-orang mengenai perubahan tersebut atau alasannya. Proses analisis informasi dalam penelitian kualitatif berlangsung sejak sebelum ke lapangan, selama berada di lapangan, hingga setelah meninggalkan lapangan.

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satunya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan menunjukkan bahwa peneliti kembali ke lokasi penelitian, melakukan observasi dan wawancara dengan sumber data yang lama serta yang baru. Tujuan dari ini adalah untuk meningkatkan kedekatan antara peneliti dan narasumber agar semua informasi dapat diungkap tanpa ada yang ditutupi.

2. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan dengan lebih teliti dan terus-menerus. Dengan cara ini, data dan rangkaian kejadian dapat dicatat dengan tepat dan teratur. Dengan cara meningkatkan ketekunan tersebut, peneliti dapat melakukan verifikasi

3. Diskusi dengan Teman Sejawat

Bahan rujukan dalam konteks ini adalah keberadaan saksi yang dapat membuktikan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti. Informasi mengenai hubungan antar manusia atau deskripsi suatu situasi perlu dilengkapi dengan gambar-gambar. Peralatan untuk merekam informasi dalam penelitian kualitatif, seperti kamera dan alat perekam suara, sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

4. *Member check*

Member check merupakan langkah untuk memverifikasi informasi yang didapat oleh peneliti dari sumber data. Tujuan dari member check adalah untuk menilai seberapa akurat data yang diperoleh dibandingkan dengan informasi yang disampaikan oleh sumber data.

PEMBAHASAN

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan menggambarkan sejauh mana suatu program, kegiatan, atau organisasi berhasil meraih hasil yang telah direncanakan. Misalnya, jika tujuan suatu layanan adalah mempermudah proses pembayaran pajak, maka keberhasilan layanan tersebut dapat diukur dari sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan dalam membayar pajak, serta apakah jumlah wajib pajak yang membayar tepat waktu mengalami peningkatan.

a. Tahapan dalam pelayanan jemput antar

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tahapan pelayanan jemput antar telah berjalan efektif. Layanan ini sangat membantu masyarakat karena petugas datang langsung ke rumah untuk mengambil dokumen kendaraan, sehingga masyarakat tidak perlu meninggalkan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari.

Peneliti melihat bahwa wajib pajak yang ingin menggunakan layanan jemput antar terlebih dahulu melakukan pendaftaran, baik melalui telepon, aplikasi resmi Samsat, maupun langsung ke UPD untuk membuat jadwal pelayanan. Dokumentasi menunjukkan bahwa petugas selalu datang tepat waktu sesuai jadwal, sehingga proses pengambilan dokumen dan pembayaran

pajak tidak mengalami penundaan. Setelah dokumen dijemput, proses administrasi di kantor Samsat berlangsung cepat dan efisien, dengan STNK baru dan bukti pembayaran diproses tanpa hambatan (Sumber: Pelayanan Jemput Antar, 2025).

Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa layanan jemput antar memberikan kemudahan nyata bagi masyarakat dan berjalan dengan efektif.

b. Pencapaian Sasaran dalam pelayanan jemput antar

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pencapaian sasaran dalam pelayanan jemput antar masih kurang efektif. Beberapa kali dokumen tidak dijemput tepat waktu sesuai jadwal, sehingga sasaran ketepatan waktu pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Peneliti juga mengamati bahwa petugas kadang kesulitan menangani banyak dokumen sekaligus, sehingga proses administrasi bisa mengalami keterlambatan dan sasaran kecepatan pelayanan tidak terpenuhi. Dokumentasi lebih lanjut menunjukkan bahwa jumlah personel layanan jemput antar hanya berjumlah dua orang, sedangkan permintaan dari masyarakat cukup tinggi, sehingga menimbulkan hambatan dalam pencapaian sasaran (Sumber: Jumlah Petugas Pelayanan Jemput Antar, 2025).

Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan jemput antar belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi sasaran yang ditetapkan.

c. Target

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pencapaian target dalam pelayanan jemput antar belum efektif. Beberapa target, seperti jangkauan layanan ke seluruh wilayah, belum sepenuhnya tercapai akibat keterbatasan armada dan jumlah petugas.

Selain itu, peneliti juga mengamati adanya kekurangan atau kesalahan pada dokumen yang dikirim kembali, sehingga target akurasi administrasi belum terpenuhi. Dokumentasi lebih lanjut menunjukkan bahwa jumlah personel layanan jemput antar hanya berjumlah dua orang, sementara permintaan masyarakat cukup tinggi, sehingga memengaruhi efektivitas pencapaian target (Sumber: Jumlah Petugas Pelayanan Jemput Antar, 2025).

Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa target pelayanan jemput antar belum sepenuhnya tercapai.

2. Integrasi

Integrasi merupakan proses penggabungan atau koordinasi berbagai unsur, unit, atau kegiatan menjadi satu kesatuan yang harmonis, sehingga setiap bagian saling mendukung dan tujuan dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien.

a. Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi layanan jemput antar masih kurang efektif. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan ini, padahal tujuannya adalah memudahkan wajib pajak, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor Samsat atau memiliki keterbatasan waktu. Selain itu, beberapa warga masih bingung mengenai prosedur pendaftaran dan dokumen yang dibutuhkan karena informasi sosialisasi yang disampaikan terbatas atau kurang jelas.

b. Koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa koordinasi dalam pelayanan jemput antar masih belum efektif. Beberapa jadwal jemput antar tumpang tindih akibat kurangnya sinkronisasi antara tim administrasi dan petugas lapangan. Selain itu, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait minimnya informasi yang diberikan oleh petugas, serta petugas kadang tidak mengetahui status dokumen warga lain, sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses pengambilan atau pengembalian dokumen.

c. Kerjasama

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kerjasama dalam pelayanan jemput antar masih kurang efektif. Beberapa tugas tumpang tindih akibat pembagian tanggung jawab yang belum jelas, sehingga pelayanan tidak selalu berjalan efisien. Observasi menunjukkan bahwa kerjasama antar petugas kadang kurang optimal, mengakibatkan keterlambatan dalam penjemputan dan pengantaran dokumen kepada wajib pajak. Dokumentasi juga memperlihatkan bahwa target penjemputan harian belum sepenuhnya tercapai, karena beberapa dokumen tidak dapat diselesaikan dalam satu hari kerja (Sumber: Capaian Kerja Pelayanan Jemput Antar, 2025).

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan individu, kelompok, atau suatu sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, situasi, atau kondisi kerja, sehingga tetap mampu menjalankan tugas atau fungsinya secara efektif dan efisien.

a. Penyesuaian Diri Para Pelaksana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri pelaksana dalam pelayanan jemput antar telah berjalan secara efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pelaksana mampu menyesuaikan diri dengan prosedur layanan Jemput Antar, sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa pelaksana mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi dan sistem administrasi baru, yang membuat proses input data dan pencatatan dokumen menjadi lebih rapi dan terstruktur. Selain itu, dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksana dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan prosedur layanan Jemput Antar, sehingga keseluruhan proses pelayanan berlangsung sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Sumber: Prosedur Pelayanan Jemput Antar, 2025).

b. Kemampuan SDM

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan Jemput Antar telah berjalan secara efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa para petugas cukup kompeten dan memahami prosedur layanan Jemput Antar, sehingga proses penjemputan dokumen dapat berjalan dengan lancar. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa petugas memiliki keterampilan kerja sama tim yang baik, sehingga pembagian tugas menjadi lebih efektif, dokumen dapat diproses tepat waktu, dan pelayanan berlangsung secara profesional. Selain itu, petugas memiliki pemahaman yang cukup mengenai aturan dan regulasi pajak kendaraan, yang mendukung kualitas pelayanan. Dokumentasi menunjukkan bahwa pelaksana mampu menyesuaikan diri dengan prosedur layanan Jemput Antar dengan cepat, sehingga keseluruhan proses pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Sumber: Prosedur Pelayanan Jemput Antar, 2025).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Faktor Penghambat

a. Pengantaran Yang Tidak Sesuai Jadwal, Keterbatasan Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengantaran dokumen dalam layanan Jemput Antar belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Beberapa kali dokumen dikembalikan terlambat, sehingga warga harus menunggu lebih lama dari waktu yang telah direncanakan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa penundaan pengantaran sering terjadi ketika jumlah dokumen yang harus diproses meningkat secara bersamaan, sehingga jadwal pengiriman tidak dapat tercapai sesuai target. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa pengantaran dokumen belum selalu tepat waktu, yang berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

b. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Pelayanan Jemput Antar

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan jumlah petugas berdampak pada efektivitas layanan Jemput Antar. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan beberapa dokumen warga tidak dapat dijemput tepat waktu, terutama ketika banyak wajib pajak mendaftar secara bersamaan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa keterbatasan petugas membuat pembagian tugas menjadi kurang merata, sehingga beberapa wilayah atau warga tidak dapat terlayani secara optimal. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa keterbatasan petugas menjadi faktor utama yang memengaruhi ketepatan waktu dan kelancaran pelayanan.

c. Jadwal Pengantaran Yang Tumpang Tindih

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai layanan Jemput Antar masih kurang memadai. Beberapa warga belum mengetahui keberadaan layanan ini, sehingga mereka tetap datang langsung ke kantor Samsat dan tidak memanfaatkan layanan yang tersedia. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kurangnya informasi yang sampai ke masyarakat menyebabkan sebagian wajib pajak bingung mengenai prosedur pendaftaran serta dokumen yang diperlukan untuk menggunakan layanan. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa minimnya sosialisasi layanan menjadi penyebab utama rendahnya pemanfaatan layanan Jemput Antar oleh masyarakat.

d. Kurangnya Pembagian Tugas Yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa jadwal pengantaran dokumen dalam layanan Jemput Antar masih sering mengalami tumpang tindih. Beberapa kali jadwal pengantaran dokumen bertabrakan akibat kurangnya sinkronisasi antara petugas lapangan dan tim administrasi, sehingga warga harus menunggu lebih lama dari waktu yang direncanakan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kurangnya perencanaan jadwal secara sistematis menyebabkan beberapa wilayah dijadwalkan bersamaan, sehingga armada dan petugas tidak cukup untuk menangani semua pengantaran tepat waktu. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa tumpang tindih jadwal menjadi kendala utama dalam efektivitas layanan pengantaran dokumen.

e. Kurangnya Pembagian Tugas yang Jelas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pembagian tugas dalam pelayanan Jemput Antar berdampak pada menurunnya efisiensi pelayanan. Beberapa petugas melakukan pekerjaan yang sama, sementara tugas lainnya terabaikan, sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa ketidakjelasan tanggung jawab menyebabkan koordinasi antar petugas kurang lancar, sehingga pengantaran dokumen tidak selalu tepat waktu. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa pembagian tugas yang tidak jelas menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi efektivitas layanan.

2. Faktor Pendukung

a. Pelayanan Yang Memudahkan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa layanan Jemput Antar memberikan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat. Dokumen kendaraan dijemput langsung di rumah, sehingga warga tidak perlu datang ke kantor Samsat yang jauh atau mengantri dalam waktu lama. Hasil observasi menunjukkan bahwa prosedur layanan cukup sederhana, dan petugas memberikan panduan yang jelas mengenai dokumen yang harus disiapkan, sehingga masyarakat merasa lebih mudah dan nyaman dalam menggunakan layanan ini. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa layanan Jemput Antar sangat membantu dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi warga.

b. Pelayanan Yang Sesuai Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Jemput Antar dijalankan sesuai dengan prosedur resmi yang berlaku, mulai dari tahap pendaftaran, pengambilan dokumen, hingga pengembalian STNK kepada warga. Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur yang jelas membuat warga merasa bahwa proses pelayanan transparan dan dapat dipercaya. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa petugas selalu memastikan dokumen lengkap sebelum penjemputan dan mengikuti standar prosedur yang telah ditetapkan oleh UPD, sehingga seluruh proses administrasi dapat berjalan lancar. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa layanan Jemput Antar dilaksanakan dengan tertib, sesuai prosedur, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

c. Petugas Memiliki Pemahaman Yang Baik

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan Jemput Antar memahami seluruh prosedur pelayanan dengan baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemahaman ini memungkinkan petugas menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan kepada wajib pajak secara jelas dan mudah dipahami. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa para petugas mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan serta cara pengisian formulir dengan tepat, sehingga masyarakat tidak bingung dan proses pelayanan berlangsung lebih cepat. Secara keseluruhan, kombinasi dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam memahami prosedur layanan berperan penting dalam kelancaran dan kemudahan pelayanan Jemput Antar.

SIMPULAN

Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong kurang efektif jika dilihat dari beberapa indikator. Tahapan pelayanan sendiri sudah tergolong efektif karena petugas datang langsung ke rumah warga untuk mengambil dokumen kendaraan, sehingga masyarakat tidak perlu meninggalkan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari. Namun, pencapaian sasaran masih kurang optimal karena beberapa dokumen tidak dijemput tepat waktu sesuai jadwal, sementara beberapa target, seperti jangkauan ke seluruh wilayah, belum tercapai sepenuhnya akibat keterbatasan armada dan petugas. Sosialisasi layanan juga kurang efektif karena sebagian masyarakat tidak mengetahui keberadaan layanan, meskipun layanan ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak, terutama mereka yang tinggal jauh dari Samsat atau memiliki keterbatasan waktu. Koordinasi antar tim masih belum optimal karena beberapa jadwal jemput antar tumpang tindih akibat kurangnya sinkronisasi antara tim administrasi dan petugas lapangan, sedangkan kerja sama juga kurang efektif karena pembagian tanggung jawab yang belum jelas menyebabkan beberapa tugas tumpang tindih dan pelayanan tidak selalu efisien. Di sisi lain, kemampuan penyesuaian diri pelaksana tergolong baik karena para petugas mampu mengikuti prosedur layanan, sehingga proses penjemputan dokumen berjalan sesuai standar operasional. Kompetensi SDM juga tergolong efektif karena petugas cukup memahami prosedur layanan Jemput Antar dan mampu menjalankan tugasnya dengan lancar. Faktor penghambat dalam layanan ini meliputi pengantaran dokumen yang tidak sesuai jadwal, keterbatasan petugas, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan, jadwal jemput antar yang tumpang tindih, serta pembagian tugas yang tidak jelas. Sedangkan faktor pendukung mencakup kemudahan layanan bagi

masyarakat, pelayanan yang sesuai prosedur, dan kompetensi petugas yang baik, yang secara keseluruhan membantu kelancaran proses jemput antar.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Gubernur Nomor 61 Tahun 2023 serta kebijakan operasional di tingkat Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan.

George R. Terry, L. W. 2018. Dasar-Dasar Manajemen Cetakan Kesebelas. PT. Bumi Aksara, Jakarta

Steers, M Richard. 2017. *Efektivitas Organisasi Perusahaan (Cetakan ke 4)*. Jakarta: Erlangga..

Miles, Huberman dan Saldana, 2017. *Qualitative Data Analysis A Methode Sourcebook*. Publications.

Zahroh. 2015. *Membangun Kualitas Pembelajaran melalui Dimensi*. Bandung: Yrama Widya

Sugiyono. 2016, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.