

## KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Khairatun Nida Erlina<sup>1</sup>, Ni Made Musiyani Anjasmari<sup>2</sup>, Nida Urahmah<sup>3</sup>

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

### ABSTRAK

Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan instansi pelayanan publik yang berkerjasama antara Badan Pendapatan Daerah, KAPOLRI, Jasaraharja, dan Bank Kalsel. Pelayanan PKB memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan daerah. Namun, dalam pelaksanaan ditemukan berbagai permasalahan seperti sikap petugas yang kurang ramah, ketidaktepatan waktu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PKB di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui teknik purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak 13 orang yang terdiri dari pejabat dan petugas Samsat serta wajib pajak. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST kurang baik. Hal ini terlihat dari indikator ketidaktepatan waktu pelayanan dan konsistensi kualitas pelayanan akibat gangguan sistem dan kelengkapan data serta kurangnya informasi tentang penambahan persyaratan, pada sikap petugas ditemukan petugas yang kurang ramah dan kurang adil dalam memberikan pelayanan serta perhatian sehingga menimbulkan kesan kurang peduli terhadap kebutuhan dan keluhan wajib pajak, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu karena ukuran ruangan yang memengaruhi kenyamanan wajib pajak. Pada indikator kesigapan, kecepatan, kesopanan, kepedulian, petugas cukup baik dan berupaya memberikan pelayanan yang sopan dan membantu, terutama kepada kelompok rentan. Pada indikator rasa aman dan kerapian, petugas sudah baik dalam mencerminkan sikap dan patuh dengan arahan atasan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi gangguan system jaringan yang sering terjadi, ruang tunggu sempit dan kursi tidak mencukupi, banyak wajib pajak datang dengan berkas tidak lengkap. Faktor pendukung adanya layanan Samsat Keliling (SAMKIL), Mall Pelayanan Publik (MPP), Aplikasi E-Samsat. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST, kepala kantor Samsat diperlukan peningkatan infrastruktur digital melalui pembaruan sistem jaringan, perluasan fasilitas fisik, serta evaluasi rutin bagi petugas guna meningkatkan kesopanan dan empati, terutama dalam memberikan pelayanan pada kelompok rentan sehingga pelayanan menjadi lebih partisipatif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Barabai

### ABSTRACT

*The Kantor Samsat Barabai of Kabupaten Hulu Sungai Tengah is a public service agency that operates through collaboration between the Badan Pendapatan Daerah, KAPOLRI, Jasa Raharja, and Bank Kalsel. Motor Vehicle Tax (PKB) services play an important role in increasing public compliance with regional tax obligations. However, several problems were identified in practice, such as unfriendly staff attitudes, delays in service delivery, limited facilities and infrastructure, and insufficient information regarding procedures and service requirements. This study aims to determine the quality of Motor Vehicle Tax services at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, as well as the factors influencing it. The research employs a qualitative approach with a descriptive qualitative design. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data sources were selected*

*through purposive sampling, involving 13 informants consisting of Samsat officials, staff, and taxpayers. The collected data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility was tested through prolonged observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, the use of reference materials, and member checking. The results indicate that the quality of Motor Vehicle Tax services at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, is still inadequate. This is reflected in the lack of punctuality and consistency in service quality due to system disruptions and incomplete data, as well as insufficient information regarding additional requirements. In terms of staff attitude, some officers were found to be less friendly and less fair in providing services and attention, creating the impression of insufficient concern for taxpayers' needs and complaints. Additionally, limited waiting room facilities and room size affect taxpayers' comfort. On the indicators of responsiveness, speed, politeness, and attentiveness, staff performance is relatively good, and officers strive to provide courteous and helpful services, especially for vulnerable groups. Regarding security and neatness, staff have demonstrated appropriate behavior and compliance with supervisory instructions. Factors influencing service quality include frequent network system disruptions, a narrow waiting area with insufficient seating, and many taxpayers arriving with incomplete documents. Supporting factors include the availability of Mobile Samsat services (SAMKIL), Public Service Mall (MPP), and the E-Samsat application. To improve the quality of Motor Vehicle Tax services at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, it is necessary for the head of the Samsat Office to enhance digital infrastructure through network system upgrades, expand physical facilities, and conduct regular staff evaluations to improve politeness and empathy, particularly in serving vulnerable groups, so that services become more participatory and better aligned with community needs.*

**Keyword:** Service Quality, Motor Vehicle Tax, Barabai SAMSAT

## PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diselenggarakan oleh oleh unit Kantor pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) ini melibatkan instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, Jasaraharja, dan Bank Kalsel. Pada proses pencatatan, pengesahan, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan undang-undang dan tidak mendapat imbalan langsung, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara menurut hukum berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara (Rismawati Sudirman, Antong Amiruddin, 2015)

Proses pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) saat ini masih belum optimal karena, masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tepat waktu yang disebabkan oleh banyak faktor antara lain, seperti kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan, selain itu banyak wajib pajak (WP) yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut, dan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, kualitas sumber daya manusia, maupun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan daerah. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor harus lebih efektif lagi terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor (PKB).

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mengatur secara rinci mengenai tata cara pemungutan, pembayaran, dan

memberikan kemudahan bagi wajib pajak, pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga diatur dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2025 mengatur mengenai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Harbani Pasalong (2019), kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Model ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan daerah.

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari wajib pajak, ditemukan fenomena masalah yang peneliti temui, yaitu: Sikap pegawai yang kurang ramah saat melayani pengunjung/wajib pajak (WP), tanggapan yang diberikan pegawai samsat dengan raut muka menandakan ketidaksukaan dengan kedatangan pengunjung dan menjawab singkat, Hal ini bersumber dari hasil observasi peneliti. Kondisi ini bahkan mendorong masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka ke media sosial, Ketidaktepatan waktu pelayanan di kantor samsat kabupaten Hulu Sungai Tengah, pada saat proses perpanjangan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dimana keterlambatan melebihi waktu standar misalnya, lebih dari 15-30 menit yang disebabkan ada masalah dan gangguan jaringan, ketidaklengkapan data wajib pajak (WP) atau data kendaraan, seperti perbedaan identitas atau dokumen yang belum sesuai. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak (WP). Terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana seperti halnya kursi tunggu pengunjung terutama saat membludaknya wajib pajak pada saat perpanjangan STNK dan pembayaran pajak tahunan yang disebabkan oleh keterbatasan ukuran ruangan yang tersedia. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan untuk pengunjung/wajib pajak (WP) yang datang, pengunjung yang datang harus ada yang berdiri untuk menunggu. Kurangnya informasi yang jelas tentang pajak kendaraan bermotor (PKB), seperti besaran tarif pajak dan persyaratan dokumen yang diperlukan, menyebabkan kebingungan bagi wajib pajak (WP) saat mengurus perpanjangan STNK dan pembayaran pajak tahunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian terdahulu Penelitian yang dilakukan oleh Bonita (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Program E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan program E-Samsat Riau menunjukkan bahwa meskipun pelayanan berbasis digital telah diterapkan, masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi serta gangguan sistem yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh inovasi layanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan sistem pendukung. Sementara penelitian Ira Lutfiana (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kabupaten Temanggung”. Penelitian ini menemukan bahwa pembentukan Samsat Keliling mampu meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan, meskipun masih dijumpai permasalahan terkait prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan pegawai tidak disiplin waktu.

Kualitas pelayanan atau *customer service* merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dikategorikan menjadi 2: kualitas pelayanan berkualitas baik dan buruk. Kualitas yang berkualitas baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negative pada reputasi organisasi Dahlan D (2023:118). Kualitas pelayanan sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan wajib pajak dan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak contohnya dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat, pelayanan yang berkualitas akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu, manfaat penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan yang berguna bagi kepala kantor termasuk para petugas untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), seperti perbaikan fasilitas (misalnya, kursi tunggu dan ruang prioritas), pelatihan petugas, dan mengurangi keterlambatan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan atau menyajikan tentang kondisi objek sebenarnya dengan harapan memperoleh pemahaman yang sesuai dengan tujuan peneliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan sebagai percakapan langsung dengan maksud menggali persepsi dan pengalaman subjektif tentang kualitas pelayanan. Observasi untuk pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Dokumentasi berupa catatan peristiwa berupa tulisan, gambar, arsip serta karya-karya. Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 13 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu, informan dipilih secara sengaja karena dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti disebut dengan *purposive sampling* (Sugiyono,2019). Dengan menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2017), yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah beberapa alur yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh (Miles & Huberman, 2014). Uji kredibilitas data dilakukan dengan beberapa cara, memperpanjang masa pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check (Sugiyono, 2022).

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Harbani Pasalong, 2019:155)

#### 1. *Reliability* (kehandalan)

Ketepatan waktu dalam sebuah program melibatkan waktu pelaksanaan yang sesuai dengan yang sudah direncanakan sehingga terciptanya sebuah kepuasan antar berbagai pihak.

a. Ketepatan waktu pelayanan

Kesesuaian antara waktu yang dijanjikan dan waktu yang direalisasikan menjadi indikator penting dalam menilai tingkat keandalan pelayanan dan menunjukkan komitmen petugas terhadap efisiensi serta kepastian layanan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang ketepatan waktu pelayanan di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan kurang baik. Keterlambatan pelayanan terjadi baik menurut persepsi wajib pajak maupun hasil observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Faktor utama penyebab ketidaktepatan waktu pelayanan meliputi gangguan jaringan atau sistem pelayanan yang berjalan lambat, serta ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian data wajib pajak maupun data kendaraan yang memerlukan proses pengecekan dan perbaikan tambahan. Kondisi tersebut menyebabkan proses input dan verifikasi data menjadi terhambat, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dari standar yang telah ditetapkan dan berdampak pada panjangnya antrean.

b. Konsistensi kualitas pelayanan

Setiap tahapan pendaftaran, pembayaran, dan pencetakan STNK harus dilaksanakan dengan standar yang sama, tanpa adanya perbedaan kualitas layanan. Sehingga wajib pajak memperoleh kepastian bahwa pelayanan yang diterima selalu stabil, teratur, terarah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang konsistensi kualitas pelayanan di kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa konsistensi waktu pelayanan kurang baik, karena tingginya jumlah wajib pajak yang datang, adanya gangguan jaringan atau sistem pelayanan, serta kesalahan dan ketidaklengkapan data wajib pajak maupun data kendaraan yang memerlukan proses pengecekan dan perbaikan tambahan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Seberapa besar kemauan dan kemampuan petugas dalam membantu wajib pajak serta memberi pelayanan secara cepat dan responsif.

a. Kesigapan petugas

Kesigapan petugas sangat diperlukan karena harus mampu bersikap cepat tanggap dalam menghadapi kendala selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang kesigapan petugas di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa kesigapan petugas cukup baik, Petugas menunjukkan respons yang cepat dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak, terutama ketika terdapat kebingungan terkait informasi, prosedur, maupun bahasa yang digunakan. Petugas berupaya menyampaikan informasi secara jelas dan menyesuaikan penjelasan dengan kondisi serta tingkat pemahaman wajib pajak.

b. Kecepatan petugas

Setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat harus segera ditanggapi dengan cepat, tepat dan professional, sehingga menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan untuk bekerja secara efisien, dan responsive terhadap kebutuhan wajib pajak (WP).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang kecepatan petugas di kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas cukup baik, karena Petugas layanan informasi dan pengaduan menunjukkan respons yang cepat dalam menangani keluhan serta kebutuhan wajib pajak, termasuk memberikan

solusi ketika wajib pajak mengalami kebingungan terhadap informasi atau prosedur pelayanan. Selain itu, petugas juga sigap dalam membantu proses administrasi, seperti pengambilan nomor antrian.

3. *Assurance* (Jaminan/Kepastian)

Jaminan dilihat dalam kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan serta menjamin terpenuhinya prosedur dalam pelayanan.

a. Kesopanan dan keramahan petugas

Petugas diharapkan menunjukkan sikap santun serta ramah dalam berinteraksi, sekaligus mampu menyampaikan informasi mengenai proses layanan kepada wajib pajak dengan jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang kesopanan dan keramahan petugas di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas cukup baik, petugas telah menunjukkan sikap sopan, tidak bersikap kasar, serta melayani wajib pajak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, sikap keramahan petugas belum sepenuhnya konsisten, terutama pada saat kondisi pelayanan ramai dan jumlah wajib pajak meningkat. Hal ini terlihat dari komunikasi yang cenderung singkat, kurang hangat, serta perbedaan cara petugas berinteraksi sesuai dengan kepribadian masing-masing.

b. Rasa aman

Sikap profesional dan penampilan petugas mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada wajib pajak, sehingga interaksi dalam proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik, transparan dan meyakinkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang rasa aman yang diberikan petugas di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa rasa aman yang diberikan petugas sudah baik, karena melalui sikap profesional, penampilan yang petugas rapi, dan adanya dukungan petugas keamanan, petugas regident, petugas bank terkait dan kepolisian dalam menunjang kelancaran alur pelayanan.

4. *Empathy* (empati)

Kerjasama dan komunikasi adalah dua elemen penting yang berkontribusi pada keefektifan sebuah program.

a. Kepedulian dan perhatian

Menunjukkan sikap peduli, ramah, perhatian dalam mendengarkan keluhan atau masalah dan sigap membantu wajib pajak yang belum memahami prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tentang kepedulian dan perhatian yang diberikan petugas Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa kepedulian dan perhatian yang diberikan cukup baik, dilihat dari sikap perhatian, sabar dan cepat dalam membantu wajib pajak (WP) khususnya kelompok rentan seperti lansia, disabilitas, ibu menyusui, dan bimbingan dalam pengisian formulir pada loket layanan informasi dan pengaduan yang dimana ada petugas yang siap membantu disaat wajib pajak (WP) memiliki keluhan, kendala atau masalah apapun yang terjadi selama proses pelayanan.

b. Sikap petugas

Memberi perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan menyediakan bentuk bantuan yang diperlukan termasuk pendampingan dalam pengisian formulir, serta senantiasa menunjukkan sikap adil dan tidak berpihak dalam memberikan layanan kepada seluruh wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang sikap petugas di Kantor

Samsat Barabai dapat disimpulkan bahwa sikap petugas kurang baik dalam memberikan pelayanan, sebagian wajib pajak (WP) mengatakan adanya perbedaan perlakuan, dan dari pengamatan langsung terlihat bahwa beberapa wajib pajak (WP) dilayani lebih cepat atau lebih ramah dibanding wajib pajak (WP) lainnya.

#### 5. *Tangibles* (bukti fisik)

Penilaian terhadap fasilitas fisik tentang kerapihan dan keseragaman seragam petugas dalam memberikan layanan, sarana pendukung yaitu kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, pelayanan loket, Peralatan dan Teknologi mencakup adanya printer, penggunaan computer, sistem antrian elektronik.

##### a. Kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan

Fasilitas pelayanan harus berada dalam kondisi baik, terawatt, berfungsi, cukup, dan memadai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan kurang baik, karena keterbatasan ukuran ruangan yang tersedia sehingga menjadi faktor utama yang membatasi penambahan fasilitas pelayanan. Pada saat wajib pajak (WP) meningkat, kapasitas fasilitas yang ada belum mampu menampung seluruh wajib pajak (WP) secara optimal. Kondisi ini pada akhirnya mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

##### b. Kerapian dan penampilan petugas

Petugas diharapkan menjaga kerapian dan penampilan yang sesuai dengan standar professional, sehingga dapat menciptakan kesan positif dan dapat menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang kerapian dan penampilan petugas di Kantor Samsat Barabai dapat disimpulkan kerapian dan penampilan petugas sudah baik, ditunjukkan melalui penggunaan seragam lengkap, name tag, dan atribut identitas lainnya. Penampilan ini konsisten dijaga atas arahan pimpinan sebagai upaya menciptakan kenyamanan, membangun kepercayaan, serta memudahkan wajib pajak (WP) dalam mengenali petugas selama proses pelayanan.

### **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah**

Dalam suatu program yang dibentuk dan dijalankan pasti ada faktor yang mempengaruhi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seperti faktor pendukung dan faktor penghambat.

Berikut Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah:

#### 1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam kualitas mengacu pada unsur-unsur yang mendukung dan berkontribusi pada keberhasilan suatu pelayanan, faktor-faktor ini memiliki pengaruh positif dan membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

##### a. Adanya Layanan Pendukung (Samsat Keliling, MPP, E-Samsat)

Keberadaan layanan pendukung seperti Samsat Keliling, Mal Pelayanan Publik (MPP), dan E-Samsat mempermudah wajib pajak dalam mengakses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Layanan ini membantu menghemat waktu, mengurangi antrean di kantor Samsat, serta meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang adanya Samsat Keliling (Samkil), Mall Pelayanan Publik (MPP), dan E-Samsat merupakan faktor penting sebagai layanan pendukung untuk membantu dan memudahkan wajib pajak (WP) dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Terutama yang berdomisili jauh, keberadaan layanan ini membuat wajib pajak (WP) tidak harus datang langsung ke kantor untuk melakukan kewajiban membayar pajak.

b. Koordinasi Yang Baik antar Petugas

Koordinasi yang baik antar petugas berperan penting dalam menunjang kelancaran pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kerja sama yang efektif antara petugas dari berbagai unit terkait memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih teratur, cepat, dan minim kesalahan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta kepuasan wajib pajak (WP).

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang koordinasi yang baik antar Petugas disimpulkan bahwa adanya koordinasi yang baik merupakan faktor pendukung utama dalam mendukung kelancaran pelayanan. Koordinasi yang efektif menjadi salah satu hal penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak (WP).

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam kualitas mengacu pada unsur-unsur yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu pelayanan, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Gangguan Sistem dan Jaringan yang Sering Terjadi

Gangguan sistem dan jaringan yang sering terjadi menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kondisi ini menyebabkan proses input, verifikasi, dan pencetakan data menjadi terhambat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Akibatnya, antrean wajib pajak (WP) meningkat dan kualitas pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang gangguan sistem dan jaringan yang sering terjadi dapat disimpulkan bahwa gangguan sistem dan jaringan menjadi faktor penghambat utama Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan koordinasi dengan pihak provinsi atau pusat agar pemeliharaan sistem dilakukan secara rutin dan kendala jaringan dapat segera ditangani dan memberikan informasi terbuka dan transparan kepada wajib pajak (WP) mengenai penyebab gangguan dan estimasi waktu perbaikan agar WP tidak salah paham.

b. Ruang Tunggu Sempit dan Kursi Tidak Mencukupi

Ruang tunggu yang sempit dan keterbatasan jumlah kursi menjadi faktor penghambat dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Kondisi ini menyebabkan wajib pajak merasa kurang nyaman, terutama saat jumlah pengunjung meningkat, sehingga berdampak pada kenyamanan dan kepuasan wajib pajak selama menunggu proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi tentang ruang tunggu sempit dan kursi tidak mencukupi dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang sempit dan jumlah kursi yang tidak mencukupi menjadi salah satu faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten

Hulu Sungai Tengah. Upaya mengatasinya dapat menambah jumlah kursi di ruang tunggu, memanfaatkan area tambahan jika memungkinkan.

c. Banyak Wajib Pajak Datang dengan Berkas Tidak Lengkap

Banyak wajib pajak yang datang ke Kantor dengan dokumen tidak lengkap ini termasuk salah satu faktor penghambat dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini menyebabkan proses pelayanan tidak dapat langsung berlanjut dan memerlukan pengecekan ulang serta perbaikan data tambahan, sehingga memperlambat waktu pelayanan dan menambah antrean wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi disimpulkan bahwa wajib pajak datang dengan berkas tidak lengkap salah satu faktor penghambat utama dalam proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Ketika wajib pajak (WP) tidak membawa dokumen penting seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), atau surat kuasa bagi yang membayar atas nama orang lain, proses verifikasi dan pembayaran pajak menjadi tertunda sehingga antrean memanjang dan waktu tunggu wajib pajak (WP) meningkat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan, seperti memberikan informasi yang jelas mengenai dokumen yang harus dibawa melalui pengumuman, brosur, atau media sosial sebelum wajib pajak (WP) datang, serta melakukan edukasi rutin kepada masyarakat tentang prosedur pembayaran pajak,

## SIMPULAN

Dari hasil kegiatan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang telah peneliti lakukan setidaknya dapat disimpulkan yaitu: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang kurang baik yaitu: *Pertama*, sikap petugas, yang kurang baik dan belum sepenuhnya konsisten, terutama saat kondisi pelayanan ramai. Perbedaan cara petugas dalam berinteraksi, penyampaian informasi yang terkesan terburu-buru, minim senyum, serta komunikasi yang kurang komunikatif menyebabkan sebagian wajib pajak merasa kurang nyaman. *Kedua*, kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan juga masih kurang baik akibat keterbatasan ruang dan jumlah kursi tunggu, sehingga kenyamanan wajib pajak belum optimal namun Kantor Samsat tetap menyediakan fasilitas lain seperti air minum gratis, tempat bermain anak untuk mengupayakan wajib pajak (WP) tetap nyaman selama proses pelayanan berlangsung. *Ketiga* Ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan juga kurang baik karena sering terkendala gangguan sistem atau jaringan, penumpukan wajib pajak, serta ketidaklengkapan data. Adapun indikator yang cukup baik yaitu: *Pertama*, kesiapan petugas menunjukkan respons yang cepat dalam menanggapi kebutuhan wajib pajak, terutama ketika terdapat kebingungan terkait informasi, prosedur, maupun bahasa yang digunakan. *Kedua*, kecepatan petugas layanan informasi dan pengaduan menunjukkan respons yang cepat dalam menangani keluhan serta kebutuhan wajib pajak, termasuk memberikan solusi ketika wajib pajak mengalami kebingungan terhadap informasi atau prosedur pelayanan. *Ketiga*, kesopanan dan keramahan, petugas telah menunjukkan sikap sopan, tidak bersikap kasar, serta melayani wajib pajak sesuai dengan prosedur yang berlaku. *Keempat*, kepedulian dan perhatian dilihat dari sikap perhatian khususnya kelompok rentan seperti lansia, disabilitas, ibu menyusui. Selanjutnya indikator yang sudah baik yaitu: *Pertama*, rasa aman dalam pelayanan terlihat dari sikap profesional petugas,

keberadaan petugas keamanan, serta dukungan pihak kepolisian dalam proses pengecekan data wajib pajak (WP). *Kedua*, kerapian dan penampilan petugas telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan didukung oleh arahan pimpinan terkait keseragaman petugas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah terbagi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukungnya adanya layanan pendukung seperti Samsat Keliling (SAMKIL), Mall Pelayanan Publik (MPP), dan E-Samsat, serta koordinasi yang baik antar petugas. Sedangkan faktor penghambatnya ialah gangguan sistem dan jaringan internet terganggu, wajib pajak (WP) datang dengan berkas yang tidak lengkap, adanya tambahan persyaratan, dan membludaknya wajib pajak (WP). Kondisi dan kelengkapan fasilitas pelayanan kurang baik yang mana faktor ruang tunggu yang sempit dan kursi yang tidak mencukupi menjadi masalah utama. Pada sikap petugas juga kurang baik yang salah satunya dipengaruhi oleh penilaian subjektif seperti penampilan wajib pajak, menyebabkan pengalaman pelayanan terasa kurang adil. Meskipun petugas telah berupaya memberikan pelayanan yang membantu, terutama kepada kelompok rentan seperti lansia, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas, masih ditemukan perbedaan perlakuan terhadap wajib pajak,

## DAFTAR PUSTAKA

- Bonita, W. (2021). Kualitas pelayanan program E-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 477–488. (Disertasi doktoral, Universitas Islam Riau).
- Dahlan, D. (2023). *Kualitas pelayanan manajemen SDM dan budaya organisasi*. CV Pustaka Setia.
- Lutfiana, I., & Silalahi, O. (2023). *Kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Temanggung*. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 7(1), 72–84.
- Pasalong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- Rismawati, S., & Amiruddin, A. (2015). *Hukum perpajakan Indonesia*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian, kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. 288-289.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pemasaran*. Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press