

ABSTRAK

REZKA MAULINA PUTRI, NPM. 2022378: Judul “**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT DESA (SAMDES) DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (STUDI KASUS KECAMATAN HAUR GADING)**”. Dibimbing oleh Bapak **Sugianor, S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing I dan Ibu **Siti Paulina, M.Pd** Sebagai Pembimbing II

Program SAMDES yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, permasalahannya adalah layanan yang disediakan belum sepenuhnya sesuai, pelaksanaan SAMDES masih mengalami berbagai kendala dan rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Program Samsat Desa (Samdes) Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan secara *Snowball sampling* berjumlah 12 orang, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data antara lain perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan mengadakan *membercheck*.

Hasil penelitian kurang efektif: *Pertama*, Indikator kesesuaian tujuan sudah efektif yang mana layanan SAMDES memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kendaraan. Indikator kemudahan akses sudah efektif yang mana mempermudah masyarakat. *Kedua*, Indikator kepuasan pelanggan kurang efektif yang mana kendala jaringan dan keterbatasan petugas. Indikator pertumbuhan pendapatan kurang efektif yang mana masih rendahnya kesadaran masyarakat. Indikator peningkatan kinerja kurang efektif yang mana jumlah petugas terbatas. *Ketiga*, Indikator kecepatan proses layanan kurang efektif yang mana waktu penyelesaian yang cukup lama. Indikator kecukupan jumlah petugas kurang efektif yang mana Petugas hanya berjumlah dua orang. Indikator sarana dan prasarana kurang efektif yang mana keterbatasan perangkat teknologi. *Keempat*, Indikator faktor sosial cukup efektif yang mana membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran. Indikator faktor ekonomi sudah efektif yang mana membantu masyarakat dalam mengurangi biaya. Indikator faktor lingkungan cukup efektif yang mana memberikan dampak positif. *Kelima*. Indikator peningkatan jumlah wajib pajak kurang efektif yang mana belum memberikan dampak yang signifikan. Indikator penghematan dan biaya masyarakat sudah efektif yang mana menjadi lebih dekat dengan lokasi tempat tinggal. Indikator peningkatan kesadaran masyarakat kurang efektif yang mana banyak masyarakat yang belum memahami. Faktor penghambat adanya gangguan sistem, rendahnya kesadaran masyarakat, jumlah petugas Samdes yang terbatas dan proses pelayanan Samdes memerlukan waktu lebih lama. Sedangkan faktor pendukung adalah mampu mendekatkan pelayanan administrasi kepada warga desa, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan.

Disarankan Kepada Kepala Unit Pendapatan Daerah Amuntai dapat meningkatkan kualitas sistem pelayanan dengan melakukan perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala agar gangguan sistem dapat diminimalisir, Kepala Seksi diharapkan mampu meningkatkan pengawasan dan koordinasi terhadap pelaksanaan pelayanan SAMDES, Petugas pelayanan SAMDES diharapkan dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif dan Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

ABSTRACT

REZKA MAULINA PUTRI, NPM. 2022378: Title: "EFFECTIVENESS OF THE VILLAGE SAMSAT (SAMDES) PROGRAM IN THE AMUNTAI REGIONAL REVENUE SERVICE UNIT, HULU SUNGAI UTARA REGENCY (CASE STUDY: HAUR GADING DISTRICT)." Supervised by Mr. Sugianor, S.Sos., M.AP. as Supervisor I and Ms. Siti Paulina, M.Pd. as Supervisor II.

The SAMDES program, designed to facilitate the public in paying motor vehicle taxes, faces challenges such as inadequate services, limited implementation, and low public awareness and participation. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Village Samsat (Samdes) Program in the Amuntai Regional Revenue Service Unit, Hulu Sungai Utara Regency (Case Study: Haur Gading District) and the factors influencing it.

The research method used was descriptive qualitative. The data sources were collected through snowball sampling, involving 12 individuals. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. After the data was collected, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and data verification or conclusion drawing. Data credibility tests included extended observation, increased diligence, triangulation, negative case analysis, and member checking.

The research results were ineffective: First, the objective suitability indicator was ineffective, indicating that SAMDES services were not yet delivering optimal results. The ease of access indicator was effective, indicating that it made things easier for the community. Second, the customer satisfaction indicator was ineffective, due to network constraints and limited staff. The income growth indicator was ineffective, due to low public awareness. The performance improvement indicator was ineffective, due to the limited number of staff. Third, the service process speed indicator was ineffective, due to the long turnaround time. The adequate number of staff indicator was ineffective, with only two staff. The facilities and infrastructure indicator was ineffective, due to limited technological devices. Fourth, the social factor indicator was quite effective, assisting the community in making payments. The economic factor indicator was effective, helping the community reduce costs. The environmental factor indicator was quite effective, providing a positive impact. Fifth, The indicator for increasing the number of taxpayers is ineffective and has not yet had a significant impact. The indicator for savings and community costs is effective, as the system is closer to home. The indicator for increasing public awareness is ineffective, as many people do not yet understand it. Inhibiting factors include system disruptions, low public awareness, a limited number of Samdes officers, and lengthy Samdes service processes. Supporting factors include bringing administrative services closer to villagers, making it easier for the public to access services, and reducing costs.

It is recommended that the Head of the Amuntai Regional Revenue Unit improve the quality of the service system by conducting regular system repairs and maintenance to minimize system disruptions. Section Heads are expected to improve supervision and coordination of the implementation of SAMDES services. SAMDES service officers are expected to provide friendly, fast, and responsive service. The community is expected to increase awareness and compliance in paying motor vehicle taxes on time.