

# **KUALITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING (STUDI KASUS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BLORA)**

## **QUALITY OF SAMSAT KELILING SERVICE (CASE STUDY OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICE IN BLORA REGENCY)**

**Aris Toening Winarn<sup>1</sup>, Susan Yuda Pamungkas<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> FISIP UNTAG SEMARANG Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, email: [toeningwinarnaris@gmail.com](mailto:toeningwinarnaris@gmail.com)

<sup>2</sup> Mahasiswa Strata 1 Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia email: [susanyudaaja@gmail.com](mailto:susanyudaaja@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Blora. Kualitas pelayanan Samsat Keliling dievaluasi berdasarkan delapan indikator, yaitu berwujud, akuntabilitas, transparansi, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora sudah terlaksana dengan baik. Namun, pada dimensi berwujud masih belum maksimal, terutama terkait dengan kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan bagi wajib pajak yang mengantri. Selanjutnya, peneliti juga menganalisis enam faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, dan sarana pelayanan. Dari keenam faktor tersebut, sarana pelayanan masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling. Hal ini terlihat dari keterbatasan sumber daya listrik, jumlah tempat duduk yang belum mencukupi, serta stabilitas jaringan internet yang menjadi kendala dalam proses pelayanan. Secara umum, kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora sudah baik, namun perlu optimalisasi pada sarana pelayanan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan lebih optimal. Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi penyedia layanan Samsat Keliling untuk lebih memperhatikan aspek sarana dan prasarana pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan adanya layanan Samsat Keliling yang berkualitas, diharapkan dapat mendorong kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan mendukung pembangunan di Kabupaten Blora.

**Katakunci** : Pelayanan, Publik, Kualitas, Pajak, dan Keliling.

### **Abstract**

*This research aims to describe and analyze the quality of mobile Samsat services for paying Car Tax (PKB) in Blora Regency. The quality of Mobile Samsat services is assessed based on eight indicators, namely reliability, accountability, transparency, dependability, responsiveness, commitment, empathy and opportunity. The findings show that Samsat operational services have been implemented well in Blora Regency. However, these dimensions are still not perfect, especially the lack of available seats for taxpayers to queue. In addition, researchers analyzed the six most important factors that influence service quality, namely knowledge, rules, management, income, capacity and service area.*

*Among these six factors, the service area is still an obstacle in the implementation of Mobile Samsat services. This can be seen from limited resources, lack of seats, and network stability which are obstacles to service. Overall, the quality of the Blora Regency Mobile*  
**Keywords** : Service, Public, Quality, Taxes, and Roving.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, ataupun pihak swasta untuk melayani kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga negara dan negara mempunyai kewajiban untuk melayaninya. Masyarakat menginginkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik, mudah dan lebih efisien. Pelaksanaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Blora yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) atau yang dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Kantor Samsat Kabupaten Blora sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, memegang peranan krusial dalam peningkatan pendapatan daerah serta memberikan layanan prima kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya proses pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Blora menghadapi sejumlah permasalahan yang memengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Pertama, Kabupaten Blora yang memiliki wilayah dengan distribusi penduduk yang tidak merata dan beberapa daerah terpencil membuat akses terhadap Kantor Samsat menjadi hambatan tersendiri. Masyarakat yang berada jauh dari lokasi layanan Kantor Samsat, harus menghabiskan waktu dan biaya untuk dapat mengakses layanan ini. Kondisi ini seringkali menyulitkan, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas dan waktu terbatas. Kedua, terjadinya antrian panjang dalam proses pelayanan di Kantor Samsat yang disebabkan keterbatasan infrastruktur serta tingginya permintaan pelayanan pada waktu tertentu. Ketiga, sistem birokrasi pada Kantor Samsat sering dianggap rumit dan membingungkan oleh masyarakat. Hal tersebut juga berkaitan dengan keterbatasan informasi dan sosialisasi oleh masyarakat mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Masalah-masalah tersebut secara keseluruhan dapat menghambat upaya pemerintah daerah khususnya Kabupaten Blora dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, diperlukan langkah

langkah strategis dan inovatif untuk mengatasi permasalahan tersebut, guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

UPPD Samsat Kabupaten Blora berupaya mengoptimalkan pelayanan sesuai yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu diantaranya; Samsat Pembantu; Samsat Gerai; Samsat Drive Thru; Samsat Keliling; Samsat Driver Order; E-Samsat; dan pengembangan Samsat lain sesuai kemajuan teknologi dan harapan masyarakat. Melalui Samsat Keliling, yang merupakan layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaran Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui petugas yang keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi secara *online* dengan Samsat utama. Samsat Keliling di Kabupaten Blora merupakan upaya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dan aksesibel kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Peningkatan layanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling oleh UPPD Samsat Kabupaten Blora merupakan metode jemput bola yang diberikan kepada Wajib Pajak agar mendapatkan kepuasan pelayanan yang diberikan sehingga nantinya Wajib Pajak akan lebih patuh kepada kewajibannya. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor adalah kualitas pelayanan Samsat Keliling. Pada konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan Samsat Keliling menjadi kunci penting dalam menjaga kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut; 1). Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Keliling di Kabupaten Blora? 2). Apa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora?

Dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan, yaitu; Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Keliling di

Kabupaten Blora; dan Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian pelayanan (*service*) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh (Cowell, 1988) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut (Lovelock, 2011) bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau alami. Sedangkan secara etimologis menurut (Poerwadarminta, 2005), pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; *service/jasa*; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, meliputi; persyaratan; prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk; dan pengelolaan pengaduan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dalam (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan menurut (Sinambela, 2006) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima tercermin dari; transparan; akuntabilitas; kondisional; partisipatif; dan kesamaan hak.

Selanjutnya, untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling. Peneliti mengacu pendapat dari (Moenir, 2010) terdapat enam faktor yang memengaruhi pelayanan, antara lain; faktor kesadaran; faktor aturan; faktor organisasi; faktor pendapatan; faktor kemampuan; dan faktor sarana pelayanan.

## 3. METODOLOGI

Tipe penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu data yang dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan tujuan untuk

mendapatkan informasi secara deskriptif kualitatif agar dapat menganalisis secara mendalam tentang kualitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Blora.

Berdasarkan pendapat dari (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 2015) dan (Sinambela, 2006), terdapat delapan indikator yang menjadi penentu kualitas pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora, sebagai berikut; berwujud, akuntabilitas, transparansi, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan partisipatif. Selanjutnya, peneliti menggunakan enam faktor dominan menurut pendapat (Moenir, 2010) untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora, sebagai berikut; kesadaran; aturan; organisasi; pendapatan; kemampuan; dan sarana pelayanan. Peneliti menggunakan pendapat dari ahli tersebut sebagai pedoman dalam wawancara dengan informan penelitian.

Informan yang diwawancarai yaitu informan yang terkait dalam pelayanan Samsat Keliling. 2 informan yaitu Bapak Sukirno dan Bapak Joko Suyono dari petugas layanan Samsat Keliling Kabupaten Blora, serta 2 informan yaitu Ibu Puji Lestari dan Ibu Meilina Julianti dari masyarakat selaku Wajib Pajak atau penerima layanan yang merasakan pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Kata-kata dan tindakan dari orang yang diwawancarai atau diamati merupakan sumber data utama, sumber ini diambil dari data tertulis, rekaman, dan pengamatan serta merupakan hasil gabungan dari melihat, mendengarkan, bertanya jawab dari pertanyaan yang dilontarkan pada subjek penelitian yaitu penyedia/petugas layanan Samsat Keliling dan masyarakat selaku Wajib Pajak atau penerima layanan yang merasakan kualitas pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora. Sedangkan data sekunder merupakan data tambahan untuk memperkuat dan melengkapi informasi terkait kualitas pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora berbentuk data yang diperoleh melalui media perantara yaitu berupa dokumen, buku, jurnal, dan lainnya.

Teknik pengumpulan data merupakan merupakan teknik atau bagaimana cara mengumpulkan data dari sumbernya, baik itu data primer maupun data sekunder dengan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk memperoleh hasil analisis yang tepat, maka digunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi. Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan, sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji

keabsahan data, dalam hal ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Kualitas Pelayanan Samsat Keliling**

Terdapat delapan dimensi atau faktor dominan yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengkombinasikan pendapat dari (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 2015) dan (Sinambela, 2006) dapat menjadi penentu kualitas pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora, sebagai berikut; berwujud, akuntabilitas, transparansi, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan partisipatif.

#### **4.1.1 Berwujud**

Kenyamanan menurut teori pelayanan publik dari (Moenir, 2010) dan (Dwiyanto, 2018) kenyamanan adalah salah satu unsur penting dalam pelayanan prima. Ketersediaan kursi di Samsat Keliling sangat membantu dan menambah kenyamanan bagi Wajib Pajak. Akan tetapi, ketika terjadi antrian yang padat, kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan saat mengantri. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang mengedepankan kenyamanan.

Proses pelayanan menurut pendapat (Osborne, D. and Plastrik, 2003) pelayanan yang baik menekankan pentingnya kelancaran proses pelayanan tanpa banyak prosedur birokrasi. Kemudahan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan perpanjangan STNK di Samsat Keliling yaitu; datang ke titik pelayanan Samsat Keliling terdekat sesuai dengan jadwal yang ada; menyerahkan persyaratan STNK dan KTP kepada petugas Samsat Keliling; petugas POLRI memverifikasi kesesuaian data; Petugas Samsat Keliling menetapkan total biaya pajak yang harus dibayarkan; selanjutnya memverifikasi SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran) dan disahkan oleh petugas dari POLRI dan Wajib Pajak dapat membayar dan mengambil KTP/identitas dan STNK yang telah disahkan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan di Samsat Keliling berjalan dengan lancar dan efisien tanpa banyak prosedur birokrasi yang rumit, sehingga Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dan perpanjangan STNK dengan cepat dan mudah.

Kemudahan akses Menurut (Berry, 2002) yang mengatakan bahwa kemudahan akses ke lokasi dan jam operasional pelayanan sangat berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Titik lokasi pelayanan Samsat Keliling yang mudah dijangkau dan pemilihan waktu operasional yang strategis, seperti contohnya Malam Minggu dan Minggu Pagi, dapat memberikan akses yang memudahkan bagi Wajib Pajak untuk memanfaatkan layanan dalam

pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya kemudahan dalam mengakses layanan, baik dari segi lokasi maupun waktu operasional, Wajib Pajak akan merasa bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan memenuhi ekspektasi mereka.

Alat bantu sebagaimana pendapat (Sinambela, 2006) yang menyatakan bahwa penggunaan alat bantu sangat diperlukan dalam proses pelayanan publik karena dapat membantu mempercepat dan meningkatkan mutu pelayanan. Penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer dalam pelayanan Samsat Keliling digunakan untuk memproses perpanjangan STNK dengan cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Penggunaan teknologi pada alat bantu tersebut dapat memperbarui informasi secara online dan real-time terkait pajak kendaraan bermotor serta meminimalkan kemungkinan terjadinya maladministrasi.

Secara keseluruhan, Samsat Keliling memberikan wujud pelayanan dengan mengutamakan kenyamanan, proses yang efisien, akses yang mudah, serta dilengkapi dengan alat bantu yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan perpanjangan STNK melalui Samsat Keliling lebih praktis dan efisien.

#### **4.1.2 Akuntabilitas**

(Mardiasmo, 2004) dan Menurut (Dwiyanto, 2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik diperlukan agar penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yakni Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Samsat) melalui program pelayanan Samsat Keliling terutama Bab V Pasal 22 Ayat 1 tentang peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat. Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; kemudian untuk proses pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Samsat Jawa Tengah Nomor Samsat Jawa Tengah/SOP/2021/001.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi akuntabilitas telah dilaksanakan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan dengan sesuai menjadi

faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

#### 4.1.3 Transparan

Keterbukaan informasi menurut (Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa informasi jadwal pelayanan yang transparan penting untuk kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan layanan. Informasi mengenai pelayanan yang diumumkan secara terbuka melalui media sosial @samsatkabblora, sangat penting. Dengan adanya informasi ini, Wajib Pajak atau masyarakat umum dapat dengan cepat mengetahui kapan dan di mana Samsat Keliling akan berada, sehingga mereka dapat mengatur waktu dan lokasi untuk mendapatkan layanan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Menurut (Hardiyansyah, 2018) yang menjelaskan keterbukaan rincian biaya pelayanan menunjukkan kejujuran dan mencegah penyimpangan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan yang diwujudkan melalui lembar pengesahan atau SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran) sebagai dokumen resmi yang memuat rincian biaya yang harus dibayarkan oleh penerima layanan. Keterbukaan rincian biaya menunjukkan kejujuran dan mencegah penyimpangan administrasi juga menunjukkan integritas dari penyelenggara layanan, sehingga akan memberikan rasa keadilan kepada Wajib Pajak, karena mereka dapat menilai apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan layanan yang diberikan. Keterbukaan rincian biaya.

Berdasarkan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi transparan telah dilaksanakan dengan baik dengan mengutamakan keterbukaan atau transparansi.

#### 4.1.4 Keandalan

Kecermatan petugas menurut Teori (Sinambela, 2006) menyatakan bahwa kecermatan petugas mencerminkan kompetensi dan tanggung jawab penyedia layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan kecermatan petugas Samsat Keliling dalam melaksanakan pelayanan pengesahan STNK dan pembayaran PKB sesuai dengan teori ini. Kecermatan petugas menjadi kunci untuk memastikan pelayanan berjalan lancar, terutama dalam layanan lapangan yang dihadapkan pada berbagai kondisi dan tantangan.

Kompetensi petugas menurut (Moenir, 2010) berpendapat bahwa kompetensi petugas sangat menentukan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan petugas Samsat Keliling menguasai penggunaan komputer dan memiliki pengetahuan tentang prosedur administrasi. Kompetensi ini memungkinkan

petugas melaksanakan tugas dengan lancar dan efisien, serta menangani situasi di lapangan dengan baik.

Standar Pelayanan menurut (Sinambela, 2006) menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Samsat Keliling terlaksana dengan baik sesuai Standar Pelayanan Publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, meliputi; persyaratan; prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif; produk; dan pengelolaan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi keandalan telah dilaksanakan dengan baik. Kecermatan petugas, kompetensi petugas, dan standar pelayanan yang sesuai menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang andal dan berkualitas bagi masyarakat.

#### 4.1.5 Ketanggapan

Merespon pelanggan menurut (Sinambela, 2006) , ketanggapan menunjukkan kepedulian dan perhatian petugas pelayanan dalam memenuhi dan menyelesaikan keluhan serta permintaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan petugas Samsat Keliling merespon pelanggan dengan membantu, merespon keluhan, dan memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Merespon pelanggan dengan baik membangun hubungan positif dengan masyarakat, meningkatkan kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

Cepat tanggap petugas menurut (Moenir, 2010) berpendapat bahwa responsivitas dan ketanggapan cepat penting agar pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan responsivitas petugas Samsat Keliling dalam melaksanakan pelayanan dengan cepat sehingga dapat memenuhi kebutuhan Wajib Pajak tepat waktu. Merespon dengan cepat menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap institusi pemerintah. Hal ini sejalan dengan teori yang menekankan pentingnya responsivitas dan ketanggapan cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

(Pasolong, 2007) menyatakan bahwa responsivitas atau ketanggapan merupakan prinsip pelayanan publik yang baik untuk memenuhi harapan dan hak Wajib Pajak dengan tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan petugas pelayanan Samsat Keliling menerapkan prinsip responsivitas dalam melayani Wajib Pajak dengan memastikan pelayanan berjalan lancar,

efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi ketanggapan telah dilaksanakan dengan baik. Petugas merespon pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan menanggapi keluhan Wajib Pajak, serta melayani dengan cepat dan responsif dengan menekankan pentingnya ketanggapan petugas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara tepat waktu melalui pelayanan yang responsif dan cepat tanggap.

#### **4.1.6 Jaminan**

Ketepatan Waktu menurut (Moenir, 2010) berpendapat bahwa jaminan ketepatan waktu diperlukan agar pelayanan publik dapat diselesaikan tepat waktu sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan keterjaminan waktu yang diperlukan sangat cepat dengan waktu sekitar 5 menit dalam pelayanan Samsat Keliling. Hal ini sesuai dengan teori Moenir yang menekankan pentingnya ketepatan waktu. Waktu pelayanan yang singkat memungkinkan Wajib Pajak menyelesaikan proses administrasi pajak kendaraan mereka dengan cepat dan efisien, tanpa mengganggu banyak waktu mereka. Jaminan ketepatan waktu juga menciptakan kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan mereka.

Keekonomisan menurut (Moenir, 2010) juga berpendapat bahwa biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar agar tidak memberatkan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan keterjaminan biaya sesuai dengan yang tercetak dalam lembar pengesahan atau SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran) tanpa biaya tambahan. Hal ini sesuai dengan teori Moenir yang menekankan pentingnya keekonomisan dalam pelayanan publik. Penetapan biaya secara wajar dan transparan memastikan layanan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa memberatkan mereka secara finansial. Hal ini juga menciptakan kepercayaan terhadap keadilan dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kemudahan Persyaratan menurut (Winarsih, 2013) menyatakan bahwa kemudahan persyaratan pelayanan mendorong partisipasi dan menjamin hak masyarakat mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan kemudahan persyaratan dalam layanan Samsat Keliling dengan hanya memerlukan STNK yang hendak diperpanjang dan KTP atau identitas lainnya. Hal ini sesuai dengan teori yang menekankan pentingnya kemudahan persyaratan dalam mendorong partisipasi dan menjamin hak masyarakat. Persyaratan yang minimal memudahkan masyarakat memenuhi kewajiban

administratif terkait pajak kendaraan bermotor tanpa hambatan.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi jaminan telah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan Samsat Keliling menjamin ketepatan waktu dengan waktu pelayanan yang singkat, keekonomisan dengan biaya yang sesuai dan tidak ada biaya tambahan, serta kemudahan persyaratan dengan hanya memerlukan STNK dan KTP. Hal ini sesuai dengan teori-teori yang menekankan pentingnya keterjaminan dalam aspek waktu, biaya, dan persyaratan untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

#### **4.1.7 Empati**

Keramahan petugas menurut (Pasolong, 2007) empati dan keramahan petugas pelayanan menciptakan hubungan baik antara organisasi dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan keramahan petugas dalam melayani Wajib Pajak membuat masyarakat merasa dihargai. Keramahan petugas memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman Wajib Pajak dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara penyelenggara layanan dan penerima layanan. Keramahan juga memberikan kesan bahwa masyarakat dihargai, sehingga merasa lebih nyaman dan percaya untuk menggunakan layanan Samsat Keliling di masa mendatang.

Sopan santun menurut (Pasolong, 2007) juga menyatakan bahwa sopan santun petugas penting untuk menjaga martabat dan meningkatkan citra positif organisasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh petugas Samsat Keliling memberikan rasa nyaman dan merupakan etika penting dalam pelayanan publik. Sopan santun mencerminkan profesionalisme petugas, menciptakan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat, dan membantu mengurangi potensi konflik atau ketegangan. Sopan santun juga merupakan nilai dasar yang mencerminkan integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sejalan dengan teori Pasolong yang menekankan pentingnya sopan santun dalam menjaga martabat dan citra positif organisasi.

Kesamaan hak menurut (Moenir, 2010) menyatakan bahwa sikap empati pegawai serta tidak diskriminatif penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil dan merata. Hasil penelitian menunjukkan petugas Samsat Keliling menunjukkan kesamaan hak kepada semua Wajib Pajak dengan tidak membedakan satu dengan lainnya. Hal ini mencerminkan komitmen penyelenggara layanan terhadap nilai keadilan dan ketidakdiskriminatifan. Kesamaan hak memastikan setiap Wajib Pajak diperlakukan

dengan sama dan adil, tanpa memandang faktor-faktor seperti status sosial atau ekonomi. Hal ini menciptakan lingkungan yang inklusif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah serta penyelenggaraan layanan publik.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi empati telah dilaksanakan dengan baik. Keramahan, sopan santun, dan penerapan kesamaan hak tanpa diskriminasi oleh petugas sejalan dengan teori-teori yang menekankan pentingnya empati, sikap sopan, dan tidak diskriminatif dalam menciptakan hubungan baik, citra positif organisasi, serta kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.

#### **4.1.8 Partisipatif**

Partisipasi Pelanggan (Wajib Pajak) menurut (Thoha, 2008) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat merupakan pemenuhan hak dan wujud demokratisasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan dengan pemenuhan kebutuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih mudah melalui layanan Samsat Keliling, hal ini menjadikan mereka merasa memiliki kontribusi dan partisipasi dalam membayar pajak. Partisipasi Wajib Pajak mencerminkan tingkat keterlibatan masyarakat yang dapat mendorong peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan agar sesuai dengan aspirasi dan harapan mereka. Hal ini sejalan dengan teori Thoha yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat sebagai pemenuhan hak dan wujud demokratisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Partisipasi Wajib Pajak dalam pelayanan Samsat Keliling mencerminkan tingkat keterlibatan yang tinggi dari masyarakat dalam proses pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini memberikan dorongan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi dalam pelayanan Samsat Keliling agar lebih sesuai dengan aspirasi dan harapan Wajib Pajak. Dengan merasa memiliki kontribusi dalam membayar pajak melalui Samsat Keliling, Wajib Pajak berharap penyelenggara layanan dapat lebih memperhatikan aspirasi mereka untuk meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Keliling pada dimensi partisipatif telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan teori-teori yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak, wujud demokratisasi, serta upaya untuk menjamin pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## **4.2 Faktor-faktor yang memerangui Pelayanan Samsat Keliling**

Terdapat enam faktor dominan yang digunakan dalam penelitian ini menurut dari (Moenir, 2010) dapat menjadi indikator untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Blora, sebagai berikut; kesadaran; aturan; organisasi; pendapatan; kemampuan; dan sarana pelayanan.

### **4.2.1 Kesadaran**

(Thoha, 2010) menjelaskan kesungguhan petugas dalam melayani masyarakat mendorong peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan petugas Samsat Keliling secara sadar melayani Wajib Pajak dengan kesungguhan hati. Kesungguhan menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan. Petugas yang bersungguh-sungguh cenderung lebih fokus dalam menjalankan tugas, meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, kurangnya kesungguhan dapat menurunkan motivasi dan berdampak buruk pada pengalaman serta kepuasan masyarakat. Kesadaran petugas dalam melayani dengan kesungguhan dan dedikasi memengaruhi pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling yang baik. Hal ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran, khususnya kesungguhan petugas, memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling terlaksana dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori yang menekankan pentingnya kesungguhan dan kesadaran petugas dalam mendorong peningkatan kinerja, kualitas pelayanan, serta pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **4.2.2 Aturan**

Aturan memengaruhi kewenangan, menurut (Dwiyanto, 1995) menyatakan bahwa aturan yang jelas dan tepat sasaran diperlukan agar implementasi kebijakan pelayanan publik efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan Samsat Keliling dilandasi oleh Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 Ayat 1 tentang peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dengan pembentukan unit pembantu, yaitu Samsat Keliling. Aturan ini memberikan landasan hukum dan kejelasan tujuan dalam penyelenggaraan Samsat Keliling, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Samsat dengan mendekatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, khususnya dalam memberikan kemudahan akses dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya aturan

yang jelas, implementasi kebijakan Samsat Keliling dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat keterbatasan kewenangan dalam pelayanan Samsat Keliling. Jenis layanan yang dapat diberikan terbatas pada pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ. Meskipun demikian, pelayanan ini tetap memberikan manfaat signifikan dengan mempermudah akses masyarakat dalam menyelesaikan kewajiban administrasi terkait pajak kendaraan bermotor.

Aturan menangani permasalahan, menurut (Thoha, 2010) menyatakan bahwa aturan yang jelas dan tegas diperlukan untuk mengatasi hambatan birokrasi yang berbelit-belit dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika petugas mengalami kesulitan yang tidak dapat diatasi di lapangan, aturan mengharuskan mereka untuk melaporkan kepada kantor Samsat Induk dan tembusan kepada Bapenda Provinsi terkait kendala yang dihadapi. Keberadaan aturan yang jelas dan tegas membantu dalam mengarahkan langkah-langkah yang harus diambil oleh petugas dalam menangani situasi yang kompleks atau kendala yang muncul dalam pelayanan. Melalui pelaporan kepada kantor Samsat Induk dan Bapenda Provinsi, birokrasi yang ada dapat membantu memfasilitasi penyelesaian masalah atau kendala yang dihadapi oleh petugas secara lebih sistematis dan efektif. Aturan ini memungkinkan penanganan masalah secara lebih efisien, sehingga meminimalkan risiko terjadinya penundaan atau ketidakpastian dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya panduan yang jelas, petugas dapat mengatasi kendala-kendala yang muncul dengan lebih efektif, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Meskipun terdapat keterbatasan kewenangan, aturan-aturan yang ada telah memungkinkan pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Bora untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, faktor aturan memegang peranan penting dalam mendukung terlaksananya kualitas pelayanan Samsat Keliling yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diharapkan.

#### **4.2.3 Organisasi**

(Moenir, 2010) menyatakan bahwa sistem dan prosedur yang tepat serta terkoordinasi dengan baik akan mendukung organisasi pelayanan publik dalam mencapai tujuannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam organisasi Samsat Keliling memanfaatkan sistem dan prosedur secara maksimal oleh petugas

Samsat Keliling dengan penggunaan teknologi informasi yang memadai dirancang untuk mencapai efisiensi dan kualitas yang terbaik. Hal ini mencakup mulai dari jadwal layanan, prosedur pembayaran, hingga pelaporan dan pengawasan internal. Sebagai organisasi yang berfokus pada pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, Samsat Keliling harus memastikan bahwa sistem dan prosedur yang mereka gunakan dapat mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Sistem dan prosedur yang terstruktur dengan baik memungkinkan petugas untuk mengoptimalkan pelayanan dengan efisien, dan kejelasan prosedur dalam kaitannya pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling. Hal ini juga mempermudah pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan secara efektif, sehingga dapat memastikan bahwa standar kualitas yang baik terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai tujuan organisasinya dengan lebih efektif dan efisien, yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. (Thoha, 2010) berpendapat, pengawasan organisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mencegah penyimpangan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor, Samsat Keliling juga perlu diawasi dan dikoordinasikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak sebagai pengguna jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi memegang peran penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling dapat terlaksana dengan baik melalui pemanfaatan sistem dan prosedur yang maksimal dalam organisasi Samsat Keliling, memudahkan dalam pengawasan penyelenggaraan Samsat Keliling.

#### **4.2.4 Pendapatan**

Menurut (Sedarmayanti, 2013) yang menyatakan bahwa pemberian pendapatan yang cukup dan layak penting untuk meningkatkan motivasi kerja dan mencegah perilaku negatif petugas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pendapatan yang diterima oleh petugas menjadi motivasi melaksanakan pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendapatan petugas melalui keberadaan SPJ (Surat Pertanggungjawaban) sebagai alat transparansi juga memberikan jaminan bahwa setiap pekerjaan dilaksanakan dengan integritas dan meningkatkan motivasi kerja. Keberadaan pendapatan yang cukup dan layak sangat penting untuk menjaga semangat dan motivasi petugas. Hal ini menjadikan petugas merasa dihargai dan

diberikan pengakuan atas pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membantu mencegah kemungkinan perilaku negatif, seperti korupsi atau penyalahgunaan wewenang, karena petugas merasa telah puas dengan kompensasi yang mereka terima.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pendapatan petugas yang memadai dapat mencegah terjadinya praktik-praktik yang merugikan dalam lingkungan kerja dan hal tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi lebih baik dan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik seperti Samsat Keliling ini.

#### 4.2.5 Kemampuan

Menurut (Sinambela, 2006) kemampuan teknis terkait prosedur pelayanan dan pengetahuan luas diperlukan agar petugas dapat memberikan informasi yang tepat dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa petugas Samsat Keliling memiliki kemampuan teknis yang sesuai dengan bidangnya dalam melaksanakan tugas-tugas mereka tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Hal ini mencakup kemampuan dalam proses administrasi, penggunaan perangkat teknologi seperti komputer untuk memproses pembayaran pajak, serta pengetahuan mendalam tentang prosedur-prosedur yang terkait dengan layanan Samsat Keliling, sehingga petugas Samsat Keliling dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai situasi yang mungkin timbul dengan baik dan profesional.

Menurut (Winarsih, 2013) mengungkapkan, pelatihan petugas pelayanan publik harus mencakup aspek kemampuan teknis, kemampuan berkomunikasi, kesopanan, keramahan, dan respon cepat dalam melayani masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pelatihan kepada petugas ini penting untuk memastikan bahwa petugas Samsat Keliling memiliki keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelatihan ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang prosedur-prosedur yang berlaku, penggunaan perangkat teknologi seperti komputer untuk memproses pembayaran pajak, serta keterampilan berkomunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan mengakomodasi kebutuhan serta harapan masyarakat yang datang untuk menggunakan layanan Samsat Keliling.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa dengan keterampilan petugas yang memadai menjadi

faktor penting yang memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik berjalan dengan baik. Sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para pengguna layanan, serta membantu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Samsat Keliling di Kabupaten Blora.

#### 4.2.6 Sarana Pelayanan

(Sinambela.,2006) berpendapat ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Sarana pelayanan yang lengkap, nyaman, dan berfungsi baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, dan memuaskan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang memadai pada Samsat Keliling, menjadikan kehadiran layanan ini dapat memberikan kemudahan akses pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada Wajib Pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi terkait sarana pelayanannya.

Terdapat hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling, sebagai berikut; 1) Pasokan listrik yang digunakan hanya menggunakan stopkontak dengan daya listrik yang memadai untuk dapat mengoperasikan alat bantu pelayanan Samsat Keliling, sehingga hanya pada titik lokasi tertentu yang dapat petugas singgahi untuk membuka pelayanan. Karena itu, jika mendapati kondisi cuaca yang tidak mendukung seperti terik panas dan hujan, unit kendaraan Samsat Keliling tidak dapat berpindah tempat secara fleksibel ke tempat yang lebih teduh karena menyesuaikan titik lokasi yang tersedia daya listrik memadai untuk menunjang alat bantu operasional layanan Samsat Keliling; 2) Ketersediaan jumlah tempat duduk untuk mengantri pelayanan. Meskipun sudah terdapat cukup tempat duduk yang membantu dan mempermudah Wajib Pajak dalam menunggu antrian pelayanan, namun pada titik layanan tertentu yang mendapatkan pelanggan yang cukup padat, seringkali terjadi antrian yang cukup panjang. Hal ini menyebabkan beberapa pelanggan atau Wajib Pajak merasakan ketidaknyamanan karena tidak dapat duduk sementara saat menunggu antrian pelayanan; dan 3) Stabilitas sambungan internet yang tidak selalu stabil. Terkadang terjadi kehilangan sinyal yang dapat menghambat proses pelayanan. Petugas hanya dapat menunggu hingga sinyal kembali muncul atau berpindah tempat sementara yang memiliki sambungan internet yang lebih memadai untuk melanjutkan proses pelayanan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Keliling, perlu

dilakukan peningkatan terhadap sarana pelayanan yang tersedia, dengan memastikan pasokan listrik yang memadai, menambah persediaan tempat duduk untuk mengantri khususnya pada titik lokasi layanan yang memiliki pelanggan yang cukup padat, serta memperbaiki dan revitalisasi alat bantu sambungan internet. Dengan langkah-langkah perbaikan sarana pelayanan ini, diharapkan kualitas pelayanan Samsat Keliling dapat lebih optimal dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan pembahasan diatas, terdapat kendala atau hambatan yang dihadapi dari faktor sarana pelayanan yang memengaruhi kualitas pelayanan belum terlaksana secara optimal. Dengan demikian, sarana pelayanan yang tersedia sudah mempermudah pelayanan. Akan tetapi dengan melihat kendala yang dihadapi terkait pasokan daya listrik, tempat duduk, serta kestabilan jaringan internet, masih diperlukan optimalisasi sarana pelayanan agar dapat memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling menjadi lebih baik.

## 5. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Samsat Keliling terlaksana dengan baik, akan tetapi pada dimensi Berwujud masih dikatakan belum maksimal, dilihat dari subindikator kenyamanan yaitu masih kurangnya jumlah tempat duduk untuk Wajib Pajak mengantri jika antriannya cukup panjang.

Keseluruhan dari enam faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Samsat Keliling terlaksana dengan baik, akan tetapi dalam faktor sarana pelayanan terdapat hambatan yang memengaruhi pelayanan Samsat Keliling belum terlaksana dengan optimal dalam faktor sarana pelayanan, yaitu; penggunaan listrik sebagai sumber daya untuk operasional pelayanan Samsat Keliling masih terbatas; jumlah tempat duduk masih belum mencukupi, khususnya di titik tertentu yang memiliki potensi pelanggan yang cukup banyak; dan stabilitas jaringan internet menjadi kendala dalam proses pelayanannya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L. et al. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1–17.
- Cowell, D. W. (1988). New Service Development. *Journal of Marketing*, 12(1), 111–126.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Lovelock, L. (2011). *Service Marketing: People,*

- technology, strategy*, Pearson Education.
- Mardiasmo. (2004). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Osborne, D. and Plastrik, P. (2003). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2008). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Thoha, M. (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- Winarsih, R. dan. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.