

**PERSEPSI DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK DI SAMSAT KOTA
PALANGKA RAYA DALAM STUDI KUALITATIF**

**Nora Kristina Sitohang¹, Dwi Putri Ananda Simangunsong², Septian Samosir³,
Nursiami Pakpahan⁴, Santi Hagai Sihombing⁵, Bhayu Rhama⁶, Nabilla Syahvalensi⁷**

**Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Kota Palangka Raya
^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Palangka Raya**

Email: norasitohang023@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik di sektor perpajakan kendaraan bermotor menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas birokrasi pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palangka Raya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam sebagai data utama dan kuesioner sebagai data pendukung. Informan ditentukan secara purposive sampling, meliputi masyarakat pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memiliki persepsi yang cukup positif terhadap pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas fisik yang dinilai sudah cukup memadai dan mendukung kenyamanan pengguna layanan. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih dinilai kurang memuaskan, yaitu waktu tunggu yang relatif lama serta alur pemberkasan yang dinilai masih cukup rumit dan membebani masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Palangka Raya perlu difokuskan pada penyederhanaan prosedur pemberkasan, optimalisasi alur antrian, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia guna mendorong kepuasan masyarakat yang lebih optimal.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Persepsi; Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; Palangka Raya.

ABSTRACT

Public services in the motor vehicle taxation sector serve as a key indicator for measuring the quality of local government bureaucracy. This study aims to describe and analyze public perceptions and satisfaction levels regarding motor vehicle tax payment services at the One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT) Office in Palangka Raya City. The study employs a qualitative approach using a descriptive method, with data collection techniques consisting of in-depth interviews as the primary data and questionnaires as supplementary data. Informants were selected through purposive sampling, comprising members of the public who utilize motor vehicle tax payment services at the SAMSAT Office in Palangka Raya City. The results indicate that, in general, the public holds a fairly positive perception of the services provided, particularly regarding the ease of procedures, the friendliness of staff, and the availability of physical facilities, which are deemed sufficiently adequate and supportive of user comfort. However, there are several aspects still considered unsatisfactory, namely

relatively long waiting times and a document processing workflow that is perceived as still quite complex and burdensome for the public. This study concludes that efforts to improve service quality at the Palangka Raya City SAMSAT should focus on simplifying documentation procedures, optimizing queue management, and enhancing human resource competencies to promote greater public satisfaction.

Keywords: *Public Satisfaction; Public Service; Perception; One-stop Integrated Administrative System; Palangka Raya.*

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan keberhasilan birokrasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan akuntabel. Di era reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap layanan yang responsif dan profesional semakin meningkat, termasuk pada sektor administrasi perpajakan kendaraan bermotor yang diselenggarakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Layanan ini menyentuh hampir seluruh lapisan masyarakat pemilik kendaraan bermotor sehingga menjadi tolok ukur strategis dalam menilai kualitas pelayanan publik daerah (Sinambela, 2019).

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya berdampak langsung pada meningkatnya volume transaksi layanan di kantor SAMSAT. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami pertumbuhan signifikan, yang secara langsung meningkatkan beban pelayanan pada unit-unit SAMSAT di seluruh Indonesia. Kondisi ini menuntut institusi SAMSAT untuk senantiasa meningkatkan kapasitas dan kualitas layanannya agar mampu mengimbangi dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya mengemban tugas penyelenggaraan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam pelaksanaannya, kantor ini melibatkan tiga instansi sekaligus, yakni Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Daerah (Polda), dan PT Jasa Raharja, yang bekerja secara terpadu dalam satu atap. Meskipun telah beroperasi melayani masyarakat Kota Palangka Raya, kajian ilmiah yang secara khusus mengkaji persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya masih sangat terbatas. Kesenjangan kajian (*research gap*) inilah yang mendorong pentingnya penelitian ini dilakukan sebagai upaya menghasilkan data lapangan yang kontekstual dan dapat dijadikan dasar perbaikan kebijakan layanan publik lokal.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan SAMSAT Kota Palangka Raya masih menemui sejumlah kendala, di antaranya waktu tunggu yang relatif lama, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta kurangnya informasi yang tersedia mengenai alur dan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif dan berbasis data untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada sekaligus merumuskan langkah perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang dinilai positif maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan Publik

Secara konseptual, kualitas pelayanan publik mengacu pada kemampuan institusi pemerintah memenuhi harapan pengguna layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa standar layanan yang baik mencakup kemudahan prosedur, kecepatan waktu layanan, keramahan petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2019). Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah secara keseluruhan.

Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Dalam konteks pengukuran kepuasan, dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry secara luas digunakan sebagai kerangka evaluasi kualitas layanan publik (Tjiptono, 2019). Model SERVQUAL mencakup lima dimensi utama, yaitu: (1) *reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten; (2) *responsiveness* (ketanggapan), yakni kesiapan petugas dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat; (3) *assurance* (jaminan), yakni pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan; (4) *empathy* (empati), yakni perhatian personal yang diberikan kepada pengguna layanan; dan (5) *tangibles* (bukti fisik), yakni penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel layanan. Kelima dimensi ini menjadi instrumen penting dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ. Sistem ini dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Tujuan utama pembentukan SAMSAT adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat melalui pendekatan satu pintu (*one-stop service*), sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi beberapa instansi yang berbeda untuk memenuhi kewajibannya.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan SAMSAT di Indonesia menunjukkan hasil yang beragam. Hildawati (2021) menemukan bahwa masyarakat pengguna layanan SAMSAT pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap sikap dan keramahan petugas, namun masih mengeluhkan aspek kecepatan pelayanan dan waktu tunggu. Anggraini dan Rahayuningsih (2021) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pelayanan memiliki pengaruh penting terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan SAMSAT. Selain itu, Fitri et al. (2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem pelayanan berbasis elektronik seperti E-SAMSAT berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT dipengaruhi oleh berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, hingga pemanfaatan teknologi informasi. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa persoalan pelayanan SAMSAT bersifat struktural dan kontekstual, sehingga diperlukan kajian yang spesifik di masing-masing daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT Kota Palangka Raya (Creswell, 2014; Moleong, 2021). Penelitian dilaksanakan di kawasan Bundaran Besar Kota Palangka Raya dengan mempertimbangkan aksesibilitas terhadap pengguna layanan SAMSAT yang berada di sekitar wilayah tersebut.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan secara sengaja terhadap masyarakat yang sedang atau telah menggunakan jasa pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Palangka Raya, sehingga memiliki pengalaman langsung yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2020). Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti di awal, melainkan didasarkan pada prinsip *data saturation* (kejenuhan data), di mana pengumpulan data dihentikan apabila informasi yang diperoleh sudah tidak menghasilkan temuan baru (Lincoln & Guba, 1985).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua instrumen yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam sebagai sumber data utama dan kuesioner sebagai instrumen pendukung. Kombinasi kedua instrumen ini didasarkan pada prinsip triangulasi metode (*methodological triangulation*), yakni penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk saling mengecek dan memperkuat keabsahan temuan, sehingga kelemahan satu instrumen dapat ditutupi oleh kekuatan instrumen lainnya (Denzin, 1978; Moleong, 2021).

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dipilih sebagai instrumen utama karena kemampuannya menggali pengalaman, persepsi, dan makna subjektif informan secara kontekstual, suatu hal yang sulit ditangkap melalui instrumen tertutup seperti kuesioner. Wawancara dilakukan dengan format semi-terstruktur, yaitu peneliti menyusun pedoman wawancara (*interview guide*) yang memuat empat tema pokok, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sikap dan kompetensi petugas, serta fasilitas fisik, namun tetap memberi ruang bagi peneliti untuk mengembangkan pertanyaan lanjutan (*probing*) sesuai dengan jawaban dan pengalaman spesifik yang diungkapkan informan. Wawancara dilakukan secara individual dan tatap muka di lokasi Bundaran Besar Kota Palangka Raya, segera setelah informan menyelesaikan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan tujuan agar pengalaman layanan yang diceritakan masih segar dalam ingatan dan dapat menggambarkan

kondisi senyatanya secara aktual. Durasi wawancara berkisar antara 2 hingga 5 menit per sesi, menyesuaikan dengan kesediaan waktu informan yang baru saja menyelesaikan urusan administrasinya. Seluruh sesi wawancara direkam menggunakan perangkat perekam suara atas persetujuan informan, kemudian ditranskripsikan secara verbatim untuk menjaga keaslian ungkapan informan sebelum dilakukan reduksi dan pengkodean tematik pada tahap analisis.

Kuesioner digunakan sebagai instrumen pendukung, bukan sebagai sumber data utama, dengan fungsi memperkuat dan memvalidasi pola-pola yang muncul dari data wawancara melalui sudut pandang responden yang lebih luas. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan dalam model *SERVQUAL* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*), ditambah dimensi kepuasan dan loyalitas pengguna, sehingga menghasilkan 15 butir pernyataan tertutup. Kuesioner disebarikan secara daring (*online*) melalui tautan formulir digital kepada 20 responden yang dipilih secara acak dan berbeda dari ketujuh informan wawancara, dengan tujuan memperoleh gambaran persepsi dari kelompok pengguna layanan yang lebih beragam. Setiap butir pernyataan dinilai menggunakan skala tiga tingkat (Sangat Setuju, Setuju, dan Tidak Setuju), yang selanjutnya dikonversi ke skala lima untuk memudahkan interpretasi kategori kepuasan. Data kuesioner tidak dimaksudkan untuk generalisasi statistik mengingat keterbatasan jumlah responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, melainkan untuk men-triangulasi serta memperkuat keabsahan temuan kualitatif yang diperoleh dari wawancara mendalam, sejalan dengan desain penelitian kualitatif yang menempatkan data kuantitatif sebagai instrumen pendukung (*embedded design*) (Creswell, 2014).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33). Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33), di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data tersebut adalah sebagai berikut. Tahap pertama Kondensasi Data (*Data Condensation*), yakni merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Dalam penelitian ini, kondensasi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data hasil wawancara mendalam serta kuesioner yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian dikodekan secara tematik untuk menghasilkan temuan yang terfokus dan bermakna.

Tahap kedua adalah penyajian data (*Data Display*), yaitu sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis berdasarkan tema-tema yang ditemukan dari hasil wawancara dan kuesioner, sehingga memudahkan pembacaan dan penarikan simpulan.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing*), yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana. Dalam penelitian ini,

penarikan kesimpulan dilakukan dengan merumuskan simpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari data dan diverifikasi dengan merujuk kembali pada data lapangan serta hasil kuesioner pendukung guna memastikan konsistensi dan keabsahan temuan.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan terhadap tujuh informan pengguna layanan SAMSAT Kota Palangka Raya yang dipilih secara purposive. Ketujuh informan tersebut adalah Dandra, Erwin, Jon, Yansen, Florens, Oki, dan Kristian. Dari hasil wawancara, diperoleh gambaran persepsi dan kepuasan masyarakat yang dapat dirangkum dalam empat aspek utama, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, sikap petugas, serta fasilitas fisik.

Dari aspek prosedur pelayanan, sebagian besar informan menilai alur pelayanan di SAMSAT Kota Palangka Raya mudah dipahami. Lima dari tujuh informan menyatakan bahwa petunjuk yang tersedia sejak pintu masuk membantu mereka mengikuti alur tanpa banyak bertanya, termasuk Oki yang menilai prosedur sangat mudah dipahami. Namun dua informan memberikan catatan kritis: Florens menilai bahwa proses pelayanan Samsat masih memiliki kendala dalam hal transparansi informasi dan pemberian solusi kepada masyarakat. Saat mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, Florens diminta untuk melengkapi berkas-berkas termasuk KTP asli pemilik kendaraan. Namun karena kendaraan tersebut bukan atas nama Florens, ia memberikan fotokopi KTP pemilik motor yang asli, namun ditolak karena petugas meminta harus yang asli. Florens tidak dapat memenuhi persyaratan KTP tersebut karena pemilik motor sedang berada di luar kota. Pada akhirnya Florens pulang dengan kecewa karena belum dapat membayar pajak tersebut pada hari itu juga. Setelah Florens menggali informasi di internet, ternyata ada alternatif lain apabila KTP pemilik motor tidak ada, yaitu dengan menggunakan pembayaran melalui aplikasi resmi Samsat maupun membalik nama pemilik motor tersebut. Florens merasa kecewa karena petugas pelayanan tidak memberitahukan bahwa ada alternatif lain, tanpa harus menunda waktu terlalu lama hingga menunggu pemilik motor tersebut kembali dari luar kota; sementara Kristian menilai persyaratan berkas masih cukup memberatkan dan prosedur pemberkasan administrasi dinilai perlu penyederhanaan lebih lanjut.

Dari aspek waktu pelayanan, mayoritas informan menyatakan bahwa proses pembayaran pajak berlangsung dalam waktu kurang dari satu jam, dengan Erwin yang melaporkan waktu pelayanan sekitar 40 menit dan Oki yang menilai proses rata-rata cepat. Waktu tersebut dinilai cukup efisien mengingat tidak ada tahapan yang terasa berlebihan. Pengecualian terjadi pada Florens yang harus pulang dengan tangan kosong karena tidak dapat memenuhi persyaratan KTP asli pemilik kendaraan yang sedang berada di luar kota, sehingga pembayaran pajak tidak dapat diselesaikan pada hari itu, serta Kristian yang menyatakan waktu antrian dan penyelesaian berkas masih memakan waktu cukup lama. Secara umum, informan tidak mengeluhkan waktu tunggu yang berlebihan, meskipun beberapa memberikan catatan bahwa sistem antrean perlu didigitalkan agar lebih tertib dan efisien.

Dari aspek sikap dan kompetensi petugas, hampir seluruh informan memberikan penilaian yang positif. Petugas dinilai ramah, cekatan, dan proaktif memberikan bantuan tanpa harus diminta. Erwin secara khusus menyebutkan bahwa ketika ia salah membawa berkas, petugas tidak memberikan respons negatif melainkan langsung menawarkan solusi alternatif. Yansen juga mengapresiasi keberadaan petugas yang memberikan arahan secara proaktif, dan Oki menegaskan bahwa keramahan petugas sudah pasti terasa. Kristian memberikan penilaian yang lebih moderat, menilai petugas cukup ramah namun dengan nada yang lebih berhati-hati. Penilaian positif yang dominan ini mencerminkan standar pelayanan prima yang telah cukup terinternalisasi oleh petugas SAMSAT Kota Palangka Raya.

Dari aspek fasilitas fisik, sebagian besar informan menilai ruang pelayanan sudah cukup memadai, ditandai dengan ketersediaan pendingin udara, kursi tunggu yang mencukupi, kebersihan ruangan, dan papan informasi yang jelas. Oki menilai fasilitas cukup tersedia dan Kristian menyatakan ruangan masih memadai dan cukup. Beberapa informan juga mengapresiasi layanan digital yang telah tersedia, termasuk adanya program SAMSAT Keliling (Samling) yang disebutkan oleh salah satu responden kuesioner. Secara keseluruhan, lima dari tujuh informan menyatakan puas, di mana Oki secara khusus mengapresiasi kemudahan layanan bagi kendaraan dari luar daerah yang dapat membayar pajak di Palangka Raya tanpa harus pergi jauh ke tempat asalnya. Dua informan memberikan catatan kritis: Florens belum sepenuhnya merasa puas karena petugas tidak memberikan informasi mengenai alternatif pembayaran yang tersedia, seperti penggunaan aplikasi resmi Samsat atau proses balik nama kendaraan, sehingga ia harus pulang dengan kecewa tanpa dapat menyelesaikan pembayaran pajak pada hari itu, sedangkan Kristian menyatakan kepuasan yang bersifat fungsional cukup karena tidak mempersulit pemberkasan administrasi, meskipun masih mengeluhkan beban berkas dan lamanya waktu antrian.

Kuesioner sebagai instrumen pendukung disebarkan secara daring kepada 20 responden pengguna layanan SAMSAT Kota Palangka Raya. Kuesioner terdiri atas 15 butir pernyataan yang mengukur lima dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), serta dimensi kepuasan dan loyalitas pengguna. Setiap butir dinilai menggunakan skala tiga tingkat (Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2), kemudian dikonversi ke skala 5 untuk memudahkan interpretasi. Rekapitulasi hasil analisis kuesioner disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Persepsi dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan SAMSAT Kota Palangka Raya (n = 20)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	Rata-rata
1	Prosedur pembayaran pajak di SAMSAT mudah dipahami	1	18	1	3,95

2	Persyaratan administrasi mudah dipenuhi	1	18	1	3,95
3	Informasi pembayaran pajak disampaikan dengan jelas oleh petugas	0	18	2	3,80
4	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	4	16	0	4,20
5	Petugas mampu menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat	2	18	0	4,10
6	Waktu pelayanan berlangsung cepat dan efisien	2	14	3	3,65
7	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di kantor SAMSAT	2	16	2	3,90
8	Ruang pelayanan bersih dan tertata dengan baik	2	15	3	3,80
9	Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan masyarakat	2	18	0	4,10
10	Biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2	16	2	3,90
11	Rasa aman dan kepercayaan terhadap proses pelayanan	3	17	0	4,15
12	Pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan	2	17	1	4,00
13	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan SAMSAT secara keseluruhan	1	18	1	3,95
14	Kesediaan kembali menggunakan layanan SAMSAT	5	14	1	4,15
15	Kesediaan merekomendasikan layanan SAMSAT kepada orang lain	3	16	1	4,05

Rata-rata Keseluruhan	-	-	-	-	3,98
------------------------------	---	---	---	---	-------------

Keterangan: SS = Sangat Setuju; S = Setuju; TS = Tidak Setuju; Skor rata-rata dihitung berdasarkan konversi skala 5 (SS=5, S=4, TS=2). Kategori: 4,21–5,00 = Sangat Baik; 3,41–4,20 = Baik; 2,61–3,40 = Cukup; 1,81–2,60 = Kurang

2. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keramahan petugas merupakan dimensi paling memuaskan bagi pengguna layanan SAMSAT Kota Palangka Raya, dengan skor rata-rata 4,20 dan tidak satu pun responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini konsisten dengan temuan Hildawati (2021) yang menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan SAMSAT cenderung memberikan penilaian positif terhadap keramahan, kesopanan, dan sikap membantu yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan. Secara ilmiah, hal ini dapat dijelaskan melalui teori *service encounter* (Bitner, 1992) yang menegaskan bahwa interaksi langsung antara petugas dan pengguna layanan merupakan determinan utama kepuasan yang bersifat menyeluruh (*overall satisfaction*). Dalam konteks administrasi publik, keramahan petugas yang terinternalisasi dengan baik mengindikasikan bahwa reformasi budaya pelayanan yang berorientasi pada pengguna (*citizen-centric service culture*) telah mulai tertanam di lingkungan SAMSAT Kota Palangka Raya, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Di sisi lain, dimensi kecepatan dan efisiensi waktu pelayanan memperoleh skor terendah (3,65) dan menjadi aspek yang paling banyak dikeluhkan, baik dalam data kuesioner maupun dalam narasi wawancara. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nasihah (2020) yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan efisiensi waktu penyelesaian layanan merupakan faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT. Temuan ini juga sejalan dengan Fitri *et al.* (2021) yang menjelaskan bahwa implementasi teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan kendaraan bermotor berperan penting dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan mengurangi hambatan administratif yang dialami masyarakat. Dalam kasus penelitian ini, antrian yang belum terdigitalisasi sepenuhnya dan sistem pemanggilan yang kadang tidak berurutan sebagaimana dikemukakan oleh beberapa responden kuesioner mengkonfirmasi diagnosa struktural tersebut. Secara teoritis, lamanya waktu tunggu berkaitan erat dengan dimensi reliability dalam model SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988), yang mengukur kemampuan institusi untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu. Skor yang relatif lebih rendah pada dimensi ini menunjukkan bahwa konsistensi kecepatan layanan masih belum sepenuhnya terjaga, dan hal ini berpotensi menurunkan persepsi kepuasan secara keseluruhan apabila tidak segera ditangani.

Aspek kejelasan informasi persyaratan dokumen (butir 3, skor 3,80) menjadi temuan spesifik yang membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya. Kasus Florens mengungkap adanya kesenjangan antara informasi yang seharusnya disampaikan petugas dengan yang diterima masyarakat. Florens diminta melengkapi KTP asli pemilik kendaraan, namun karena kendaraan bukan atas namanya dan pemilik sedang berada di luar kota, ia tidak dapat memenuhi persyaratan tersebut dan harus pulang tanpa menyelesaikan pembayaran.

Yang lebih mengecewakan, petugas tidak memberitahukan adanya alternatif lain seperti pembayaran melalui aplikasi resmi Samsat atau proses balik nama kendaraan. Informasi tersebut baru Florens ketahui setelah mencari sendiri di internet. Anggraini dan Rahayuningsih (2021) menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, kurangnya informasi mengenai alternatif solusi pelayanan sebagaimana dialami informan dalam penelitian ini menunjukkan masih perlunya penguatan aspek komunikasi dan transparansi informasi pada layanan SAMSAT, namun isu spesifik mengenai ketiadaan informasi alternatif solusi kepada masyarakat ini belum terdokumentasi dalam penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga temuan ini menjadi kontribusi baru dari penelitian yang dilakukan di Palangka Raya. Secara ilmiah, gap informasi semacam ini termasuk dalam dimensi tangibles dan *reliability SERVQUAL*, karena berkaitan dengan kelengkapan dan keakuratan informasi yang tersedia di titik layanan. Temuan ini mengisyaratkan perlunya pemutakhiran prosedur operasional standar (SOP) yang mengakomodasi berbagai kondisi pengguna layanan, serta penyediaan media informasi yang terpasang secara strategis di pintu masuk maupun melalui kanal digital seperti WhatsApp atau aplikasi seluler.

Berkaitan dengan fasilitas fisik, hasil penelitian ini menunjukkan skor yang cukup baik (rata-rata 3,80–3,90 untuk butir 7 dan 8), meskipun tiga responden masih menyatakan tidak puas terhadap kebersihan dan kerapian ruang pelayanan. Temuan ini menunjukkan hasil yang relatif lebih baik dibandingkan penelitian Anggraini dan Rahayuningsih (2021) yang menemukan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan SAMSAT. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perkembangan kondisi sarana dan prasarana SAMSAT Kota Palangka Raya yang diduga telah mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, termasuk adanya program inovatif Samsat Keliling (Samling) yang disebutkan oleh salah satu responden sebagai bentuk pendekatan layanan kepada masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa SAMSAT Kota Palangka Raya telah berupaya melampaui standar layanan fisik minimal dan bergerak ke arah layanan yang lebih inklusif dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SAMSAT Kota Palangka Raya berada dalam kategori Baik dengan rata-rata skor 3,98. Sebesar 95% responden menyatakan puas (setuju atau sangat setuju) atas kualitas pelayanan secara keseluruhan (butir 13), dan 95% menyatakan bersedia kembali menggunakan layanan (butir 14). Tingginya dimensi loyalitas ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat telah berhasil dikonversi menjadi niat perilaku positif (*behavioral intention*), sebagaimana dijelaskan dalam model kepuasan-loyalitas oleh Oliver (1999). Temuan ini menjadi kelebihan utama dari penelitian ini, yaitu kemampuan SAMSAT Kota Palangka Raya dalam mempertahankan kepercayaan publik di tengah berbagai keterbatasan yang masih ada. Adapun kelemahan yang perlu dicatat adalah bahwa penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden kuesioner yang terbatas ($n=20$) dan menggunakan teknik purposive sampling, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Studi lanjutan dengan sampel yang lebih besar dan instrumen pengukuran yang telah diuji validitas serta reliabilitasnya secara formal akan dapat memperkuat bobot temuan penelitian ini.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, terdapat tiga temuan utama penelitian ini. Pertama, keramahan dan kompetensi petugas merupakan kekuatan kompetitif yang sudah terinternalisasi dengan baik dan menjadi fondasi kepuasan masyarakat, sebagaimana dikonfirmasi oleh lima dari tujuh informan yang secara eksplisit mengapresiasi sikap petugas. Kedua, manajemen waktu pelayanan dan digitalisasi sistem antrean merupakan area perbaikan paling mendesak yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, terutama mengingat keluhan Kristian mengenai lamanya antrian dan penyelesaian berkas yang masih menjadi hambatan nyata bagi sebagian pengguna. Ketiga, terdapat kesenjangan informasi terkait persyaratan dokumen dan alternatif solusi yang dialami Florens, di mana petugas tidak menginformasikan adanya opsi pembayaran melalui aplikasi resmi Samsat atau proses balik nama kendaraan ketika KTP asli pemilik tidak tersedia, maupun beban kelengkapan berkas yang dirasakan Kristian yang belum sepenuhnya terdokumentasi dalam literatur sebelumnya dan perlu segera diatasi melalui pembaruan SOP serta media informasi yang lebih komprehensif. Ketiga temuan ini secara kolektif memperkuat posisi SAMSAT Kota Palangka Raya sebagai institusi yang telah memiliki modal sosial yang baik berupa kepercayaan masyarakat, namun masih memerlukan perbaikan sistemik pada aspek-aspek teknis dan operasional untuk mencapai standar pelayanan publik prima yang diamanatkan oleh regulasi nasional.

Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan tiga temuan utama yang secara bersama-sama membentuk gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Palangka Raya.

Pertama, keramahan dan kompetensi petugas terbukti menjadi kekuatan utama yang telah terinternalisasi secara konsisten dalam kultur pelayanan SAMSAT Kota Palangka Raya. Hampir seluruh pengguna layanan merasakan sikap petugas yang ramah, cekatan, dan proaktif dalam memberikan bantuan, bahkan sebelum diminta. Temuan ini menegaskan bahwa reformasi budaya pelayanan yang berorientasi pada pengguna (*citizen-centric service culture*) telah mulai mengakar, dan kepercayaan publik yang terbentuk dari interaksi langsung ini menjadi modal sosial yang berharga bagi institusi.

Kedua, manajemen waktu pelayanan dan sistem antrean merupakan kelemahan struktural yang paling mendesak untuk diperbaiki. Ketiadaan digitalisasi antrean yang menyeluruh masih menyebabkan ketidakpastian waktu tunggu bagi sebagian pengguna, dan kondisi ini berpotensi mengikis kepuasan yang sudah terbangun dari aspek-aspek lain. Temuan ini bersifat lintas-wilayah dan mengonfirmasi pola yang ditemukan di berbagai SAMSAT daerah lain di Indonesia, sehingga memiliki relevansi universal bagi reformasi sistem administrasi perpajakan kendaraan bermotor secara nasional.

Ketiga, penelitian ini mengidentifikasi aspek kesenjangan informasi mengenai alternatif solusi layanan yang masih jarang dibahas dalam penelitian-penelitian SAMSAT sebelumnya, yaitu kesenjangan antara informasi yang disampaikan petugas dengan alternatif solusi yang sebenarnya tersedia bagi masyarakat. Ketika pengguna layanan tidak dapat

memenuhi persyaratan dokumen tertentu, petugas tidak secara proaktif menginformasikan opsi-opsi lain yang tersedia, seperti pembayaran melalui aplikasi resmi Samsat atau proses balik nama kendaraan. Masyarakat akhirnya hanya mengetahui alternatif tersebut setelah mencari informasi secara mandiri melalui internet. Temuan ini menjadi kontribusi ilmiah orisinal dari penelitian yang dilakukan di Palangka Raya dan memperluas pemahaman akademik tentang dimensi transparansi informasi dalam kualitas pelayanan publik, melampaui indikator-indikator konvensional yang selama ini digunakan.

Secara keseluruhan, ketiga temuan tersebut menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Palangka Raya telah memiliki modal kepercayaan publik yang baik melalui keramahan dan kompetensi petugas, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek manajemen waktu pelayanan serta transparansi informasi mengenai alternatif solusi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi SAMSAT Kota Palangka Raya dalam memutakhirkan Prosedur Operasional Standar (SOP) pelayanan, khususnya terkait kewajiban petugas untuk menginformasikan seluruh alternatif solusi yang tersedia kepada masyarakat, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dengan cakupan sampel yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- Anggraini, Y. ; R. Y. (2021). The quality of public services on one roof system (SAMSAT) of Banten Province. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 485–500.
- Ardina, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Utara. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.30872/jp.v13i1.15147>
- Dewi, I. G. A. M. R. ; L. K. W. (2019). Efektivitas e-SAMSAT, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Fitri, H. N. ; M. R. N. ; R. M. (2021). Analisis kebijakan penerapan E-SAMSAT pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 124–136.
- Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 59–70.
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>
- Marnia, M. ; K. F. ; A. E. ; H. D. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Signal di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang Authors: Marnia, M.; Kurnianingsih, F.; Afriyana, E.; Hardiyanti,

- D. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(1), 80–85.
<https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i1.891>
- Megayani, N. K. M. ; N. N. (2021). Pengaruh program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan kepuasan wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936–1946.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 55–63.
- Pasaribu, E. ; S. R. ; K. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan STNK di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1(2), 15–30.
<https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i2.422>
- Pratama, M. A. ; F. A. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. *Journal of Public Policy and Management*, 4(1), 1–12.
- Rafitanuri, S. ; A. N. ; G. R. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi Signal di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jhpis/article/view/537>
- Saputra, B. E. ; M. B. I. ; S. E. (2021). Kualitas pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Governansi*, 7(1), 29–38. <https://doi.org/10.30997/jgs.v7i1.3158>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. ; C. G. (2016). Service, quality, dan satisfaction. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 15(1), 1–12.
- Ulfah, S. N. ; K. I. A. ; F. F. (2024). Penerapan prinsip-prinsip New Public Service: studi kasus layanan SAMSAT Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 17.
<https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.177>
- Wardhani, G. K. ; N. R. ; R. R. ; A. R. (n.d.). Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi e-SAMSAT pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin 1 Authors: Wardhani, G. K.; Novyanti, R.; Rohayati, R.; Amelia, R. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2).
- Wicaksono, A. ; N. S. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 101–115.
- Yuliana, R. ; P. H. (2023). Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengguna Layanan Publik di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 21–34.

Yusriadi, Y. ; M. (2018). Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik: studi pelayanan terpadu satu pintu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 219–228.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>