

ABSTRAK

KHAIRATUN NIDA ERLINA, NPM. 2022468 : Judul “KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR SAMSAT BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”. Dibimbing oleh Ibu Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Nida Urahmah, M.Pd sebagai dosen pembimbing II.

Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan instansi pelayanan publik yang berkerjasama antara Badan Pendapatan Daerah, KAPOLRI, Jasaraharja, dan Bank Kalsel. Pelayanan PKB memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan daerah. Namun, dalam pelaksanaan ditemukan berbagai permasalahan seperti sikap petugas yang kurang ramah, ketidaktepatan waktu pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PKB di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 13 orang yang terdiri dari pejabat dan petugas Samsat serta wajib pajak. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan member check.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST kurang baik. Hal ini terlihat dari indikator ketidaktepatan waktu pelayanan dan konsistensi kualitas pelayanan akibat gangguan sistem dan kelengkapan data serta kurangnya informasi tentang penambahan persyaratan, pada sikap petugas ditemukan petugas yang kurang ramah dan kurang adil dalam memberikan pelayanan serta perhatian sehingga menimbulkan kesan kurang peduli terhadap kebutuhan dan keluhan wajib pajak, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu karena ukuran ruangan yang memengaruhi kenyamanan wajib pajak. Pada indikator kesigapan, kecepatan, kesopanan, kepedulian, petugas cukup baik dan berupaya memberikan pelayanan yang sopan dan membantu, terutama kepada kelompok rentan. Pada indikator rasa aman dan kerapian, petugas sudah baik dalam mencerminkan sikap dan patuh dengan arahan atasan. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi gangguan system jaringan yang sering terjadi, ruang tunggu sempit dan kursi tidak mencukupi, banyak wajib pajak datang dengan berkas tidak lengkap. Faktor pendukung adanya layanan SAMKIL, MPP, Aplikasi E-Samsat.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, kepala kantor Samsat diperlukan peningkatan infrastruktur digital melalui pembaruan sistem jaringan, perluasan fasilitas fisik, serta evaluasi rutin bagi petugas guna meningkatkan kesopanan dan empati, terutama dalam memberikan pelayanan pada kelompok rentan sehingga pelayanan menjadi lebih partisipatif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

ABSTRACT

Khairatun Nida Erlina, Student ID 2022468: *“The Quality of Motor Vehicle Tax (PKB) Services at the SAMSAT Office of Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency.”* This study was **Supervised by Ms. Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP as Supervisor I and Ms. Nida Urahmah, M.Pd as Supervisor II.**

The Kantor Samsat Barabai of Kabupaten Hulu Sungai Tengah is a public service agency that operates through cooperation between the Badan Pendapatan Daerah, KAPOLRI, Jasa Raharja, and Bank Kalsel. Motor Vehicle Tax (PKB) services play an important role in increasing public compliance with regional tax obligations. However, several problems were encountered in practice, such as unfriendly staff attitudes, untimely service delivery, limited facilities and infrastructure, and a lack of clear information regarding procedures and service requirements. This study aims to determine the quality of Motor Vehicle Tax services at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, as well as the factors influencing it.

This research employs a qualitative approach with a descriptive qualitative design. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. Data sources were selected using purposive sampling, involving 13 informants consisting of Samsat officials, staff, and taxpayers. The data obtained were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility was tested through prolonged observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, the use of reference materials, and member checking.

The results show that the quality of Motor Vehicle Tax services at the Samsat Office of Barabai is still not optimal. Problems were found in the timeliness and consistency of services due to system disruptions, incomplete taxpayer documents, and a lack of clear information regarding additional requirements. In terms of officer attitude, some officers were less friendly and less attentive to taxpayer needs and complaints. In addition, the limited waiting room space affected taxpayer comfort. However, officers were considered fairly responsive, polite, and helpful, especially in providing services to vulnerable groups. Officers also showed good behavior and compliance with workplace regulations.

Factors affecting service quality include frequent network system disruptions, limited waiting room facilities, insufficient seating, and taxpayers arriving with incomplete documents. Meanwhile, supporting factors include the availability of SAMKIL services, the Public Service Mall (MPP), and the E-Samsat application. To improve service quality, it is necessary to strengthen digital infrastructure through network system upgrades, expand physical facilities, and conduct regular evaluations to improve officers' politeness and empathy in serving the community.