JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT DESA (SAMDES) DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS KECAMATAN HAUR GADING)

Rezka Maulina Putri[1], Sugianor[2], Siti Paulina[3]
Program Studi Adminstrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rezkamp21@gmail.com

ABSTRAK

Program SAMDES dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan yang lebih dekat dan mudah diakses. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan Program SAMDES masih belum optimal. Dari sisi pencapaian tujuan, program ini telah mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan, mendekatkan layanan kepada masyarakat, serta mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan. Namun, beberapa indikator masih menunjukkan hasil yang kurang memuaskan, seperti tingkat kepuasan pengguna, kecepatan pelayanan, kecukupan jumlah petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, peningkatan jumlah wajib pajak, serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh berbagai kendala, antara lain gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat layanan SAMDES. Meskipun demikian, program ini tetap memberikan dampak positif karena mampu mendekatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa, mempermudah akses terhadap layanan, dan meningkatkan efisiensi biaya dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Efektivitas, Program Samsat Desa, Kabupaten Hulu Sungai Utara

ABSTRACT

The Village Tax Administration (SAMDES) program is designed to simplify the public's fulfillment of motor vehicle tax obligations through services that are more accessible and accessible. This study employed a descriptive method with a qualitative approach, while data were collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the effectiveness of the SAMDES program's implementation remains suboptimal. In terms of achieving its objectives, the program has improved ease of access to services, brought services closer to the community, and reduced time and costs. However, several indicators still show less than satisfactory results, such as user satisfaction, speed of service, adequacy of staff, availability of facilities and infrastructure, increasing the number of taxpayers, and public awareness of fulfilling tax obligations. These conditions are influenced by various obstacles, including system disruptions, limited human resources and supporting facilities, and low public understanding of the benefits of SAMDES services. Nevertheless, the program continues to have a positive impact by bringing administrative services closer to rural communities, facilitating access to services, and increasing cost efficiency in managing motor vehicle administration.

Keywords*: Effectiveness, Village Samsat Program, Hulu Sungai Utara Regency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini, instansi pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui prinsip efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja pemerintah serta berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat

kepada lembaga pemerintahan. Oleh sebab itu, pemerintah terus melakukan berbagai pembaruan dan inovasi pelayanan agar masyarakat semakin mudah memperoleh layanan yang disediakan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan daerah adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem ini merupakan layanan terpadu yang melibatkan beberapa instansi, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pemerintah Daerah melalui Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Melalui layanan tersebut, masyarakat dapat mengurus berbagai administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi besar terhadap pembiayaan pembangunan. Dana yang diperoleh dari sektor ini dimanfaatkan untuk mendukung berbagai program pemerintah daerah, seperti pembangunan infrastruktur jalan, peningkatan fasilitas transportasi, penyediaan pelayanan publik, serta berbagai program pembangunan lainnya yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu fokus utama pemerintah daerah dalam memperkuat kapasitas fiskal.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menghadapi berbagai kendala, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan atau daerah yang berjarak cukup jauh dari kantor Samsat induk. Jarak tempuh yang relatif jauh, keterbatasan sarana transportasi, biaya perjalanan, serta waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi menjadi hambatan yang sering dihadapi masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu.

Sebagai upaya mengatasi berbagai kendala tersebut, pemerintah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah Program Samsat Desa (SAMDES), yaitu layanan administrasi kendaraan bermotor yang diselenggarakan di tingkat desa atau kecamatan sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor Samsat induk.

Program SAMDES merupakan bentuk desentralisasi pelayanan yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan tersedianya layanan yang lebih dekat dari tempat tinggal masyarakat, diharapkan waktu dan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih efisien. Selain itu, keberadaan program ini juga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kemudahan akses yang diberikan melalui SAMDES tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah. Semakin mudah masyarakat memperoleh layanan, maka diharapkan semakin tinggi pula kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak. Peningkatan kepatuhan tersebut pada akhirnya akan berdampak pada bertambahnya Pendapatan Asli Daerah yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung pelaksanaan berbagai program pembangunan.

Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, pemerintah daerah melalui Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan di bidang administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Salah satu langkah yang dilakukan adalah menghadirkan layanan SAMDES yang dikelola oleh UPPD Amuntai sebagai pusat pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Program ini diharapkan mampu memperluas jangkauan pelayanan, terutama bagi masyarakat yang berada di kecamatan-kecamatan yang letaknya jauh dari pusat kota.

Kecamatan Haur Gading merupakan salah satu wilayah yang menjadi lokasi penyelenggaraan layanan SAMDES. Kecamatan ini memiliki jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat seiring berkembangnya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Kendaraan bermotor menjadi sarana transportasi utama yang digunakan masyarakat untuk mendukung berbagai aktivitas, seperti bekerja, berdagang, maupun kegiatan sosial lainnya.

Meskipun demikian, pelaksanaan Program SAMDES di Kecamatan Haur Gading masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pertama, layanan yang tersedia belum sepenuhnya menyesuaikan kondisi geografis dan pola aktivitas masyarakat sehingga sebagian warga masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan. Fleksibilitas layanan yang terbatas, baik dari aspek jadwal maupun jenis pelayanan, menyebabkan kebutuhan masyarakat belum dapat dipenuhi secara optimal. Tingkat kepuasan masyarakat juga masih belum maksimal akibat proses pelayanan yang terkadang lambat serta adanya gangguan teknis. Di sisi lain, tujuan peningkatan pendapatan daerah belum tercapai secara optimal karena masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Data capaian tahun 2025 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak hanya melampaui target pada bulan Januari, Februari, Juli, November, dan Desember, sedangkan pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Agustus, September, dan Oktober mengalami penurunan dibandingkan target yang telah ditetapkan (Sumber: Capaian Target, 2025). Selain itu, jumlah petugas pelayanan yang hanya terdiri dari dua orang menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal ketika jumlah wajib pajak meningkat. Keterbatasan fasilitas pendukung, seperti ruang pelayanan yang masih bergabung dengan Kantor Desa Palimbang Sari, printer yang sering mengalami gangguan, serta jaringan sistem informasi yang kurang stabil karena lokasi yang jauh dari pusat kota, turut menghambat kelancaran pelayanan (Sumber: Petugas SAMDES dan Sarana Prasarana SAMDES Kecamatan Haur Gading, 2026).

Kedua, pelaksanaan SAMDES masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun operasional. Gangguan jaringan dan sistem informasi sering menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Keterbatasan jumlah petugas juga menghambat pelayanan ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan. Di samping itu, minimnya dukungan sarana dan prasarana, termasuk perangkat teknologi serta akses internet yang belum stabil, semakin mengurangi efisiensi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan program masih memerlukan berbagai perbaikan agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efektif.

Ketiga, Program SAMDES juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang berkaitan dengan kondisi sosial dan lingkungan masyarakat. Rendahnya tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih menjadi hambatan utama. Perbedaan kondisi ekonomi masyarakat turut memengaruhi kemampuan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah desa menyebabkan pemerataan pelayanan belum dapat terlaksana secara maksimal. Dampak program terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat maupun pertumbuhan ekonomi daerah juga belum terlihat secara signifikan. Demikian pula kontribusi hasil penerimaan pajak terhadap pembangunan infrastruktur dan pengembangan lingkungan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, sehingga efektivitas Program SAMDES masih perlu terus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)."

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 (2017:25) 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 (2017:25) 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, bersifak 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
Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51)	1. Relavansi	a. Kesesuaian Tujuan b. Kemudahan Akses
	2. Efikasi	a. Kepuasan pelanggan b. Pertumbuhan pendapatan c. Peningkatan kinerja
	3. Efesiensi	a. Kecepatan Proses Layanan b. Kecukupan Jumlah Petugas c. Sarana dan Prasarana
	4. Keberlanjutan	a. Faktor sosial b. Faktor ekonomi c. Faktor lingkungan
	5. Dampak	a. Peningkatan jumlah wajib pajak

		b. Penghematan waktu dan biaya masyarakat c. Peningkatan kesadaran masyarakat

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

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 Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).
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 tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodelogis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

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 satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck.*

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. Relavansi

   Relevansi menunjukkan tingkat keselarasan antara tujuan penyelenggaraan Program Samsat Desa (SAMDES) dengan kebutuhan serta kondisi masyarakat di Kecamatan Haur Gading. Program ini dirancang sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, khususnya yang berada jauh dari kantor Samsat induk. Tingkat relevansi program dapat dinilai dari kemampuannya dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, seperti keterbatasan akses terhadap layanan, besarnya biaya transportasi yang harus dikeluarkan, serta masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.

   a. Kesesuaian Tujuan

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kesesuaian tujuan telah berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh keselarasan antara tujuan Program Samsat Desa (SAMDES) dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Haur Gading. Keberadaan layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor karena pelayanan dapat diakses lebih dekat dengan tempat tinggal, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Samsat induk yang lokasinya relatif jauh..

   b. Kemudahan Akses

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kemudahan akses telah berjalan secara efektif. Program SAMDES dinilai mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi Samsat karena lokasi pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Dengan adanya layanan tersebut, masyarakat tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh menuju kantor Samsat induk, sehingga waktu yang digunakan serta biaya transportasi yang dikeluarkan dapat lebih diminimalkan.
2. Efikasi

   Efikasi merupakan tingkat keberhasilan suatu Program SAMDES dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efikasi dapat diketahui melalui hasil pelaksanaan program yang mencerminkan tingkat pencapaian tujuan, seperti peningkatan kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan, meningkatnya penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor, serta perbaikan kualitas kinerja petugas pelayanan. Suatu program dapat dikatakan memiliki tingkat efikasi yang tinggi apabila mampu menghasilkan capaian yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah direncanakan.

a. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pelanggan masih belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh proses pelayanan yang sering mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan serta keterbatasan jumlah petugas yang hanya terdiri dari dua orang. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat dan menyebabkan antrean pelayanan, sehingga proses penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor belum dapat berlangsung secara optimal.

b. Pertumbuhan Pendapatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator pertumbuhan pendapatan masih belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu, sehingga masih terdapat jumlah tunggakan pajak yang cukup tinggi. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya peningkatan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

c. Peningkatan Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator peningkatan kinerja masih belum berjalan secara efektif. Hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang tersedia, yaitu hanya dua orang. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan belum dapat berlangsung secara maksimal dan mengakibatkan terjadinya antrean yang cukup panjang, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor meningkat dalam waktu yang bersamaan

3. Efesiensi

Efisiensi merupakan kemampuan Program SAMDES dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal, baik dari aspek waktu, tenaga, biaya, maupun fasilitas pendukung, sehingga tetap mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Tingkat efisiensi program dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti kecepatan dalam proses pelayanan, kecukupan jumlah petugas yang melaksanakan pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran pelaksanaan program.

a. Kecepatan Proses Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kecepatan proses layanan masih belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari waktu penyelesaian pelayanan yang sering membutuhkan durasi cukup lama, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal dan berdampak pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat.

b. Kecukupan Jumlah Petugas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kecukupan jumlah petugas masih belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh jumlah petugas pelayanan yang hanya terdiri dari dua orang, sehingga mengalami kendala ketika jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan meningkat dalam waktu yang bersamaan. Keterbatasan sumber daya manusia tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih tinggi dan berpengaruh terhadap kelancaran serta kecepatan proses pelayanan.

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator sarana dan prasarana masih belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan fasilitas pendukung, seperti perangkat teknologi yang belum memadai serta jaringan internet yang tidak stabil, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan dan menyebabkan waktu

penyelesaian layanan menjadi lebih lama. Selain itu, keterbatasan ruang pelayanan juga menjadi kendala karena dapat mengurangi kenyamanan masyarakat ketika menunggu proses pelayanan berlangsung..

4. Keberlanjutan.
   Keberlanjutan merupakan kemampuan Program SAMDES untuk tetap dilaksanakan secara konsisten serta mampu memberikan manfaat dalam jangka panjang bagi masyarakat. Keberlanjutan program dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain tingkat dukungan dan partisipasi masyarakat, kondisi ekonomi masyarakat, serta keadaan lingkungan dan infrastruktur wilayah. Suatu program dapat dikatakan berkelanjutan apabila pelayanan yang diberikan tetap berjalan secara optimal, mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta dapat terus dikembangkan sesuai dengan perkembangan kondisi yang ada.
   a. Faktor Sosial
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator faktor sosial tergolong cukup efektif. Hal ini dikarenakan Program SAMDES dinilai mampu memberikan manfaat bagi masyarakat dengan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor Samsat induk yang lokasinya cukup jauh dari wilayah desa. Keberadaan program ini membantu meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Haur Gading
   b. Faktor Ekonomi
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator faktor ekonomi telah berjalan secara efektif. Program SAMDES dinilai memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat karena mampu mengurangi biaya yang diperlukan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan tersedianya layanan yang lebih dekat dengan wilayah tempat tinggal masyarakat, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan perjalanan ke kantor Samsat yang berada di pusat kota, sehingga biaya transportasi, pengeluaran selama perjalanan, serta waktu yang dibutuhkan dapat diminimalkan secara signifikan
   c. Faktor Lingkungan
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator faktor lingkungan tergolong cukup efektif. Keberadaan Program SAMDES memberikan dampak positif dalam mengurangi mobilitas masyarakat menuju wilayah perkotaan, karena masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan yang lebih dekat dengan tempat tinggalnya. Hal tersebut membantu mengurangi kebutuhan perjalanan jarak jauh sekaligus meningkatkan efisiensi akses pelayanan bagi masyarakat.
5. Dampak
   Dampak merupakan bentuk perubahan atau pengaruh yang muncul sebagai akibat dari pelaksanaan Program SAMDES, baik yang dirasakan oleh masyarakat maupun pemerintah daerah. Dampak yang dihasilkan dari program tersebut dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor
   a. Peningkatan Jumlah Wajib Pajak
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator peningkatan jumlah wajib pajak masih belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari Program SAMDES yang belum mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Meskipun pelayanan telah didekatkan kepada masyarakat melalui lokasi pelayanan di wilayah desa, tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah akibat kurangnya pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor serta manfaat pajak dalam mendukung pembangunan daerah
   b. Penghematan Biaya dan Waktu Masyarakat
      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator penghematan waktu dan biaya masyarakat telah berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan dengan semakin

dekatnya lokasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan tempat tinggal masyarakat melalui Program SAMDES. Dengan adanya layanan tersebut, masyarakat tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh menuju kantor Samsat induk, sehingga biaya transportasi yang dikeluarkan serta waktu perjalanan yang dibutuhkan dapat diminimalkan.

c. Peningkatan Kesadaran Masyarakat
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator peningkatan kesadaran masyarakat masih belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh Program SAMDES yang belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat secara signifikan dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun akses pelayanan telah dipermudah, masih terdapat masyarakat yang belum memahami pentingnya melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

1. Faktor Penghambat
Dalam pelaksanaan suatu penelitian, terdapat berbagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pencapaian hasil penelitian. Hal tersebut juga ditemukan dalam kajian mengenai Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading), di mana keberhasilan pelaksanaan program dipengaruhi oleh faktor pendukung yang menunjang pelaksanaan pelayanan serta faktor penghambat yang menjadi kendala dalam mencapai tujuan program.
   a. Adanya Gangguan Sistem Jaringan Menjadi Hambatan Utama Dalam Proses Pelayanan
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa gangguan sistem dalam pelaksanaan Program SAMDES menjadi salah satu faktor penghambat yang sering terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Ketidakstabilan jaringan sistem informasi menyebabkan beberapa tahapan pelayanan, seperti proses penginputan data kendaraan, verifikasi identitas wajib pajak, hingga pencetakan bukti pembayaran, mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya kelancaran pelayanan serta meningkatnya waktu penyelesaian administrasi yang harus dilakukan oleh masyarakat.
   b. Rendahnya Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Tepat Waktu
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu masih menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan Program SAMDES di Kecamatan Haur Gading. Sebagian masyarakat masih belum menjadikan kewajiban pembayaran pajak sebagai hal yang harus diprioritaskan, sehingga masih ditemukan wajib pajak yang melakukan pembayaran setelah melewati batas waktu yang telah ditentukan. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak serta belum optimalnya pencapaian penerimaan pajak kendaraan bermotor..
   c. Jumlah Petugas SAMDES Yang Tersedia Sangat Terbatas
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan jumlah petugas dalam pelaksanaan pelayanan SAMDES menjadi salah satu faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan di Kecamatan Haur Gading. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan proses pelayanan belum dapat berjalan secara optimal, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja petugas serta bertambahnya waktu tunggu masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
   d. Proses Pelayanan SAMDES Memerlukan Waktu Lebih Lama
   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan dalam Program SAMDES masih mengalami kendala karena membutuhkan waktu penyelesaian yang relatif lama. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dalam menyelesaikan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Lamanya waktu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti gangguan pada sistem jaringan, keterbatasan jumlah

petugas pelayanan, serta meningkatnya jumlah masyarakat yang datang pada waktu tertentu secara bersamaan..

2. Faktor Pendukung

Dalam suatu penelitian, selain terdapat faktor-faktor yang menjadi hambatan, terdapat pula berbagai aspek yang mendukung keberhasilan pelaksanaan program yang diteliti. Hal tersebut juga berlaku dalam penelitian mengenai Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading), di mana keberhasilan program dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung yang mampu menunjang pelaksanaan pelayanan serta membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

a. Mampu Mendekatkan Pelayanan Administrasi Kepada Warga Desa

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Program SAMDES memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dalam memperoleh pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Keberadaan layanan SAMDES di Kecamatan Haur Gading mampu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat sehingga mereka tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh menuju kantor Samsat induk. Hal tersebut menunjukkan bahwa program ini telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kemudahan dan keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat.

b. Mempermudah Masyarakat Dalam Mengakses Layanan Samsat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Program SAMDES memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelum program ini diterapkan, masyarakat harus mendatangi kantor Samsat induk yang berlokasi cukup jauh sehingga membutuhkan waktu perjalanan lebih lama serta menambah biaya yang harus dikeluarkan. Dengan adanya SAMDES, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih mudah, dekat, dan efisien bagi masyarakat..

c. Mengurangi Biaya Yang Harus Dikeluarkan Untuk Mengurus Pembayaran Pajak

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Program SAMDES memberikan dampak positif dalam mengurangi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penghematan tersebut tidak hanya terlihat dari berkurangnya biaya transportasi, tetapi juga dari efisiensi waktu serta pengurangan pengeluaran tambahan lainnya, seperti biaya konsumsi dan parkir. Dengan tersedianya layanan yang lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat, proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis dan ekonomis.

SIMPULAN

Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading) secara umum masih belum berjalan secara optimal. Berdasarkan indikator kesesuaian tujuan, program telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang lebih dekat dengan tempat tinggal sehingga dinilai efektif. Indikator kemudahan akses juga menunjukkan hasil yang baik karena masyarakat dapat memanfaatkan layanan Samsat dengan lebih mudah tanpa harus datang ke kantor Samsat induk. Meskipun demikian, pada indikator kepuasan pelanggan efektivitas program masih belum optimal karena proses pelayanan sering mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan dan keterbatasan jumlah petugas pelayanan. Indikator pertumbuhan

pendapatan juga belum menunjukkan hasil yang maksimal karena tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah sehingga tunggakan pajak masih cukup tinggi. Selain itu, indikator peningkatan kinerja belum sepenuhnya efektif mengingat jumlah petugas yang hanya terdiri atas dua orang menyebabkan pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Dari aspek kecepatan proses pelayanan, waktu penyelesaian administrasi masih relatif lama, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Keterbatasan jumlah petugas juga mengakibatkan pelayanan kurang optimal saat terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang mengakses layanan secara bersamaan. Di samping itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti perangkat teknologi yang belum memadai dan jaringan internet yang sering mengalami gangguan, turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada indikator faktor sosial, program dinilai cukup efektif karena memberikan kemudahan kepada masyarakat desa dalam memperoleh pelayanan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor Samsat. Dari sisi faktor ekonomi, program telah memberikan manfaat yang baik karena mampu mengurangi biaya transportasi dan pengeluaran masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, pada faktor lingkungan, keberadaan SAMDES dinilai cukup efektif karena dapat mengurangi mobilitas masyarakat menuju pusat kota untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian, indikator peningkatan jumlah wajib pajak masih belum efektif karena keberadaan program belum mampu meningkatkan jumlah wajib pajak secara signifikan akibat rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Sebaliknya, indikator penghematan waktu dan biaya telah menunjukkan hasil yang baik karena lokasi pelayanan lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Adapun indikator peningkatan kesadaran masyarakat juga masih belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading) terdiri atas faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat meliputi gangguan sistem dan jaringan yang sering menghambat kelancaran proses pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang tersedia, serta lamanya waktu pelayanan akibat berbagai kendala teknis maupun operasional. Di sisi lain, faktor pendukung program meliputi keberadaan layanan yang mampu mendekatkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat desa, memberikan kemudahan dalam mengakses layanan Samsat, serta mengurangi biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009).

Wardhana, Aditya. 2024. Teori Organisasi Di Era Digital. Eureka Media Aksara.

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

Sugiyono. 2017, Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Alfabeta Bandung.

Tim Penyusun, 2025. Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai.