

ANALISA TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA KANTOR SAMSAT TEMBILAHAN

Helin Indah Permana¹, Ahmad Rifa'i², Raju Maulana³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam indragiri, Tembilahan, Indonesia

*e-mail: helenpermana.1987@gmail.com¹, rifaisulasin@gmail.com², rajumaulana88@gmail.com³

Article Info

Article history:

Received 04 07, 2026

Revised 04 08, 2026

Accepted 04 08, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan

SERVQUAL

Pembayaran Pajak

SAMSAT Tembilahan

Wajib Pajak

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Tembilahan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipan, serta studi dokumen dan arsip. Informan dipilih melalui purposive sampling, meliputi wajib pajak dan petugas SAMSAT. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan teknik triangulasi dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori cukup baik berdasarkan dimensi SERVQUAL, meskipun masih terdapat kendala pada fasilitas, stabilitas waktu pelayanan, serta konsistensi responsivitas dan penyampaian informasi.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya melalui kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), sering kali dihadapkan pada fenomena ketidakefektifan pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat [1]. Di Kabupaten Indragiri Hilir, termasuk wilayah Tembilahan, fenomena ini terlihat dari antrian panjang, waktu tunggu yang lama, kesalahan administrasi dan kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pembayaran [2]. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan wajib pajak yang pada gilirannya berdampak pada penurunan kepatuhan pajak dan peningkatan keluhan publik [3]. Fenomena ini semakin kompleks dengan adanya digitalisasi layanan, dimana tidak semua wajib pajak terbiasa dengan sistem online, sehingga terjadi kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan [4]. Argumen fenomena ini didasarkan pada pengamatan empiris bahwa kualitas pelayanan publik seperti di SAMSAT memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebagaimana tercermin dalam laporan Ombudsman RI yang sering menerima aduan terkait pelayanan pajak [5].

Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak di kantor SAMSAT Tembilahan secara Kualitatif, teori yang relevan dapat diadopsi dari pendekatan fenomenologi dan teknik insiden kritis (*Sritical Incident Technique/CIT*) untuk memahami esensi pengalaman subjektif wajib pajak dan teknik insiden kritis (CIT) oleh Flanagan untuk mengidentifikasi peristiwa spesifikasi yang memengaruhi persepsi kualitas. Pendekatan ini mengeksplorasi makna emosional dan insiden kritis, seperti frustrasi akibat antrian atau kepuasan dari pelayanan empati melalui wawancara mendalam dan analisis tematik [6].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis kualitas pelayanan di kantor pajak atau SAMSAT di Indonesia, memberikan argument yang mendukung relevansi topik ini. Misalnya, penelitian oleh Pratama *et al.* di SAMSAT Tana Toraja menemukan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak [7]. Studi serupa oleh Saputra *et al.* di SAMSAT Bengkulu menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam membayar pajak sangat bergantung pada mampu atau tidaknya penyedia layanan pajak memenuhi kebutuhan dari para wajib pajak [8]. Selain itu, penelitian oleh Siagian di SAMSAT Tebing Tinggi mengungkapkan bahwa standar kecepatan administrasi dan pelayanan yang tinggi serta fasilitas perpajakan yang memadai telah membawa dampak positif terhadap kepuasan masyarakat [9]. Digitalisasi pelayanan pajak dapat meningkatkan kualitas perpajakan, namun di daerah seperti Tembilahan yang kurang terjangkau teknologi, terdapat tantangan yang masih signifikan [10]. Argumen dari penelitian ini menekankan bahwa analisis kualitas pelayanan tidak hanya mengidentifikasi masalah tetapi juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi, seperti melalui pelatihan staf dan integritas sistem online, yang dapat ditetapkan di SAMSAT Tembilahan untuk mengatasi fenomena lokal. Penelitian ini diharapkan melengkapi temuan tersebut dengan fokus spesifik pada konteks regional.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, berikut rumusan masalah terkait Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Tembilahan:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak pada kantor SAMSAT Tembilahan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang dapat dibuat:

1. Menggambarkan dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak di kantor SAMSAT Tembilahan melalui pendekatan kualitatif, dengan fokus pada pengalaman subjektif wajib pajak untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan.

2. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan (seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berdasarkan narasi wajib pajak melalui wawancara mendalam.
3. Menganalisis insiden kritis yang memengaruhi persepsi kualitas pelayanan, baik positif maupun negative, menggunakan teknik fenomenologi dan CIT.
4. Menjelaskan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan atau kepuasan wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, termasuk aspek sosial dan budaya di wilayah Tembilahan.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan kualitatif untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tembilahan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu wujud layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat [11]. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak [12]. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang professional merupakan suatu tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat [13]. Proses pelayanan publik menurut Keban adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik [14].

Berdasarkan Keputusan Menpan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian sengketa/keluhan/persoalan, terdapat rincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran yang jelas.
- c. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan sah, benar dan tepat.
- e. Keamanan, yakni proses/produk pelayanan publik dalam memberikan rasa aman serta kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat dapat bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana serta prasarana, yakni tersedianya sarana serta prasarana kerja, misalnya peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai seperti penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan, yaitu pemberi pelayanan memiliki sikap sopan dan santun, disiplin, ramah dan juga ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakannya ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan sehat juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung, misalnya toilet, parkir, tempat ibadah dan lainnya.

Tujuan Pelayanan Publik

Kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat. Ketika harapan dan keinginan masyarakat terpenuhi, mereka merasa dihargai [15]. Keyakinan bahwa uang yang mereka bayarkan sebanding dengan apa yang mereka harapkan sangat penting [16]. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu mencari berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk dalam memaksimalkan pengalaman pengunjung agar mereka merasa senang dan nyaman [17]. Penting untuk menghindari membuat tamu merasa diabaikan atau tidak dihargai melalui layanan yang tidak peduli atau cuek.

Strategi lain yang penting adalah memberikan kemudahan, kecepatan dan peluang kepada masyarakat umum. Jika layanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan, maka itu dapat dianggap sebagai kualitas yang sangat baik [18]. Namun, tingkat kepuasan layanan dapat berbeda-beda tergantung pada individu tersebut [19]. Faktanya, administrasi mencakup perusahaan apa pun yang menumbuhkan loyalitas pelanggan. Jika dekat dengan pelanggan pengalaman positif selalu diingat, dukungan pelanggan bisa menjadi jenis layanan penting yang memberikan kepuasan pelanggan [20]. Kebijakan konvensional berpendapat bahwa menyatukan orang adalah tujuan dari pelayanan publik [21].

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Badan independen yang bertanggung jawab atas administrasi pelayanan publik di Indonesia disebut Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi kinerja pelayanan publik berdasarkan Pasa 1 UU No. 37 Tahun 2008. Menurut Undang-undang tersebut, Ombudsman merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk mengarahkan penyelenggara pelayanan publik baik oleh instansi pemerintah maupun, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta unit swasta atau individu yang bertanggung jawab dalam administrasi tersebut. Pelayanan publik tertentu yang didanai sebagai atau seluruhnya oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Tingkat Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak pada Kantor SAMSAT Tembilahan

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran utama keberhasilan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pada konteks Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tembilahan, kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi indikator penting efektivitas.

Menurut Parasuraman *et al.*, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima [20]. Pelayanan pembayaran pajak merupakan bagian dari pelayanan publik yang memiliki orientasi pada kepuasan wajib pajak. Menurut Amba *et al.*, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [5]. Kualitas pelayanan pembayaran pajak diukur dari tingkat kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan seperti:

- a. Kemudahan proses administrasi pajak
- b. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
- c. Transparansi biaya dan prosedur [22]
- d. Sikap ramah dan tanggap pegawai terhadap wajib pajak.

Pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta menciptakan kepercayaan terhadap instansi pemerintah seperti SAMSAT.

Model Servqual dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan

Model Servqual adalah salah satu alat yang paling sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor publik. Dalam konteks ini, Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Model ini telah banyak diterapkan dalam penelitian di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan dan administrasi publik. Lima dimensi utama dalam model SERVQUAL yaitu [23]:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
Meliputi fasilitas fisik, sarana prasarana, kebersihan, penampilan pegawai, serta perlengkapan.
- b. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten dan dapat dipercaya sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesediaan pegawai dalam membantu pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat dan merespons kebutuhan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan/Keyakinan)

Pengetahuan, sopan santun, profesionalisme dan kemampuan pegawai memberikan rasa aman bagi pelanggan.

e. *Empathy* (Empati)

Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, serta keramahan pegawai.

Lima dimensi *Servqual* dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan efektif. Dimensi keandalan dan daya tanggap seringkali dianggap sebagai yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks pelayanan administrasi. Selain itu, bukti fisik seperti fasilitas dan lingkungan fisik kantor juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Ahmad Fachrizal menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pada ketepatan waktu pelayanan, rendahnya daya tanggap petugas, serta kurangnya *assurance* dan empati, sehingga diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dan perbaikan prosedur [4]. Sementara itu, penelitian Y. Susilo menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* masih perlu ditingkatkan, meskipun aspek *reliability* dan *tangible* relatif sudah memuaskan [20]. Penelitian Nasihah menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam membayar PKB [24]. Selanjutnya, penelitian Annisa menunjukkan bahwa inovasi layanan seperti SAMSAT keliling mampu meningkatkan akses pelayanan dan mengurangi antrean, sehingga berdampak pada optimalisasi pendapatan daerah [1]. Di sisi lain, YM Sagina menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih diperlukan penambahan petugas serta optimalisasi teknologi guna mempercepat proses pelayanan [13].

3. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif [25] dengan tujuan untuk menggali pemahaman secara mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta proses pelayanan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Tembilahan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyoroti aspek subjektif seperti kualitas pelayanan yang tidak dapat diukur secara numerik, sehingga memungkinkan eksplorasi narasi dari responden dan dokumen terkait. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, tepatnya di Kantor SAMSAT Tembilahan sebagai pusat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Waktu penelitian berlangsung selama lima bulan, dari Januari hingga Juni 2026, dengan tahapan meliputi pengumpulan data dokumentasi pada Januari–Februari, pelaksanaan wawancara pada Maret–April, serta analisis dan penyusunan laporan pada Mei–Juni. Pemilihan periode ini bertujuan untuk menangkap variasi kondisi pelayanan, sekaligus memastikan ketersediaan data yang relevan dan aktual.

Informan merupakan individu yang dianggap mengetahui, memahami, serta memiliki pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian [26]. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai pengguna layanan.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan/ Status	Kriteria	Jumlah
1	Kepala UPT SAMSAT Tembilahan	Pimpinan	Mengetahui kebijakan, pengelolaan, dan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor	1 orang

2	Petugas Pelayanan SAMSAT	Aparatur/ Petugas	Terlibat langsung dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor	4 orang
3	Wajib Pajak	Pengguna Layanan	Pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan dan bersedia menjadi informan	10 orang
Total				15 orang

Sumber: Diolah Peneliti, 2026.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan. Informan terdiri atas Kepala UPT SAMSAT Tembilahan, petugas pelayanan, serta wajib pajak sebagai pengguna layanan. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan (*data saturation*).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam dengan wajib pajak dan petugas SAMSAT, observasi partisipan terhadap proses pelayanan secara langsung di lokasi penelitian, serta studi dokumen dan arsip seperti laporan kinerja, survei kepuasan, dan catatan keluhan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data untuk memilah dan memfokuskan informasi penting, penyajian data dalam bentuk sistematis seperti deskripsi tematik atau naratif guna memudahkan pemahaman, serta penarikan kesimpulan secara induktif berdasarkan pola dan tema yang ditemukan. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan proses verifikasi melalui teknik triangulasi dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber data, serta member check dengan mengonfirmasi hasil penelitian kepada informan [27]. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas yang tinggi dan mampu merepresentasikan kondisi nyata kualitas pelayanan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Tembilahan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Reduksi Data

a. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan para wajib pajak di Kantor SAMSAT Tembilahan, diperoleh gambaran bahwa secara umum kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dinilai cukup baik. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa proses pelayanan berlangsung relatif cepat dan alurnya mudah dipahami, mulai dari pengambilan nomor antrean hingga proses pembayaran di loket. Selain itu, sikap petugas yang dinilai ramah dan komunikatif juga menjadi nilai tambah dalam memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan, terutama terkait lamanya waktu tunggu pada jam-jam tertentu akibat tingginya jumlah pengunjung, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan sebagian wajib pajak merasa kurang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan dengan baik, masih diperlukan adanya peningkatan dalam aspek kenyamanan dan pengelolaan antrean agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan para petugas di Kantor SAMSAT Tembilahan, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor telah mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Para petugas menyatakan bahwa mereka berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat, serta menjaga sikap profesional dalam melayani wajib pajak. Selain itu, petugas juga mengungkapkan bahwa kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan antara lain adalah tingginya jumlah wajib pajak pada periode tertentu yang menyebabkan terjadinya antrean, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Meskipun demikian, berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut, seperti pengaturan alur pelayanan dan peningkatan koordinasi antar petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa dari sisi internal, petugas telah berupaya maksimal

dalam memberikan pelayanan, namun masih diperlukan dukungan fasilitas dan sistem yang lebih baik guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

b. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor SAMSAT Tembilahan, proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terlihat berjalan secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditetapkan. Wajib pajak terlebih dahulu mengambil nomor antrean sebelum menuju loket pelayanan sesuai dengan tahapan yang berlaku, mulai dari verifikasi data hingga proses pembayaran. Dalam pelaksanaannya, petugas terlihat menjalankan tugasnya secara profesional dengan melayani wajib pajak secara bergantian serta memberikan arahan yang jelas apabila terdapat wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Selain itu, interaksi antara petugas dan wajib pajak secara umum berlangsung dengan baik, ditandai dengan adanya komunikasi yang cukup efektif dan sikap ramah dari petugas dalam memberikan pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan di lapangan, terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan masih adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya pada waktu-waktu tertentu. Pada jam-jam sibuk, terlihat adanya penumpukan wajib pajak di area ruang tunggu yang menyebabkan antrean menjadi cukup panjang. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan wajib pajak, terutama ketika kapasitas tempat duduk tidak mencukupi jumlah pengunjung yang datang. Selain itu, meskipun fasilitas pelayanan secara umum sudah tersedia, masih ditemukan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pengelolaan ruang tunggu dan optimalisasi alur antrean agar lebih efisien. Dengan demikian, hasil observasi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan dengan baik dan terstruktur, masih diperlukan adanya perbaikan dalam aspek manajemen pelayanan dan fasilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

c. Studi Dokumen

Berdasarkan hasil studi dokumen dan arsip yang diperoleh dari Kantor SAMSAT Tembilahan, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor telah didasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Dokumen tersebut memuat alur pelayanan mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi berkas, hingga proses pembayaran, yang bertujuan untuk memberikan kepastian dan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, terdapat pula ketentuan mengenai waktu penyelesaian pelayanan serta pembagian tugas dan tanggung jawab petugas pada masing-masing bagian, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Keberadaan dokumen ini menunjukkan bahwa secara administratif, sistem pelayanan telah dirancang dengan baik untuk mendukung kualitas pelayanan yang optimal.

Namun demikian, berdasarkan hasil telaah terhadap dokumen dan arsip yang ada, ditemukan bahwa dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara ketentuan yang tertuang dalam dokumen dengan kondisi di lapangan. Hal ini terlihat dari adanya perbedaan antara waktu pelayanan yang ditargetkan dalam SOP dengan waktu tunggu yang dialami oleh wajib pajak pada situasi tertentu, khususnya pada saat terjadi lonjakan jumlah pengunjung. Selain itu, meskipun secara dokumen fasilitas pelayanan telah direncanakan untuk mendukung kenyamanan wajib pajak, dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan. Dengan demikian, hasil studi dokumen ini menunjukkan bahwa secara normatif pelayanan telah memiliki dasar yang kuat, namun masih diperlukan upaya optimalisasi dalam implementasinya agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penyajian Data

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil reduksi data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen, aspek *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa secara umum fasilitas pelayanan telah tersedia dan dapat digunakan oleh wajib pajak. Fasilitas tersebut meliputi ruang tunggu, loket pelayanan, papan informasi, serta area pelayanan yang tertata sesuai dengan alur yang telah ditetapkan. Dari hasil observasi, terlihat bahwa kondisi lingkungan pelayanan cukup bersih dan tertib, serta adanya penataan ruang yang memudahkan wajib pajak dalam mengikuti prosedur pelayanan. Selain itu,

keberadaan papan informasi juga membantu wajib pajak dalam memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa pada waktu-waktu tertentu, khususnya pada jam sibuk, fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi jumlah wajib pajak yang datang. Hal ini terlihat dari adanya keterbatasan kapasitas ruang tunggu yang menyebabkan sebagian wajib pajak harus menunggu dalam kondisi berdiri. Selain itu, meskipun secara umum fasilitas telah tersedia, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan tempat duduk dan optimalisasi tata ruang pelayanan agar lebih nyaman dan efisien. Dengan demikian, penyajian data pada indikator *tangibles* ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, namun masih perlu dilakukan peningkatan guna menunjang kenyamanan wajib pajak secara lebih optimal.

b. Reliability (Keandalan)

Berdasarkan hasil reduksi data, aspek *reliability* (keandalan) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan secara cukup konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hasil wawancara dengan wajib pajak mengungkapkan bahwa alur pelayanan relatif jelas dan mudah dipahami, mulai dari tahap pengambilan nomor antrean hingga proses pembayaran di loket. Selain itu, sebagian besar wajib pajak menilai bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan, seperti ketepatan dalam penginputan data serta kejelasan informasi yang diberikan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan dijalankan secara berurutan tanpa adanya penyimpangan yang berarti, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan tertib.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa aspek keandalan belum sepenuhnya optimal. Pada situasi tertentu, terutama ketika jumlah wajib pajak meningkat, waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi dalam kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh jumlah pengunjung dan kondisi operasional di lapangan. Selain itu, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, masih ditemukan adanya keterlambatan kecil dalam beberapa tahapan pelayanan. Dengan demikian, penyajian data pada indikator *reliability* ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup andal, namun masih perlu peningkatan dalam menjaga konsistensi waktu pelayanan agar tetap stabil dalam berbagai kondisi.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil reduksi data, aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas secara umum memiliki tingkat responsivitas yang cukup baik dalam melayani wajib pajak. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa petugas sigap dalam memberikan pelayanan, seperti segera memproses berkas yang diajukan serta memberikan arahan kepada wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Selain itu, dari hasil observasi terlihat bahwa petugas aktif merespons pertanyaan maupun permintaan bantuan dari wajib pajak dengan sikap yang komunikatif dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa petugas berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan membantu guna memperlancar proses pembayaran pajak.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah wajib pajak, tingkat daya tanggap petugas terlihat mengalami penurunan. Hal ini ditandai dengan adanya keterlambatan dalam merespons pertanyaan atau permintaan bantuan dari wajib pajak akibat tingginya beban kerja yang harus ditangani secara bersamaan. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengungkapkan bahwa pada saat antrean panjang, petugas cenderung lebih fokus pada penyelesaian administrasi sehingga interaksi dengan wajib pajak menjadi terbatas. Dengan demikian, penyajian data pada indikator *responsiveness* ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah memiliki daya tanggap yang baik, namun masih diperlukan peningkatan, khususnya dalam menjaga konsistensi responsivitas pada saat kondisi pelayanan sedang padat.

d. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil reduksi data, aspek *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak merasa yakin terhadap proses pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kejelasan informasi terkait prosedur, biaya, dan persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, sikap petugas yang sopan dan profesional juga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak. Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa petugas mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara tertib dan terarah.

Namun demikian, berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam aspek jaminan pelayanan. Pada kondisi tertentu, masih ditemukan adanya wajib pajak yang merasa kurang mendapatkan penjelasan secara rinci terkait prosedur atau kendala yang mereka hadapi, sehingga menimbulkan kebingungan. Selain itu, meskipun secara umum petugas telah menunjukkan sikap profesional, masih terdapat perbedaan dalam cara penyampaian informasi antar petugas yang dapat memengaruhi tingkat pemahaman wajib pajak. Dengan demikian, penyajian data pada indikator *assurance* ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan jaminan pelayanan sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam konsistensi penyampaian informasi agar seluruh wajib pajak dapat memperoleh pemahaman yang sama.

e. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil reduksi data, aspek *empathy* (empati) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas secara umum telah menunjukkan sikap peduli dan perhatian terhadap wajib pajak. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa petugas berupaya bersikap ramah, sopan, serta memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada seluruh wajib pajak. Selain itu, petugas juga terlihat membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan, seperti dalam pengisian berkas atau memahami alur pelayanan. Hasil observasi turut memperkuat temuan tersebut, di mana interaksi antara petugas dan wajib pajak berlangsung dengan cukup baik, serta adanya upaya petugas untuk memberikan penjelasan secara langsung ketika dibutuhkan.

Namun demikian, dalam beberapa kondisi, masih terdapat keterbatasan dalam penerapan aspek empati, terutama pada saat tingkat kunjungan wajib pajak meningkat. Pada situasi tersebut, perhatian petugas terhadap kebutuhan individu wajib pajak cenderung berkurang karena fokus pada penyelesaian pekerjaan secara cepat. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengharapkan adanya pendekatan yang lebih personal dalam pelayanan, seperti pemberian informasi yang lebih rinci dan komunikasi yang lebih intensif. Dengan demikian, penyajian data pada indikator *empathy* ini menunjukkan bahwa sikap kepedulian petugas sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam menjaga kualitas interaksi dengan wajib pajak di tengah kondisi pelayanan yang padat.

PEMBAHASAN

Analisis *Tangibles* (Bukti Fisik) pada Kantor Samsat Tembilahan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya, aspek *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa secara umum fasilitas pelayanan telah tersedia dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Keberadaan sarana seperti ruang tunggu, loket pelayanan, serta papan informasi menjadi indikator bahwa instansi telah berupaya menyediakan bukti fisik yang memadai bagi wajib pajak. Dalam perspektif teori SERVQUAL, dimensi *tangibles* mencakup kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, serta penampilan petugas yang secara langsung dapat dirasakan oleh pengguna layanan. Dengan demikian, ketersediaan fasilitas yang cukup lengkap serta lingkungan pelayanan yang relatif tertata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* telah berada pada kategori cukup baik [28].

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek *tangibles* belum sepenuhnya optimal dalam mendukung kenyamanan wajib pajak. Hal ini terlihat dari masih adanya keterbatasan kapasitas ruang tunggu serta fasilitas pendukung lainnya, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah wajib pajak. Dalam konteks teori SERVQUAL, kekurangan pada aspek fasilitas fisik dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, karena bukti fisik merupakan hal pertama yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kondisi ini

mengindikasikan bahwa meskipun secara umum fasilitas telah tersedia, namun belum sepenuhnya mampu mengimbangi kebutuhan pelayanan pada kondisi tertentu [29].

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* di Kantor SAMSAT Tembilahan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam penyediaan dan pengelolaan fasilitas fisik guna menunjang kenyamanan wajib pajak secara lebih optimal. Upaya perbaikan seperti penambahan kapasitas ruang tunggu dan penataan ulang fasilitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Analisis *Reliability* (Keandalan) pada Kantor Samsat Tembilahan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya, aspek *reliability* (keandalan) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa proses pelayanan telah berjalan secara cukup konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini terlihat dari kejelasan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh wajib pajak, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, seperti dalam pengolahan data dan penyampaian informasi. Dalam perspektif teori SERVQUAL, *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan [30]. Dengan demikian, kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* berada pada kategori cukup baik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan belum sepenuhnya stabil dalam berbagai kondisi. Pada saat terjadi peningkatan jumlah wajib pajak, waktu penyelesaian pelayanan cenderung mengalami keterlambatan, sehingga mengurangi konsistensi dalam kecepatan pelayanan. Dalam konteks teori SERVQUAL, ketidakstabilan dalam waktu pelayanan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan suatu layanan, karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak hanya akurat tetapi juga konsisten dalam setiap situasi [31]. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor beban kerja dan jumlah pengunjung masih menjadi kendala dalam menjaga kualitas keandalan pelayanan secara optimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* di Kantor SAMSAT Tembilahan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam menjaga konsistensi waktu pelayanan di tengah kondisi operasional yang dinamis. Upaya seperti peningkatan efisiensi alur pelayanan serta optimalisasi sumber daya manusia diharapkan dapat memperkuat keandalan pelayanan sehingga mampu memenuhi harapan wajib pajak secara lebih maksimal.

Analisis *Responsiveness* (Daya Tanggap) pada Kantor Samsat Tembilahan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya, aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas secara umum memiliki kemampuan yang cukup baik dalam merespons kebutuhan wajib pajak. Hal ini terlihat dari kesiapan petugas dalam melayani proses administrasi, memberikan arahan, serta menjawab pertanyaan wajib pajak dengan jelas dan informatif. Dalam perspektif teori SERVQUAL, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap [32]. Dengan demikian, sikap proaktif petugas dalam memberikan bantuan dan informasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* berada pada kategori cukup baik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap petugas belum sepenuhnya konsisten, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah wajib pajak. Dalam kondisi tersebut, petugas cenderung lebih fokus pada penyelesaian tugas administratif sehingga respons terhadap pertanyaan atau kebutuhan individu wajib pajak menjadi terbatas. Dalam konteks teori SERVQUAL, keterlambatan atau penurunan responsivitas dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, karena kecepatan dan ketepatan respons merupakan bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan [33]. Kondisi ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kemampuan petugas dalam mempertahankan tingkat responsivitas secara optimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* di Kantor SAMSAT Tembilahan tergolong cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam menjaga konsistensi daya tanggap petugas pada saat kondisi pelayanan sedang padat. Upaya seperti peningkatan jumlah petugas atau pengaturan alur pelayanan yang lebih efisien diharapkan dapat membantu meningkatkan responsivitas pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak.

Analisis Assurance (Jaminan) pada Kantor Samsat Tembilahan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya, aspek *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi dan sikap profesional yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur, persyaratan, serta biaya yang harus dipenuhi secara jelas dan transparan. Selain itu, sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas juga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak. Dalam perspektif teori SERVQUAL, *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, serta kesopanan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan [34]. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* berada pada kategori cukup baik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal konsistensi penyampaian informasi kepada wajib pajak. Pada beberapa kondisi, masih terdapat wajib pajak yang merasa kurang mendapatkan penjelasan secara rinci terkait prosedur atau kendala yang dihadapi, sehingga menimbulkan kebingungan. Dalam konteks teori SERVQUAL, ketidakjelasan informasi dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan [8]. Selain itu, perbedaan cara penyampaian informasi antar petugas juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pemahaman wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun petugas memiliki kompetensi yang baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam standar komunikasi pelayanan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* di Kantor SAMSAT Tembilahan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam menjaga konsistensi dan kejelasan informasi yang diberikan kepada wajib pajak. Upaya seperti pelatihan komunikasi pelayanan dan standarisasi penyampaian informasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat serta memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Analisis Empathy (Empati) pada Kantor Samsat Tembilahan

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan sebelumnya, aspek *empathy* (empati) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan menunjukkan bahwa petugas pada umumnya telah menunjukkan sikap peduli dan perhatian terhadap wajib pajak. Hal ini tercermin dari sikap ramah, sopan, serta kesediaan petugas dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan, seperti dalam memahami prosedur atau melengkapi persyaratan administrasi. Selain itu, petugas juga berupaya memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada seluruh wajib pajak. Dalam perspektif teori SERVQUAL, *empathy* mencakup kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara personal serta memahami kebutuhan pengguna layanan [35]. Dengan demikian, sikap yang ditunjukkan oleh petugas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* berada pada kategori cukup baik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek empati belum sepenuhnya optimal dalam kondisi tertentu, khususnya pada saat tingkat kunjungan wajib pajak meningkat. Dalam situasi tersebut, perhatian petugas terhadap kebutuhan individu wajib pajak cenderung berkurang karena fokus pada penyelesaian pekerjaan secara cepat. Dalam konteks teori SERVQUAL, kurangnya perhatian secara personal dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, karena pengguna layanan mengharapkan adanya interaksi yang lebih humanis dan komunikatif [36]. Selain itu, beberapa wajib pajak juga mengharapkan adanya pendekatan yang lebih personal, seperti pemberian penjelasan yang lebih rinci dan komunikasi yang lebih intensif. Hal ini

mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi kemampuan petugas dalam mempertahankan kualitas empati secara konsisten.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* di Kantor SAMSAT Tembilahan tergolong cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam menjaga kualitas interaksi dan perhatian terhadap wajib pajak secara individual. Upaya seperti peningkatan kesadaran pelayanan prima serta pengelolaan beban kerja yang lebih seimbang diharapkan dapat meningkatkan aspek empati dalam pelayanan, sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Tembilahan secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan telah tersedia dan mendukung proses pelayanan, petugas mampu memberikan pelayanan secara cukup andal dan sesuai prosedur, serta memiliki daya tanggap, sikap profesional, dan kepedulian yang baik terhadap wajib pajak. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, ketidakstabilan waktu pelayanan pada saat lonjakan pengunjung, serta belum konsistennya responsivitas, penyampaian informasi, dan perhatian personal dalam kondisi tertentu. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dalam aspek sarana prasarana, manajemen pelayanan, serta kualitas sumber daya manusia guna mewujudkan pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Annisa and Meirinawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Keliling (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Pamekasan)," *Socius J. Penelit. Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 02, no. 11, pp. 845–856, 2025.
- [2] H. Noviyanti, "Prosedur Program Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Samsat Indragiri Hilir," Universitas Islam Negeri, 2022.
- [3] A. E. P. Benggu and T. W. Damayanti, "Pengaruh Penerimaan Penggunaan E-Samsat terhadap Kepatuhan Perpajakan di Kota Kupang dengan Technology Acceptance Model (TAM)," *Entrep. Bisnis Manaj. Akunt.*, vol. 5, no. 2, pp. 239–256, 2024.
- [4] A. Fachrizal, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara," Universitas Medan Area, 2023.
- [5] N. Amba, S. R. J. Saleky, and O. L. Sahertian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah," *J. Adm. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 232–239, 2023.
- [6] A. Mulyawan and D. Novia, "Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus di Samsat Soreang Kab. Bandung)," *J. Comput. Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 30–39, 2016.
- [7] M. A. Pratama, Fatmawati, and Abdi, "Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Tana Toraja," *J. Public Policy Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 76–85, 2022.
- [8] I. S. Saputra, S. Rindawati, and T. Purwanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Sistem Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bengkulu," *J. STIA Bengkulu*, vol. 11, no. 2, pp. 239–248, 2025.
- [9] A. F. Siagian, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara," Universitas Medan Area, 2021.
- [10] A. Rifa'i and Albetris, "Implementasi Reformasi Birokrasi," *J. Manaj. dan Sains*, vol. 7, no. 2, pp. 606–609, 2022, doi: 10.33087/jmas.v7i2.499.
- [11] J. A. T. Bua, A. Fajri, and M. Fahmi, "Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL," *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–116, 2025.

- [12] Suardi and I. Prasetyo, "Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir," *J. Manaj. dan Adm. Publik*, vol. 4, no. 4, pp. 1–13, 2021.
- [13] Y. M. Sagina and Munawaroh, "Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Serang," *Pus. Publ. Ilmu Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 164–175, 2025.
- [14] Hildawati, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai," *Publika J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, pp. 19–31, 2021.
- [15] D. Utami and A. R. M, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Maros," *J. Ekon. Prioritas*, vol. 3, no. 3, pp. 200–209, 2023.
- [16] R. Nepi, Erita, and Y. Syamra, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Padang," *Surpl. J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 313–327, 2023.
- [17] Rahimah, N. M. M. Anjasmari, and M. F. Noorrahman, "Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Balangan," *J. Pelayanan Publik*, vol. 1, no. 4, pp. 1586–1596, 2024.
- [18] S. Rahmatyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Samsat Wilayah Kota Kendari," *Sibatik J.*, vol. 1, no. 11, pp. 2371–2382, 2022.
- [19] P. Y. F. Sanadi, Fatmawada, and Djunaedi, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor," *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, vol. 19, no. 1, pp. 55–71, 2024.
- [20] Y. Susilo, I. D. Pramudiana, and M. K. Anwar, "Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan," *Maj. Ilm. Cahaya Ilmu*, vol. 6, no. 2, pp. 99–113, 2024.
- [21] Rahmawati, "Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir," Universitas Islam Riau, 2021.
- [22] R. Maulana and Triyonowati, "Financial Attitude on Financial Management Behavior with Financial Inclusion as a Mediating Variable Among Generation Z in Riau," *4th Int. Conf. Bus. Soc. Sci.*, pp. 1060–1067, 2024.
- [23] R. Maulana, "Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat dari Aspek Reliability (Kehandalan) dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong," *J. Adm. Publik dan Adm. Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 345–358, 2022.
- [24] D. Nasihah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati," *J. Akunt. dan Pajak*, vol. 21, no. 1, pp. 176–185, 2020.
- [25] A. Ultavia, P. Jannati, F. Malahati, Qathrunnada, and Shaleh, "Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi," *J. Pendidik. Dasar*, vol. 11, no. 2, pp. 341–348, 2023.
- [26] R. Fitriyani *et al.*, *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Padang: CV. Pustaka Inspirasi Minang, 2025.
- [27] Syafrinadina *et al.*, *Buku Panduan Penulisan Artikel Ilmiah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri, 2025.
- [28] Sinollah and Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual $\pm$ Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [29] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. A. Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *J. OPSI*, vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [30] A. N. Zahir, A. A. Arrahman, N. F. H. Faqih, M. R. Arrafi, and I. Darmawan, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat: Perspektif SERVQUAL Berbasis Studi Pustaka Alvira," *J. Penelit. Nusantara*, vol. 1, no. 12, pp. 1173–1181, 2025.
- [31] B. Indrawati, "Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi," *J. Ilm. Bakti Farm.*, vol. 7, no. 1, pp. 45–52, 2022.

- [32] N. H. Marzuq and H. Andriani, "Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 13995–14008, 2022.
- [33] M. I. Nurfaizi, "Peran Service Quality, Perceived Security dan Perceived Privacy Untuk Memaksimalkan Customer Satisfaction Melalui Servqual Theory," Universitas Islam Indonesia, 2025.
- [34] Jumawan and A. I. Prasetyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi," *Socius J. Penelit. Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 12, pp. 427–437, 2024.
- [35] N. K. S. Ardini, I. M. D. B. Penindra, and I. G. A. K. Suriadi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Perbaikan Kualitas Layanan Optik XYZ," *J. Media Akad.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–30, 2026.
- [36] A. Chopra, K. S. Ranjani, and S. Narsipur, "Service Quality Dimensions in AI-enabled Chatbots Leading to Customer Satisfaction: A Study from South Asia," *Int. Bus. Manag. Rev. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 26–49, 2023.