

## KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BALANGAN

Rahimah<sup>1</sup>, Ni Made Musiyani Anjasmari<sup>2</sup>, Moh. Fajar Noorrahman<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [rrahimah424@gmail.com](mailto:rrahimah424@gmail.com)

### ABSTRAK

Kantor Samsat Kabupaten Balangan selalu berusaha untuk melayani segala kebutuhan masyarakat, permasalahannya adalah kurang maksimal dari pemberi layanan kepada masyarakat, Kurangnya respon tenaga dalam penanganan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive* berjumlah 14 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan belum berkualitas: *Pertama*, Pada aspek *Reability*, pada indikator kemampuan petugas cukup baik namun belum sesuai standar. Indikator keakuratan cukup baik, yang mana terbatasnya tenaga petugas. Indikator memuaskan pelayanan cukup baik. *Kedua*. Responsiviness indikator kecepatan cukup baik. *Ketiga*, aspek *Assurance* pada indikator kepastian waktu cukup baik. Indikator kesopanan belum baik yang mana petugas melayani kurang sopan dari segi bicara. *Keempat*, *Empathy* pada indikator memberikan perhatian kepada pengunjung tidak baik yang mana masih ada pegawai yang kurang ramah. Indikator mengutamakan kepentingan pengunjung sudah baik. Pada indikator memahami kebutuhan pengunjung cukup baik yang mana tidak ada pembagian tugas yang jelas. *Kelima*, *Tangibles*, pada indikator fasilitas sudah baik yang mana petugas mempersiapkan kelengkapan pelayanan. Indikator penampilan petugas sangat baik. Indikator kelengkapan teknologi belum baik yang mana kurang lengkap. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya tenaga kerja, kurangnya kesadaran yang dimiliki pegawai dengan tugas yang diberikan, kurangnya pelatihan kerja untuk pegawai.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan bermotor.

### ABSTRACT

*The Samsat Office of Balangan Regency is always trying to serve all the needs of the community, the problem is less than the maximum service provider to the community, lack of response of personnel in handling. This study uses a qualitative approach with descriptive-qualitative types. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data sources were taken through purposive withdrawal totaling 14 people. After the data is collected then analyzed with techniques including data reduction, data presentation, and data verification or drawing conclusions. The results of research on the quality of motor vehicle tax services at the Balangan Regency Samsat Office are not yet quality: First, in the reable aspect, the indicator of the ability of officers is quite good but not in accordance with standards. The accuracy indicator is quite good, which is limited by officers. Indicators of satisfying pretty good service. Second. Responsiveness Indicator speed is quite good. Third, aspects of assurance in the indicator of certainty of time are quite good. Indicators of politeness are not good where officers serve impolite in terms of speaking. Fourth, empathy on the indicator paying attention to bad visitors who are still unfriendly employees. Indicators to prioritize the interests of visitors are good. In the indicator of understanding the needs of visitors quite good which there is no clear division of tasks. Fifth, Tangibles, the facilities indicator is good where the officer prepares the completeness of the service. The indicator of the officers' appearance is very good. Indicators of the completeness of technology are not good which are incomplete. Factors that influence are lack of facilities and infrastructure, lack of labor, lack of awareness possessed by employees with the tasks given, lack of job training for employees.*

**Keyword:** quality, service, motor vehicle tax

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan 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, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kabupaten Balangan yang merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan yang diberi kewenangan untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor sendiri. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberikan kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disetiap kabupaten yang ada di provinsi Kalimantan Selatan.

Peraturan bupati balangan nomor 21 tahun 2022 tentang Pajak Daerah disebutkan bahwa “Subyek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor” kemudian dalam peraturan bupati tentang pajak “Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor” dan “Dalam hal wajib pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut” Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor itu sendiri dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK, pembayaran Pajak, BBNKB (Bea Balik Nomor Kendaraan Bermotor) semuanya dilakukan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu dapat disebabkan oleh banyak faktor antara lain seperti kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan dan sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak, selain dari itu banyak wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor samsat sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor harus lebih diefektifkan lagi terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor.

Permasalahan yang ada pada pelayanan pada kantor samsat Kabupaten Balangan di ditemukan permasalahan antara lain :

1. Sikap pegawai yang kurang ramah saat melayani Masyarakat/pengunjung, hal ini saya temui pada saat saya datang dan bertanya tentang pembayaran pajak dan beberapa hal lain nya. Namun sangat berbeda dengan harapan saya, tanggapan yang diberikan pegawai samsat pada saat ini sangat tidak baik dengan raut muka yang menandakan tidak suka dengan kedatangan pengunjung dan menjawab singkat tanpa memberikan penjelasan prosedur pembayaran pajak. Demikian

dapat saya simpulkan bahwa pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan masih kurang atau tidak sesuai dengan SOP

( *Sumber data : Berdasarkan hasil Observasi awal. )*

2. Ketidak tepatan waktu pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Balangan, hal ini terjadi Ketika pengurusan Bea Balik Kendaraan Bermotor, dengan kisaran waktu yang diberikan 2 sampai 5 hari saya diminta datang ke kantor samsat tetapi saat saya datang ternyata pengurusannya belum selesai padahal dokumen dan berkasnya sudah lengkap. Kemudian saya di minta datang satu minggu lagi. Saat saya datang ternyata pegawai yang bertugas untuk mengurus Bea Balik Kendaraan Bermotor sedang tidak masuk kerja. Hal ini membuat saya harus bolak balik lagi datang ke kantor samsat. Dengan kisaran waktu yang diberikan hanya 2 - 5 hari saja sudah selesai tetapi kenyataan nya tidak sesuai karena kurang lebih 2 minggu baru selesai pengurusannya.

(*Sumber Data: Berdasarkan hasil observasi awal dengan pengunjung.*)

3. Membludaknya pengunjung pada saat perpanjangan STNK sehingga menyebabkan kurangnya tempat duduk untuk pengunjung yang datang. Dan pengunjung yang datang harus ada yang berdiri untuk menunggu, hal ini saya dengar sendiri ketika ada Masyarakat yang mengeluh pada saat perpajakan STNK karena terlalu lama berdiri (*Sumber data : Data investaris Kantor Samsat Kabupaten Balangan* ).

## **Kualitas**

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Walaupun konsep pemahaman secara pasti merupakan starting point yang bagus, namun masih banyak lagi definisi kualitas yang lebih tepat.

Menurut Pasalog (2019:132) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang aeri relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas perlu indikator. Karena spesifikasi yang memerlukan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017 : 201), Kualitas layanan menyebutkan:

1. *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang di janjikan, dapat di andalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, menyimpan catatan/ dokumen tanpa kesalahan
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3. *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan, waktu beroperasi yang nyaman
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan professional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih, (2017:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

- penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
3. **Kepastian Waktu**, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  4. **Akurasi**, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  5. **Keamanan**, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  6. **Tanggung jawab**, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
  8. **Kemudahan Akses**, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  9. **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap ( SAMSAT )**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT memandang perlu menerapkan Standar Pelayanan SAMSAT sebagai acuan bagi petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) suatu sistem administarsi yang diselenggarakan dalam satu gedung dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang bergerak dalam bidang pelayanan kendaraan bermotor, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaran Bermotor, Bea Balik Nama Kendaran Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Adapun tujuan di dirikannya kantor SAMSAT adalah untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung, dengan menerapkan beberapa prinsip pelayanan umum, yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotoryaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu

sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pemungutan Pajak kendaraan bermotor yang telah berlangsung saat ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah. Selain itu, penerapan pajak kendaraan bermotor pada suatu daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan yang merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan serta keputusan gubernur yang mengatur tentang pajak kendaraan bermotor sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor pada provinsi dimaksud. Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada suatu provinsi sebagai dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor pada provinsi tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2000 Pasal 8 Ayat (5), hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar paling sedikit sepuluh persen, termasuk yang dibagikan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum. Hasil ini dikenal sebagai *earmarking*, yaitu suatu kewajiban pemerintah provinsi untuk mengalokasikan sebagian hasil penerimaan pajak daerah untuk mendanai pembangunan sarana dan prasarana yang secara langsung dapat dinikmati oleh pembayar pajak dan seluruh masyarakat. *Earmarking* dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap dan terus menerus dan sekaligus menciptakan *good governance* dan *clean government*.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Samsat Kabupaten Balangan. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan.

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive* berjumlah 14 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data pada penelitian ini perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan mengadakan *membercheck*.

## PEMBAHASAN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

#### **1. Reliability (Reabilitas)**

Kemampuan petugas pada pelayanan Samsat Kabupaten Balangan dalam penanganan terhadap masalah yang terjadi pada masyarakat atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang masyarakat keluhkan, dimana masih kurangnya pemahan petugas terhadap keluhan masyarakat pada Samsat Kabupaten Balangan sehingga dalam pelayanan masih kurang dalam penanganannya.

Kemampuan pelayanan belum baik dimana pelayanan pada pada Samsat Kabupaten Balangan dimana kemampuan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang dikarenakan kurangnya petugas dalam merespon keluhan masyarakat atau pengunjung.

Penyediaan pelayanan akurat kucup baik yang mana pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kabupaten Balangan sesuai dengan standar pelayanan yang terpampang pada muka Kantor pelayanan, dimana Pegawai melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang ada walaupun pelayanan yang diberikan agak lama dalam menunggu.

#### **2. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kesiapan belum baik terutama apabila ada masalah yang terjadi pada masyarakat. Yang mana masyarakat masih kurang memahami standar pelayanan, petugas kurangnya kesiapan dalam memberikan penjelasan tentang layanan yang tersedia.

Kecepatan masih belum baik yang mana dalam pelayanan masih lambat nya petugas. Selain dalam hal melakukan pekerjaannya dalam melayani masyarakat, petugas juga masih lambat dalam mengatasi suatu permasalahan yang dikeluhkan masyarakat.

#### **3. Assurance (Jaminan)**

Kepastian waktu belum baik yang mana karena kurangnya petugas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Balangan sehingga kerap bekerja dengan rangkap saat melayani masyarakat atau pengunjung. Ini artinya pihak samsat Kabupaten Balangan sering menunda waktu pelayanan dan belum dapat memberikan pelayanan dengan segera sehingga menyebabkan rendahnya kepastian waktu pelayanan.

Kesopanan belum baik, yang mana dalam melayani dengan penampilan yang rapi, tutur kata kurang ramah dan tingkah laku yang kurang baik.

#### **4. Empathy (Empati)**

Memberikan perhatian kepada pengunjung belum baik yang mana petugas belum berusaha ramah dan memberikan perhatian pada masyarakat atau pengunjung, yang mana petugas belum mengutamakan dalam pelayanan yang diberikan, keluhan dan masalah masyarakat atau pengunjung, belum sepenuhnya di jawab tanggapan petugas terhadap keluhan masyarakat atau pengunjung dan bagaimana petugas bisa mengenali masyarakat atau pengunjung dengan baik.

Mengutamakan kepentingan pengunjung belum baik yang mana petugas belum mampu mengutamakan pengunjung yang mana pelayanan Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan yang

diberikan kepada masyarakat atau pengunjung kepentingan masyarakat atau pengunjung baik dalam hal melayani ataupun keluhan yang diajukan kepada kami, belum baik kami lakukan yang mana keterbatasan petugas sehingga seringkali petugas merangkap pekerjaan lain dan kepentingan masyarakat atau pengunjung terabaikan.

Memahami kebutuhan pelanggan belum baik yang Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan tidak ada pembagian tugas yang jelas dengan profesi petugas pelayanan dengan petugas administrasi ruangan, sehingga petugas bisa focus kepada tugasnya, selama ini beban kerjanya cukup banyak yang akhirnya keluhan-keluhan masyarakat atau pengunjung tidak dapat teratasi dengan baik karena pekerjaan yang merangkap.

#### **5. Tangibles (Bukti Fisik)**

Fasilitas dalam memberikan pelayanan fasilitas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik yang mana pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan . Untuk Penampilan pegawai sangat baik, yang mana petugas sangat menjaga kerapian berpakaian dan menjaga kebersihan penampilan dalam memberikan pelayanannya. Serta Kelengkapan teknologi beum baik yang mana kurangnya kelengkapan teknologi yang Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan dimana seperti ruang percetakan plat kendaraan yang kecil dan kurang lengkap hingga staf bertugas yang kurang serta masih banyak menggunakan peralatan yang manual.

#### **Faktor Penghambat**

Dalam sebuah penelitian tentunya ada hal-hal yang mendukung Hasil penelitian tersebut dan ada juga faktor-faktor penghambatnya. Berikut ini akan dijelaskan tentang faktor-faktor penghambat dari kualitas pelayanan pada Samsat Kabupaten Balangan.

##### **1. Kurangnya Sarana dan Prasarana**

Kurangnya sarana dan prasarana yang ada, dimana di Kantor Samsat Kabupaten Balangan masih tidak adanya ruangan khusus untuk pergesekan nomor mesin kendaraan.

##### **2. Kurangnya kehadiran pegawai**

Masih kurangnya motivasi yang diberikan petugas, yang mana masih sering terjadi kesalahan pada kerja pegawai, dalam memberikan pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian petugas dalam pekerjaannya. Kurangnya motivasi dari pimpinan agar pegawai bekerja lebih akurat.

#### **Faktor Pendukung**

##### **1. Tingkat pendidikan pegawai**

Tingkat pendidikan pegawai sesuai dengan pengetahuan dan wawasan mereka masing-masing dapat mendorong kualitas pelayanan yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Balangan.

##### **2. Lingkungan sosial**

Salah satu faktor pendorong peningkatan kualitas kinerja pegawai adalah keadaan lingkungan yang nyaman dan bersih dan sehat.

#### **SIMPULAN**

Hasil dari penelitian Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan belum berkualitas: *Pertama*, Pada aspek *Reability*, pada indikator kemampuan petugas cukup baik yang mana belum sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Pada indikator keakuratan cukup baik, yang mana terbatasnya tenaga petugas dikarenakan kehadiran yang

kurang. Pada indikator memuaskan pelayanan cukup baik yang mana banyaknya pengaduan atau keluhan dari Masyarakat/pengunjung. *Kedua*. Aspek Responsiviness Pada indikator kecepatan cukup baik yang mana pelayanan masih lama karena terbatasnya pegawai yang bertugas. *Ketiga*, Pada aspek *Assurance* pada indikator kepastian waktu cukup baik yang mana pelayanan masih lama dikarenakan kurangnya pegawai . Pada indikator kesopanan belum baik yang mana petugas melayani kurang sopan dari segi bicara nya kepada pengunjung tetapi kerapian petugas nya sudah baik ( dilihat dari cara berpakaian ) . *Keempat*, Pada aspek *Empathy* pada indikator memberikan perhatian kepada pengunjung tidak baik yang mana masih ada pegawai yang kurang ramah. Pada indikator mengutamakan kepentingan pengunjung sudah baik dalam hal melayani ataupun keluhan. Pada indikator memahami kebutuhan pengunjung cukup baik yang mana tidak ada pembagian tugas yang jelas. *Kelima*, pada aspek *Tangibles*, pada indikator fasilitas sudah baik yang mana petugas mempersiapkan kelengkapan pelayanan. Pada indikator penampilan petugas sangat baik, yang mana sangat menjaga kerapian berpakaian. Pada indikator kelengkapan teknologi belum baik yang mana kurang lengkap. Faktor-faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya tenaga kerja , kurang nya kesadaran yang dimiliki pegawai dengan tugas yang diberikan, kurang nya pelatihan kerja untuk pegawai

Untuk meningkatkan Kantor Samsat Kabupaten Balangan diharapkan Kepala Kantor Samsat Kabupaten Balangan agar melakukan pelatihan untuk meningkatkan kerja pegawai dan lebih meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan terutama kehadiran pegawai untuk memaksimalkan kerja agar memberikan kepuasan kepada pengunjung, dan juga memberikan pelatihan kerja kepada pegawai terutama kepada pegawai baru, dan lebih ditekankan lagi untuk Pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja pada setiap pegawai masing-masing mampu dalam menjalankan tugas sesuai kemampuannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Anonim, Peraturan Bupati Balangan Nomoor 21 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

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

Anshari, M.R. (2023) ‘ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Anonim, Pemerintah Republik Indonesia, Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2000 Dalam Pasal 1 Angka 13 Tentang Tarif Pajak Daerah.

Anonim, Pemerintah Republik Indonesia, Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Peraturan Daerah Provinsi.

Afrizal Noviandi. *Pengertian Kualitas Pelayanan Publik Definisi dan Tujuan*. Tersedia : <http://www.landasanteori.com>. (12 Februari 2024).

Kumorotomo, Abu Wahyudi, 2017. *Etika Administrasi Negara*. Rajawali Pers. Jakarta.

Panji Santosa, 2017. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT. Refika Aditama Bandung.



Pasolong Harbani, 2019, *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.

Siagian, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

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

Tjiptono, 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung:Alfabeta Bandung.