Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 4, Issue 5, December 2026, p 582-591
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.24435687

Keseimbangan antara Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Samsat Kota Palangka Raya Berdasarkan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

The Balance Between Taxpayer Expectations and Perceptions of Samsat Service Quality in Palangka Raya City Based on the Community Satisfaction Survey Index

Sefy Seftyani Putri[1], Nabila Agustina[2], Febriyani Azzahra[3], Meitiana[4], Wisnu Ario Windra Pratama[5]

[1234]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Indonesia, [5]UPTPPD Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Indonesia

ARTICLE INFO
Article history:
Received 25 October 2026
Revised 30 October 2026
Accepted 10 November 2026
Available online 23 November 2026

Keywords
Community Satisfaction Survey; Palangka Raya Samsat; public service; service quality; taxpayer expectations.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The quality of regional tax administration services serves as a critical benchmark in encouraging voluntary taxpayer compliance at the One-Stop Single Administration System (Samsat) Office of Palangka Raya City. This study aims to analyze the balance between taxpayer expectations and perceptions regarding public service quality by evaluating the Community Satisfaction Survey indicators. A descriptive qualitative approach was employed through direct field observation, in-depth research into the variations in taxpayer characteristics, and service document reviews at the Regional Revenue Management Technical Implementation Unit (UPTPPD) of Palangka Raya. Evaluation across ten service dimensions reveals that overall office operations run effectively, transparently, and free from illegal levies, supported by adequate facilities and courteous staff. Nevertheless, administrative processing speed and the communication of alternative solutions when document requirements are incomplete still require queue management optimization. These findings offer practical contributions for regional policymakers in formulating strategic governance improvements for integrated services to sustain public trust and enhance motor vehicle tax revenue realization.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi perpajakan daerah menjadi tolak ukur krusial dalam mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan menganalisis keseimbangan antara harapan dan persepsi wajib pajak terhadap mutu pelayanan publik melalui evaluasi indikator Survei Kepuasan Masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan, penelitian mendalam terhadap variasi karakteristik wajib pajak, serta telaah dokumen layanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTPPD) Palangka Raya. Hasil evaluasi terhadap sepuluh dimensi pelayanan menunjukkan bahwa operasional kantor secara umum berjalan efektif, transparan, bebas dari pungutan liar, serta didukung sarana prasarana yang memadai dan sikap aparatur yang ramah. Meskipun demikian, aspek kecepatan penyelesaian berkas dan penyampaian informasi alternatif apabila persyaratan administrasi belum terpenuhi masih memerlukan optimalisasi sistem antrean. Temuan ini memberikan kontribusi praktis bagi pemangku kebijakan daerah dalam menyusun langkah perbaikan tata kelola layanan terpadu guna menjaga kepercayaan publik dan meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi keperluan pelayanan untuk warga negara dan penduduk. Lingkup pelayanan ini meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dilayani oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 39 ayat (2) dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan

Corresponding Author
Email: [1]sefyseftyaniputri2871@gmail.com

bahwa masyarakat memiliki keterlibatan dalam pelayanan publik melalui kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban, serta partisipasi aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Pada konsep membangun sebuah pemerintahan yang baik, penting membangun sebuah nilai yang transparansi, supremasi hukum, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Dari keenam indikator tersebut, adapun perolehan skor tertinggi yakni partisipasi dan transparansi (Sutrisno & Silitonga, 2023).

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu suatu perwujudan fungsi mesin negara sebagai mesin pelayan masyarakat dan pelayan masyarakat, oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan adminstrasi harus terus ditingkatkan dan dikembangkan sesuai peraturan yang melayani masyarakat. kegiatan pembangunan Pelayanan masyarakat harus sekomprehensif dan dilakukan dengan seadil-adilnya. Oleh karena itu, Kantor Samsat sebagai satuan kerja pemerintahan daerah harus selalu meningkatkan citra pelayanannya. Penyedia layanan harus memperhatikan berbagai permasalahan terkait layanan seperti standar layanan, sistem informasi layanan, lokasi layanan, harga layanan, sikap pelaksana/pemberi jasa dan pengelolaan pengaduan (Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, 2024). Berdasarkan fenomena rendahnya pelayanan publik/ jasa administrasi yang diberikan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih detail dan membuat judul "Keseimbangan antara Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Samsat Kota Palangka Raya Berdasarkan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat".

Pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan kendaraan bermotor, yang meliputi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah, dan PT Jasa Raharja. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan SAMSAT Kota Palangka Raya masih menghadapi sejumlah permasalahan, terutama berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, proses pemberkasan administrasi, serta kurangnya penyampaian informasi mengenai persyaratan dan alternatif penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun masyarakat memberikan penilaian positif terhadap keramahan dan kompetensi petugas, aspek kecepatan pelayanan memperoleh skor rata-rata paling rendah, yaitu 3,65, sehingga pengelolaan waktu dan sistem antrean masih perlu ditingkatkan. Selain itu, kurangnya informasi mengenai alternatif penyelesaian administrasi ketika persyaratan dokumen tidak terpenuhi menunjukkan bahwa transparansi informasi dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepada masyarakat juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan (Raya & Studi, 2026).

Pengukuran kualitas pelayanan publik pada instansi perpindahan administrasi seperti Samsat sangat krusial untuk mengevaluasi sejauh mana harapan masyarakat berbanding lurus dengan kenyataan di lapangan. Berdasarkan kajian evaluasi pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur secara rinci menggunakan kerangka Servqual yang mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan merujuk pada kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten, sementara daya tanggap menekankan kesediaan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan cekatan. Adapun dimensi

kepastian berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya wajib pajak, sedangkan empati mencakup. tingkat perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, dimensi bukti fisik merepresentasikan ketersediaan infrastruktur pendukung, sarana prasarana, serta kenyamanan fasilitas kantor (Music, n.d.).

Dalam konteks operasional pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), implementasi kelima dimensi ini sering kali menghadapi berbagai tantangan operasional. Hambatan mendasar yang kerap muncul di antaranya adalah minimnya daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, kurangnya empati terhadap kondisi khusus wajib pajak, lamanya waktu tunggu antrean, serta fasilitas fisik ruang tunggu dan area parkir yang kurang memadai (Music, n.d.). Apabila kesenjangan (gap) antara harapan dan realitas pelayanan ini tidak dianalisis secara mendalam, kualitas pelayanan yang rendah berpotensi menurunkan tingkat kepuasan serta memicu ketidakpatuhan masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu (Music, n.d.). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengkaji dan menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis kerangka Servqual, guna mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan strategis serta memberikan rekomendasi berbasis data empiris demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriftif atau menggambarkan terhadap suatu penelitian yang dilakukan dan sangat banyak diminati meskipun disisi lain ada yang merasakan sulit dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendefinisikan, mengeksplorasi, dan mendeskripsikan makna dalam konteks penelitian yang berjudul "Keseimbangan antara Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Samsat Kota Palangka Raya Berdasarkan Indeks Survey Kepuasan Masyarakat". Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individual maupun kelompok. Penelitian kualitatif bersifat induktif, sehingga peneliti membiarkan permasalahan- permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang saksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail dengan catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis deskriptif (Chapter, 2023).

Paradigma kualitatif meyakini bahwa dalam suatu sistem kemasyarakatan terdapat suatu ikatan yang menimbulkan keteraturan. Keteraturan ini terjadi secara alamiah, oleh karenanya tugas seorang peneliti sosial adalah mencari dan menemukan keteraturan ituBerdasarkan hal tersebut penelitian kualitatif pada dasarnya adalah satu kegiatan sistematis untuk menemukan suatu teori dalam sebuah realita sosial bukan menguji teori atau hipotesis. Sehingga, secara epistemologis paradigma kualitatif senantiasa mengakui adanya fakta empiris dilapangan yang dijadikan sumber pengetahuan akan tetapi teori yang ada tidak dijadikan sebagai tolak ukur verifikasi (Safrudin et al., 2023).

Relevansi pendekatan deskriptif kualitatif dalam menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap administrasi Samsat ini sejalan dengan studi penataan pelayanan publik modern. Dalam konteks operasional pelayanan instansi, fenomena kesenjangan kualitas pelayanan di lapangan umumnya dipengaruhi oleh faktor dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles) yang dirasakan langsung oleh masyarakat wajib pajak. Oleh karena itu, guna memperdalam

kredibilitas hasil pengamatan dan wawancara di lapangan, penelitian ini juga mengadopsi model analisis interaktif di mana penentuan subjek penerima layanan ditekankan pada variasi karakteristik wajib pajak secara berkala. Upaya kontekstualisasi data empiris ini menjadi krusial agar interpretasi data kualitatif yang dihasilkan mampu memotret secara objektif sejauh mana efektivitas transformasi layanan aparatur mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan riil masyarakat di kantor Samsat Kota Palangka Raya (Naulian et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Samsat Kota Palangka Raya merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTPPD) yang bergerak di bawah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) tingkat provinsi yang bertugas mengelola dan memberikan pelayanan langsung kepada Masyarakat terkait pemungutan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan, kejelasan informasi, sikap aparatur, hingga ketersediaan sarana dan prasarana. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dirasakan baik, maka wajib pajak akan merasa puas, nyaman, dan terbantu dalam proses pembayaran. Sebaliknya,apabila pelayanan yang diberikan tidak memadai, misalnya adanya antrian panjang, sistem yang lambat, atau petugas yang kurang responsif, maka kondisi tersebut dapat memicu rasa ketidakpuasan (Angreni & Mustari, 2022). Lebih lanjut, dalam proses penyelenggaraannya pelayanan publik harus didasarkan pada beberapa asas salah satunya adalah asas partisipasi. Pentingnya partisipasi dalam penyelenggaraan proses pelayanan publik, sejalan dengan perubahan paradigma dalam proses pelayanan publik dari *Public Service Dominant Logic* (PSDL) menjadi *Public Service Logic* (PSL). Dalam paradigma PSL, partisipasi menjadi poin perhatian penting karena pada paradigma ini masyarakat tidak hanya dilibatkan sebagai *co-producer* dalam proses pemberian layanan tetapi juga *co- creator* nilai-nilai layanan (Rachmat et al., 2023).

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), SAMSAT kota Palangka Raya mampu mengalokasikan sumber daya secara optimal sehingga mewujudkan penunjang pelayanan publik yang baik, seperti kantor yang terlihat rapi dan bersih, fasilitas utama dan pelengkap yang mencukupi kebutuhan kantor SAMSAT dalam melaksanakan pelayanan publik (Nugroho et al., 2023) . Dalam hal ini, SAMSAT Kota Palangka Raya telah mewujudkan kualitas pelayanan yang dapat dikategorikan baik. Adapun rincian terkait penilaian dari masing-masing dimensi, indikator, serta temuan utama dari hasil analisis kualitatif tersebut dapat dilihat penjabarannya pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik & Kepuasan Masyarakat UPTPPD Palangka Raya (2026)

No	Dimensi Pelayanan	Fokus Penggalian Data (Indikator)	Temuan Utama & Hasil Analisis Kualitatif	Status / Verdict Evaluasi
1.	**Persyaratan *Service***	Aksesibilitas & Kesesuaian Informasi Berkas	Informasi persyaratan disebarluaskan dengan transparan melalui media cetak atau elektronik. Wajib pajak mudah memahami dokumen yang dibutuhkan.	**Sesuai Standard & Transparan**
2.	**Sistem, Mekanisme, & Prosedur**	Kejelasan Alur dan Kemudahan Prosedur	Tahapan pelayanan terstruktur, logis, dan tidak berbelit-belit. Prosedur dari pendaftaran hingga cetak dokumen dapat diikuti dengan baik oleh masyarakat.	**Efektif & Mudah Dipahami**
3.	**Waktu Penyelesaian**	Ketepatan Jangka Waktu Pelayanan	Durasi proses berkas pembayaran pajak daerah konsisten dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijanjikan.	**Tepat Waktu**
4.	**Biaya/Tarif & Integritas Admin**	Kesesuaian Tarif & Ketiadaan Pungli/Calo	Pembayaran pajak sesuai ketentuan resmi. Tidak ditemukan indikasi pembayaran ekstra, percaloan, maupun praktik pungutan liar (pungli).	**Bersih & Akuntabel**
5.	**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**	Kesesuaian Hasil Produk Layanan	Produk layanan berupa bukti bayar dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang diterima wajib pajak akurat dan sesuai dengan standar yang dipublikasikan.	**Sesuai Spesifikasi**

6.	**Kompetensi Pelaksana**	Responsivitas & Kecepatan Petugas/Sistem	Petugas tanggap dan sigap merespon kebutuhan serta pertanyaan masyarakat. Aplikasi sistem pelayanan pendukung beroperasi secara responsif.	**Kompeten & Responsif**
7.	**Perilaku Pelaksana**	Keramahan & Kemudahan Fitur Layanan	Petugas memberikan pelayanan secara sopan, ramah, dan komunikatif, fitur sistem atau aplikasi mudah digunakan oleh publik.	**Sangat Baik / Ramah**
8.	**Penanganan Pengaduan & Masukan**	Aksesibilitas *Channels* Pengaduan	Sarana konsultasi dan penyampaian kritik atausaran tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat ketika mengalami kendala.	**Terbuka & Terakses**
9.	**Sarana dan Prasarana**	Kenyamanan Fasilitas Fisik & Digital	Lingkungan ruang tunggu serta sarana fisik maupun fasilitas sistem online memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang hadir.	**Nyaman & Memadai**
10.	**Keadilan Layanan**	Kesetaraan Perlakuan / Anti-Diskriminasi	Pelayanan diberikan secara adil tanpa adanya perlakuan khusus atau prioritas non-standar berdasarkan latar belakang sosial wajib pajak.	**Nondiskriminatif**

Kualitas pelayanan berkaitan dengan sejauh mana sebuah lembaga mampu memberikan layanan perpajakan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para wajib pajak (Haerunisyah et al., 2026). Kepuasan masyarakat juga dipahami sebagai hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan (PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat berperan sebagai penerima layanan pemerintah sehingga tingkat kepuasan masyarakat menjadi

indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai hasil evaluasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka (Sciences et al., n.d.).

SAMSAT atau *One-Stop Single Administration System*, adalah bentuk pelayanan publik yang memudahkan pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Pelayanan ini berfungsi sebagai pusat administrasi terpadu yang menyediakan berbagai informasi dan prosedur terkait perpajakan kendaraan bermotor (Hartanti dkk., 2020). SAMSAT tidak hanya bertanggung jawab untuk memungut pajak, tetapi juga memberikan informasi penting kepada pemilik kendaraan mengenai berbagai aspek terkait, termasuk prosedur perpanjangan pajak, penggantian plat nomor, pengalihan kepemilikan kendaraan, dan sebagainya (Coven et al., 2024). Keberadaan SAMSAT memudahkan masyarakat untuk mengurus kewajiban pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengunjungi berbagai instansi terkait secara terpisah (Winasari, 2020). Melalui integrasi berbagai layanan, SAMSAT memungkinkan pemilik kendaraan untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi secara efisien. Layanan-layanan ini juga sering menyediakan platform digital yang memudahkan pemilik kendaraan untuk melacak status pajak, mengunduh formulir, dan bahkan melakukan pembayaran pajak secara *online* (Coven et al., 2024).



Gambar 1. Kantor Bersama Samsat Kota Palangka Raya



Gambar 2. Kantor Bersama Samsat Kota Palangka Raya

Pada tahun 2023, data jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Kalimantan Tengah dengan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah 1.642.493 unit dengan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 826.836.104.615, yang kemudian diklasifikasikan berdasarkan warna plat nomor yang terdiri dari kendaraan plat kuning sebanyak 12.978 unit dengan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 27.299.754.439,00, kemudian kendaraan plat merah sebanyak 36.561 unit dengan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 20.517.823.125,00 dan kendaraan plat putih/hitam sebanyak 1.592.954 unit dengan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 779.018.527.051 (Coven et al., 2024). Melihat besarnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, Palangka Raya Samsat hendaknya memberikan pelayanan publik yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan dalam membayar pajak secara sukarela. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meliputi kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak.

Penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu suatu perwujudan fungsi mesin negara sebagai mesin pelayanan masyarakat, oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan adminstrasi harus terus ditingkatkan dan dikembangkan sesuai peraturan yang melayani

masyarakat. kegiatan pembangunan pelayanan masyarakat harus sekomprehensif dan dilakukan dengan seadil-adilnya (Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, 2024).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kota Palangka Raya, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan layanan administratif perpajakan kendaraan bermotor secara umum telah berjalan dengan baik, terstruktur, serta memenuhi standar transparansi yang diharapkan oleh masyarakat. Evaluasi yang mencakup berbagai dimensi pelayanan menunjukkan bahwa aspek kemudahan prosedur, kejelasan persyaratan, keterjangkauan tarif resmi tanpa adanya praktik pungutan liar, serta keramahan petugas telah memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan kepuasan bagi para wajib pajak. Kendati demikian, beberapa catatan perbaikan tetap diidentifikasi, terutama terkait pentingnya pengoptimalan sistem manajemen waktu antrean serta perluasan akses informasi alternatif agar proses pelayanan dapat menjadi jauh lebih efektif dan efisien ke depannya. Kegiatan ini membuktikan bahwa sinergi antara kesiapan fasilitas fisik, digitalisasi layanan, dan responsivitas petugas memegang peranan krusial dalam membangun kepercayaan publik serta mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela. Sebagai rekomendasi untuk keberlanjutan program di masa mendatang, pihak manajemen Samsat Kota Palangka Raya disarankan untuk terus memperkuat inovasi berbasis digital serta memperluas saluran komunikasi interaktif guna mengantisipasi hambatan administratif yang kerap dialami masyarakat, sehingga model pelayanan prima yang transparan dan akuntabel ini dapat terus dipertahankan serta direplikasi pada instansi pelayanan publik dengan karakteristik serupa.

REFERENSI

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.

Angreni, K., & Mustari, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management, 4*, 2022–2023. https://doi.org/

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

Chapter, B. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif*. Kollegial Supervision.

Coven, R., Yos Sudarso, J., Jekan Raya, K., Palangka Raya, K., & Tengah, K. (2024). Analysis of service quality dimensions competitive advantage at the SAMSAT office of Palangka Raya City. *International Journal on Social Science, Economics and Art, 14*(1), 45–53.

Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Probolinggo. *18*(3), 1–8.

Djatmika, G. H., Harsono, B., Rosidah, & Widodo, Y. B. (2021). Pengaruh pengetahuan pajak dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kelurahan Bekasi Jaya. *Jurnal JAEM, 1*(2).

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.

Haerunisyah, N., Subhan, E. S., & Hermansyah, H. (2026). Pengaruh pengetahuan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan: Kualitas pelayanan sebagai pemediasi (SAMSAT Dompu). *Jurnal*

Ekonomi Bisnis dan Manajemen (Eko-Bisma), 5(1), 371–384. https://doi.org/10.58268/eb.v5i1.286

Hardianto, dkk. (2024). Implikasi desentralisasi fiskal dan tata kelola anggaran terhadap kesejahteraan masyarakat melalui alokasi anggaran dan kapasitas ekonomi (Studi kasus Provinsi Sulawesi Barat). *Al-Buhuts, 20*(1).

Hildawati. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7*(1), 59–70.

I Nyoman Trisantosa, D. K. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Deepublish Publisher.

Mirza. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT UPTD. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial dan Budaya, 6*(2), 31–36.

Naulian, L., Hasanah, N., Novita, W., & Waty, E. N. (2025). Quality of tax system services at Bapenda of Pekanbaru City. *Journal of Applied Business and Technology, 6*(1), 16–24. https://doi.org/10.35145/jabt.v6i1.177

Novalita, N., & Rahmiati, S. (2021). Analisis audit operasional persediaan barang dagang (Kasus pada LPG non subsidi pada PT. Harapan Panca Sukma Bandar Lampung). *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora, 4*(2), 81.

Nugroho, G. S. T., Pambelum, Y. J., & Christian, F. (2023). Pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik dengan transparansi sebagai variabel moderasi (Studi empiris pada wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya). *Balance: Media Informasi Akuntansi dan Keuangan, 13*(1), 38–48. https://doi.org/10.52300/blnc.v13i1.8456

Pratama, M. A., & F. A. (2022). Kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja. *Journal of Public Policy and Management, 4*(1), 1–12.

Rachmat, Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017). *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik, 5*(2), 1–10. https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/687

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

Raya, P., & Studi, D. (2026). Persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT Kota Palangka Raya dalam studi kualitatif. *12*(2), 33–46.

Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Journal of Social Science Research, 3*(2), 1–15.

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

Sari, R. K., dkk. (2021). Analisis kemampuan keuangan daerah pada daerah tertinggal di Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Kajian Ilmiah, 21*(1).

Sciences, P., Masyarakat, K., Pelayanan, T., Pajak, P., Hidayatullah, M. I., Makmun, S., & Sciences, P. (n.d.). [Judul artikel belum lengkap]. *E-SOSPOL*, 269–274.

Shahnaz, D. P. (2022). *Pengaruh sistem E-SAMSAT, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Makassar* [Skripsi].

Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2017). *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik, 5*(2), 1–10.

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

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.