

ABSTRAK

YENNI SAFITRI, NPM. 2022560: Judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT JEMPUT ANTAR (JAT) PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”. Dibimbing oleh Bapak **Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP** sebagai Pembimbing I dan Bapak **Selamat Riadi, S.Sos, M.AP** Sebagai Pembimbing II

Efektivitas pelayanan jemput antar tidak hanya dapat diukur dari sisi jumlah wajib pajak yang terlayani atau target pendapatan yang tercapai, permasalahannya adalah Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, Ketidaktepatan waktu pengantaran dokumen kepada wajib pajak dan Kurangnya kejelasan informasi dari petugas komunikasi antara petugas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara *Snowball sampling* berjumlah 11 orang. 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 dari penelitian Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang efektif, hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, tahapan pelayanan dalam jemput antar sudah efektif yang mana sangat membantu masyarakat. *Kedua*, pencapaian sasaran dalam pelayanan jemput antar kurang efektif yang mana dokumen tidak dijemput tepat waktu. *Ketiga*, target belum efektif yang mana keterbatasan armada atau petugas. *Keempat*, sosialisasi kurang efektif yang mana masyarakat tidak mengetahui adanya layanan tersebut. *Kelima*, koordinasi masih belum efektif yang mana beberapa jadwal jemput antar tumpang tindih. *Keenam*, kerjasama kurang efektif yang mana kurangnya pembagian tanggung jawab yang jelas. *Ketujuh*, penyesuaian diri pelaksana sudah efektif yang mana para pelaksana mampu menyesuaikan diri dengan prosedur. *Kedelapan*, kemampuan SDM sudah efektif yang mana petugas cukup kompeten dan memahami prosedur layanan Jemput Antar. Faktor penghambat adalah pengantaran yang tidak sesuai jadwal, keterbatasan petugas, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan jemput antar, jadwal pengantaran yang tumpang tindih dan kurangnya pembagian tugas yang jelas. Sedangkan faktor pendukung adalah pelayanan yang memudahkan masyarakat, pelayanan yang sesuai prosedur dan petugas memiliki pemahaman yang baik.

Disarankan Kepada Kepala Unit Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara agar meningkatkan pengawasan dan perencanaan jadwal dengan menyusun jadwal penjemputan dokumen yang lebih terstruktur untuk menghindari tumpang tindih dan keterlambatan pengantaran. Petugas agar memperkuat koordinasi internal, komunikasi antar petugas dan tim administrasi harus lebih intens agar jadwal penjemputan tidak bertabrakan. Masyarakat agar meningkatkan kesadaran akan layanan Jemput Antar, Masyarakat perlu aktif mencari informasi mengenai prosedur dan manfaat layanan agar dapat memanfaatkan layanan dengan optimal.

ABSTRACT

YENNI SAFITRI, NPM. 2022560: Title: "**EFFECTIVENESS OF SAMSAT PICK-UP AND DELIVERY SERVICES (JAT) AT THE AMUNTAI REGIONAL REVENUE SERVICES UNIT, HULU SUNGAI UTARA REGENCY.**" Supervised by Dr. **Reno Affrian, S.Sos., M.AP** as Supervisor I and Mr. **Selamat Riadi, S.Sos., M.AP** as Supervisor II.

The effectiveness of pick-up and drop-off services cannot be measured solely by the number of taxpayers served or the revenue targets achieved. Other issues include low service utilization by the public, inaccurate document delivery times, and a lack of clarity in communication between officers. The purpose of this study was to determine the effectiveness of Samsat Pick-Up and Drop-Off Services (JAT) at the Amuntai Regional Revenue Service Unit, Hulu Sungai Utara Regency, and the factors influencing it.

The research method employed qualitative descriptive methods, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data sources were collected through snowball sampling of 11 individuals. After data collection, it was analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and data verification or drawing conclusions. Data credibility was tested through extended observation, increased diligence, triangulation, negative case analysis, and member checking.

The results of the study revealed that the effectiveness of the Samsat Pick-up and Drop-Off (JAT) service at the Amuntai Regional Revenue Service Unit in Hulu Sungai Utara Regency was ineffective. This was evident from the following indicators: First, the pick-up and drop-off service stages were effective, significantly assisting the community. Second, the target achievement for the pick-up and drop-off service was ineffective, as documents were not picked up on time. Third, targets were ineffective due to limited fleet and staff. Fourth, socialization was ineffective, as the public was unaware of the service. Fifth, coordination remained ineffective, with some pick-up and drop-off schedules overlapping. Sixth, collaboration was ineffective, due to a lack of clear division of responsibilities. Seventh, implementer adaptation was effective, as implementers were able to adapt to procedures. Eighth, human resource capacity is effective, with officers being competent and understanding the Pick-Up and Delivery service procedures. Inhibiting factors include unscheduled deliveries, limited staff, a lack of public knowledge about the pick-up and delivery service, overlapping delivery schedules, and a lack of clear division of tasks. Supporting factors include services that facilitate the public, comply with procedures, and a good understanding of officers.

The Head of the Amuntai Regional Revenue Unit, Hulu Sungai Utara Regency, is recommended to improve supervision and schedule planning by developing a more structured document pickup schedule to avoid overlaps and delays in delivery. Officers should strengthen internal coordination and enhance communication between officers and the administrative team to avoid scheduling conflicts. Public awareness of the Pick-Up and Delivery service should be increased. They should actively seek information about the procedures and benefits of the service to maximize its use.