

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN DI
SAMSAT KABANJAHE**

TESIS

OLEH :

**DEWANTA MELIALA
241801009**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT
DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN DI
SAMSAT KABANJAHE**

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area**

OLEH :

DEWANTA MELIALA

241801009

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)31/7/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan di Samsat Kabanjahe

N a m a : Dewanta Meliala

N P M : 241801009

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Pembimbing II



Dr. Indra Muda, M.AP

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Adam, SE. M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 10 April 2026

Nama : Dewanta Meliala

NPM : 241801009



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Dr. Adam, MAP
Sekretaris	: Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si
Pembimbing I	: Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II	: Dr. Indra Muda, M.AP
Penguji Tamu	: Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul ***Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan di Samsat Kabanjahe*** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik di suatu Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Medan, April 2026



Dewanta Meliala

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

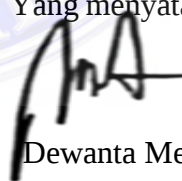
Nama : Dewanta Meliala
NPM : 241801009
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan di Samsat Kabanjahe

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



Dewanta Meliala

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN DI SAMSAT KABANJAHE

Nama : Dewanta Meliala
NPM : 241801009
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II : Dr. Indra Muda, M.AP

Dewanta Meliala, Tahun 2026, Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan di SAMSAT Kabanjahe, Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabanjahe. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan informan Kepala UPTD PEPENDA, Kasubbag TU, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, kepastian waktu, dan kemudahan akses layanan dalam satu pintu. Kepastian estimasi waktu pelayanan, termasuk untuk layanan balik nama dan perpanjangan plat yang memerlukan waktu lebih lama, dapat diterima masyarakat karena adanya komunikasi yang jelas dari petugas. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital turut meningkatkan kecepatan, akurasi, dan integrasi data, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat. Kendala yang masih dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis sistem, lonjakan pemohon pada waktu tertentu, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Kualitas Pelayanan Publik; SAMSAT Kabanjahe

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE SYSTEM TO IMPROVE PUBLIC SERVICE IN PAYING VEHICLE TAX AT THE SAMSAT KABANJAHE

Name : Dewanta Meliala
NPM : 241801009
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Supervisor II : Dr. Indra Muda, M.AP

Sedar Barus, 2026. *The Implementation of the Regulation of the Minister of Education, Culture, Research, and Technology Number 19 of 2024 on Teacher Professional Education in Improving Teacher Competence at SMK Swasta GBKP Kabanjahe.*

This study aims to analyze the implementation of the One-Stop Integrated Service System (PTSP) in improving motor vehicle tax payment services at SAMSAT Kabanjahe. The research employed a descriptive qualitative method involving the Head of UPTD PEPENDA, the Head of Administration Subdivision, staff members, and community service users as informants. The findings indicate that the PTSP has been implemented quite effectively in enhancing the quality of public services through procedural simplification, service time certainty, and easier access to services through a single service point. The certainty of estimated service time, including for ownership transfer and license plate renewal services that require a longer processing period, is accepted by the public due to clear communication from officers. The utilization of a digital-based administrative system has improved service speed, accuracy, and data integration, thereby strengthening public trust. However, several challenges remain, including limited human resources, technical system disruptions, high applicant volume at certain times, and limited public understanding of service procedures.

Keywords: Policy Implementation; Teacher Professional Education; SMK Swasta GBKP Kabanjahe.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan di Samsat Kabanjahe”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari teknik penulisan maupun kedalaman materinya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Medan, April 2026

Penulis



Dewanta Meliala

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pelayanan Publik.....	10
2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	12
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.3.1 Penelitian Terdahulu	18
2.3.2 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.2 Bantuk Penelitian	24
3.3 Informan Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.2 Hasil Penelitian	42
4.3 Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD PEPENDA Kabanjahe.....	36
Gambar 4.2 Wawancara Peneliti dengan Salah Seorang Pegawai PEPENDA SAMSAT Kabanjahe	43
Gambar 4.3 Wawancara dengan Salah Seorang Warga Pembayar Pajak	48
Gambar 4.4 Percepatan Pelayanan PPTSP Samsat Kabanjahe	53
Gambar 4.5 wawancara peneliti dengan salah satu pegawai UPTD PEPENDA (SAMSAT) Kabanjahe.....	62
Gambar 4.6 Antrian Pembayar Pajak Pelayanan Satu Pintu UPTD PEPENDA Kabanjahe.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan pembangunan di berbagai sektor memerlukan biaya yang tidak sedikit. Seiring bertambahnya kebutuhan untuk mempercepat pembangunan, kebutuhan dana pun turut meningkat. Demi mewujudkan pemerataan di seluruh wilayah, berbagai langkah strategis terus dilakukan untuk mengejar ketertinggalan. Salah satu sumber utama pendanaan pemerintah berasal dari penerimaan pajak. Pajak berperan penting dalam mendukung jalannya pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan nasional. Hampir seluruh daerah di Indonesia mengoptimalkan potensi pendapatan daerahnya melalui pajak. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah dituntut untuk terus berinovasi dan berupaya meningkatkan sumber pendapatan demi mendukung pertumbuhan daerahnya.

Pelaksanaan otonomi daerah menjadi salah satu wujud partisipasi masyarakat melalui kontribusi pajak dan retribusi daerah. Otonomi daerah memungkinkan pemerintah setempat untuk menjalankan pembangunan dan mengatur jalannya pemerintahan secara mandiri, meskipun tetap dalam koridor persetujuan dari pemerintah pusat (Chritina & Kepramareni, 2012).

Pembangunan sebuah negara sangat bergantung pada penerimaan pajak (Dewi & dkk, 2020), yang merupakan kontribusi masyarakat kepada negara sesuai ketentuan hukum dan bersifat wajib (Danarsi, 2017). Melalui pajak, pemerintah memperoleh dana untuk membiayai berbagai program sosial serta meningkatkan

kesejahteraan dan kemakmuran rakyat (Ilhamsyah, 2016). Demi memperkuat kemandirian ekonomi, pemerintah terus berupaya mengurangi ketergantungan pada bantuan luar negeri dengan mengoptimalkan penerimaan negara, termasuk dari sektor pajak.

Di tingkat daerah, otonomi daerah menjadi wujud partisipasi masyarakat melalui pembayaran pajak dan retribusi. Pendapatan pajak daerah seharusnya mampu menopang kebutuhan pembangunan di wilayah masing-masing. Salah satu sumber utama pendapatan tersebut adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pungutan yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan, diharapkan penerimaan dari pajak ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan daerah, sehingga mampu mendukung berbagai program pembangunan dan pelayanan publik.

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor SAMSAT Kabanjahe berperan sebagai pusat layanan bagi para pemilik kendaraan bermotor untuk melunasi kewajiban pajaknya. Keberadaan layanan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang optimal. Peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus bertambah setiap tahunnya.

Kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor penting dalam mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak masih tergolong rendah, terlihat dari kecenderungan mereka menunda pembayaran hingga ada program penghapusan denda. Meskipun

penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan jumlah kendaraan terus bertambah setiap tahunnya, hal ini belum diiringi dengan peningkatan kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Pada dasarnya, pelayanan publik muncul sebagai sebuah tuntutan dari masyarakat agar mereka mendapatkan hak serta perlakuan yang layak dari pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan ini berperan penting dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan warga negara dan mendukung eksistensi mereka dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintahan yang harus dijalankan dengan optimal untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pemahaman yang baik tentang arti dan manfaat pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak. Tanpa pengetahuan tersebut, kecil kemungkinan seseorang akan secara sukarela melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Keraguan masyarakat sering kali muncul akibat maraknya kasus penyalahgunaan di sektor perpajakan, yang berdampak pada tingkat kepatuhan mereka. Wajib pajak khawatir dana yang telah mereka setorkan tidak digunakan sebagaimana mestinya.

Untuk mengatasi hal ini, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu kunci utama. Akuntabilitas dalam pelayanan publik menjadi pendekatan baru yang bertujuan mengurangi kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan layanan yang diberikan pemerintah daerah. Dalam hal ini, kehadiran Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di SAMSAT Kabanjahe diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan efisien bagi masyarakat.

Dengan proses administrasi yang lebih sederhana dan jelas, PTSP menjadi solusi untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika pelayanan yang diberikan semakin baik dan terpercaya, diharapkan kepercayaan serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah

Dalam konteks Kabupaten Karo, Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Samsat Kabanjahe memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan optimalisasi penerimaan PKB. Sepanjang tahun 2023, UPT Samsat Kabanjahe mencatat tingkat penyerapan pajak kendaraan bermotor sebesar 97,14 persen. Secara struktural, penetapan target penerimaan pajak secara umum berada di bawah kewenangan pemerintah provinsi. Namun, secara nominal, UPT Samsat Kabanjahe pada tahun 2023 memiliki target penerimaan sebesar Rp50.144.534.381. Capaian ini menunjukkan kinerja yang relatif baik, meskipun secara persentase target tersebut lebih rendah dibandingkan tahun 2022, di mana UPT Samsat Kabanjahe berhasil melampaui target hingga mencapai 117 persen. Perbedaan capaian ini mencerminkan dinamika kebijakan target, kondisi ekonomi masyarakat, serta tingkat kepatuhan wajib pajak yang berfluktuasi dari tahun ke tahun.

Untuk memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat, UPT Samsat Kabanjahe didukung oleh beberapa unit layanan, antara lain Gerai Samsat Tiga Binanga sebagai Samsat Gerai, Samsat Kabanjahe sebagai Samsat Induk, Bus Samsat Keliling di wilayah Kabanjahe, serta layanan Samsat Gendong. Keberagaman bentuk layanan ini menunjukkan adanya

upaya konkret dalam menerapkan konsep pelayanan terpadu dan jemput bola, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan akses terbatas.

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diterapkan di Kantor Samsat Kabanjahe berfungsi sebagai pusat layanan terpadu bagi pemilik kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Keberadaan PTSP diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Peningkatan penerimaan PKB yang sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai agar mampu mendorong kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Kepatuhan pajak menjadi faktor kunci dalam meningkatkan PAD. Namun, dalam praktiknya, kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak masih relatif rendah, yang terlihat dari kecenderungan menunda pembayaran pajak hingga adanya program penghapusan sanksi administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kendaraan dan penerimaan pajak belum sepenuhnya diiringi dengan peningkatan kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Pelayanan publik pada dasarnya hadir sebagai tuntutan masyarakat untuk memperoleh hak dan perlakuan yang layak dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan warga negara dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fungsi utama pemerintahan yang harus dijalankan secara optimal guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Pemahaman masyarakat terhadap arti dan manfaat pajak memiliki peran penting dalam membentuk kesadaran sebagai wajib pajak. Tanpa pemahaman yang memadai, kepatuhan pajak cenderung bersifat pragmatis dan temporer. Keraguan masyarakat terhadap pengelolaan pajak juga sering muncul akibat maraknya kasus penyalahgunaan dana publik, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Dalam upaya mengatasi persoalan tersebut, peningkatan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik menjadi pendekatan strategis. Hal ini sejalan dengan arahan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, Ardan Noor, yang menekankan pentingnya inovasi pelayanan pajak berbasis teknologi dengan orientasi cepat, mudah, dan ramah. Penegasan tersebut disampaikan saat kunjungan ke UPT Samsat Kabanjahe pada 20 September 2025, yang bertujuan memastikan pelayanan pajak berjalan optimal sekaligus mendorong peningkatan PAD dari sektor PKB, Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Alat Berat (PAB).

Optimalisasi penerimaan pajak tidak semata-mata berorientasi pada pencapaian target, melainkan pada kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa nyaman dan terdorong untuk memenuhi kewajibannya. Upaya strategis yang ditekankan meliputi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui Program Mandiri Ketuk Pintu (PMKP), pemanfaatan teknologi digital, penguatan koordinasi lintas instansi seperti Polri dan Jasa Raharja, serta sinergi dengan pemerintah kabupaten/kota. Pendekatan ini dipertegas melalui penguatan koordinasi berbasis *cost sharing* dan *role sharing*

sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Oleh karena itu, penelitian dengan judul "**Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan di SAMSAT Kabanjahe**" sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan di Samsat Kabanjahe, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya, serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan profesionalisme dan meningkatkan pelayanan publik.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret dalam pengelolaan SDM yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan manajemen sumber daya manusia yang optimal, pelayanan publik di SAMSAT Kabanjahe dapat menjadi lebih cepat, efisien, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pelayanan terpadu satu pintu di UPTD PEPENDA SAMSAT Kabanjahe?
2. Bagaimana efektifitas pelayanan terpadu satu pintu di UPTD PEPENDA SAMSAT Kabanjahe?

3. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan terpadu satu pintu di UPTD
PEPENDA SAMSAT Kabanjahe?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di
SAMSAT Kabanjahe.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas Sistem
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Menganalisis peningkatan pelayanan publik dalam membayar pajak
kendaraan melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap penelitian yang dilakukan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks implementasi sistem pelayanan terpadu di SAMSAT Kabanjahe.
2. Bagi Pemerintah
 - Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Samsat Kabanjahe sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

- Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Sekaligus menjadi tambahan referensi dalam melakukan penelitian oleh peneliti lain mengenai bidang yang sama sesuai dengan kebutuhan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Kata "pelayanan" berakar dari istilah "layan," yang bermakna membantu memenuhi kebutuhan orang lain sebagai bentuk pengabdian. Pada hakikatnya, setiap individu memerlukan pelayanan dalam hidupnya, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Sementara itu, istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris *public*, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Dalam bahasa Indonesia baku, "publik" diartikan sebagai sesuatu yang bersifat umum, melibatkan banyak orang, atau bersifat terbuka.

Beberapa ahli turut mendefinisikan konsep pelayanan publik. Salah satunya, Agung Kurniawan menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah proses pemberian bantuan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku (Kurniawan, 2005).

Menurut Ratminto, pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk jasa yang disediakan, baik berupa barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Sementara itu, Sinambela menjelaskan bahwa pelayanan mencakup segala aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan manfaat bagi kelompok atau komunitas tertentu, di mana kepuasan menjadi fokus utama meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik (Sinambela, 2010).

Lebih lanjut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku (Anggitayudha, 2014). Penyelenggara layanan publik ini mencakup berbagai instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, termasuk Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Adapun penerima layanan publik terdiri dari individu, masyarakat, lembaga pemerintah, hingga badan hukum yang memanfaatkan jasa dari instansi pemerintah tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh berbagai pihak, termasuk penyelenggara negara atau pemerintah, pelaksana di bidang ekonomi dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk pemerintah, serta badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang untuk menjalankan sebagian tugas pelayanan publik. Selain itu, badan usaha atau badan hukum yang bermitra atau dikontrak pemerintah, serta masyarakat umum atau pihak swasta, juga turut berperan dalam melaksanakan layanan publik yang tidak sepenuhnya dapat dikelola oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam pelayanan publik, terdapat tiga unsur penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Pemberi layanan, organisasi penyelenggara layanan, seperti pemerintah daerah.
2. Penerima layanan, individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan atas layanan tersebut.
3. Kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, pemerintah daerah yang memiliki kewenangan monopoli sebagai regulator (pembuat aturan) perlu mengubah pola pikir dan cara kerjanya agar sejalan dengan tujuan otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi Masyarakat (Ferianata & Zubaidah, 2025). Demi mewujudkan prinsip *good governance*, pemerintah daerah juga harus membuka akses luas bagi warga untuk memperoleh layanan publik secara adil, dengan menjunjung prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai jaminan kepastian bagi kedua belah pihak, baik bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugasnya maupun bagi penerima layanan dalam mengajukan permohonan. Standar pelayanan ini menjadi tolok ukur yang wajib diikuti oleh penyelenggara layanan dan menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mengajukan permintaan, sekaligus berfungsi sebagai alat kontrol untuk menilai kinerja pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Oleh karena itu,

penting untuk merumuskan dan menetapkan standar pelayanan yang selaras dengan jenis, sifat, dan karakteristik layanan yang diberikan, sambil mempertimbangkan lingkungan sosial. Proses penyusunannya perlu melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk aparat birokrasi, guna menyerap aspirasi serta membangun rasa tanggung jawab dan komitmen bersama.

Secara prinsip, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mewujudkannya, pelayanan yang diberikan harus mencerminkan kualitas prima, seperti keterbukaan dalam prosesnya agar mudah diakses dan dipahami oleh semua kalangan, serta akuntabilitas yang memastikan setiap langkah pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan hukum. Selain itu, pelayanan juga harus bersifat fleksibel, disesuaikan dengan kemampuan pemberi dan kebutuhan penerima layanan tanpa mengabaikan prinsip efisiensi dan efektivitas (Karmila, 2024). Partisipasi masyarakat menjadi hal penting, karena pelayanan publik yang baik mendorong keterlibatan warga dalam prosesnya, memperhatikan harapan mereka, dan memberikan perlakuan setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, atau status sosial.

Lebih jauh lagi, pelayanan publik perlu menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak, baik penyedia layanan maupun masyarakat yang menerima manfaatnya. Di Indonesia, standar pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang meliputi berbagai aspek seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, hasil akhir layanan, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Untuk memperkuat standar ini, ada juga penambahan unsur-unsur penting seperti dasar hukum, persyaratan, mekanisme

pengawasan internal dan eksternal, serta sistem pengelolaan pengaduan dan jaminan kualitas layanan. Semua ini dirancang agar standar pelayanan publik tidak hanya memiliki legitimasi hukum, tetapi juga mampu memastikan pelayanan berlangsung secara adil, profesional, dan responsif.

Dalam menyusun standar ini, aspek kapasitas lembaga, kompetensi aparatur pemerintah, serta karakter sosial budaya masyarakat setempat harus menjadi perhatian utama. Harapannya, standar yang telah ditetapkan bisa diterapkan secara efektif oleh petugas di lapangan, dipahami oleh masyarakat, dan diterima dengan baik oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada aturan formal, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan publik dalam praktiknya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik. Pertama, keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji mereka dengan tepat dan konsisten, sehingga membangun kepercayaan masyarakat. Kedua, ketanggapan, yaitu kesiapan dan kecepatan dalam membantu masyarakat serta memberikan layanan secara sigap. Ketiga, keyakinan, yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap sopan pegawai dalam melayani, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dari penerima layanan. Keempat, empati, yakni sikap peduli dan perhatian personal kepada setiap individu yang mengajukan permohonan layanan. Terakhir, aspek berwujud meliputi penampilan fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, profesionalisme pegawai, serta sarana komunikasi yang digunakan (Zeithaml et al., 1988).

Kelima faktor ini tetap relevan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. Aparatur pelayanan dituntut untuk tidak hanya melaksanakan tugas secara administratif, tetapi juga mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Bahkan, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan sebuah layanan. Oleh sebab itu, prinsip pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati harus selalu dijunjung tinggi oleh pemerintah, demi membangun kepercayaan publik dan memastikan kualitas pelayanan yang optimal (Sinambela, 2010).

2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Taufiq Effendi, sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diterapkan sistem layanan terpadu dan layanan cepat yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien dan terjangkau. Layanan terpadu ini hadir dalam dua bentuk utama, yaitu pelayanan satu pintu (*one stop service/OSS*) dan pelayanan satu atap (Effendi, 2008). Pelayanan satu pintu merupakan metode di mana berbagai jenis layanan yang saling berkaitan dikonsolidasikan dalam satu lokasi dan diselesaikan melalui satu jalur proses. Sementara itu, pelayanan satu atap menyatukan beragam layanan dalam satu tempat, tetapi prosesnya tidak saling berhubungan dan melibatkan beberapa jalur penyelesaian.

Praktik pelayanan terpadu ini telah memiliki payung hukum melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Aturan ini mengamanatkan bahwa pelayanan perizinan dan nonperizinan dikelola oleh perangkat daerah yang bertanggung jawab atas PPTSP, bertugas

mengoordinasikan seluruh proses perizinan dan nonperizinan dalam satu mekanisme yang terintegrasi. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan birokrasi serta mendorong transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam hal pelayanan perizinan, prosesnya dilakukan oleh lembaga teknis di tingkat daerah yang memiliki wewenang penuh, mulai dari menerima permohonan, memproses administrasi, menandatangani keputusan terkait izin, hingga mengelola pembayaran retribusi atau pajak yang dikenakan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, mudah diakses, dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu (*one stop service*) bertujuan mempercepat proses penerbitan izin dengan memanfaatkan teknologi informasi. Proses administrasi menjadi lebih efisien karena data cukup dimasukkan sekali, dan berbagai prosedur administrasi dapat berjalan secara bersamaan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh urusan perizinan dan nonperizinan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten atau kota dikonsolidasikan dalam satu lembaga (Suci, 2025). Tujuan utama dari sistem ini adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian khusus pada pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih cepat, murah, mudah diakses, transparan, memiliki kepastian hukum, dan terjangkau, sekaligus memperkuat hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan publik.

Dalam penerapannya, pelayanan terpadu ini dapat berwujud kantor, dinas, atau badan yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh proses perizinan. Bupati atau wali kota diwajibkan menyederhanakan prosedur pelayanan dengan memastikan bahwa semua pengajuan izin dan nonizin diproses melalui PPTSP, mempercepat penyelesaian layanan sesuai standar waktu yang ditetapkan dalam peraturan daerah, serta menjamin biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan yang berlaku. Setiap prosedur juga harus transparan dan dapat ditelusuri oleh masyarakat, sementara dokumen persyaratan yang sama tidak perlu diajukan ulang untuk beberapa permohonan izin sekaligus. Selain itu, UMKM yang baru merintis usaha berhak atas pembebasan biaya perizinan sesuai aturan yang berlaku, serta masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi terkait proses pelayanan yang sedang berlangsung.

PPTSP bertanggung jawab mengelola administrasi perizinan dan nonperizinan dengan berpedoman pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keakuratan data. Secara sederhana, pelayanan terpadu mengacu pada sebuah lembaga pemerintah yang memiliki wewenang penuh untuk mengeluarkan berbagai izin, persetujuan, dan dokumen legal lainnya. Namun, jika lembaga tersebut tidak memiliki otoritas yang memadai, mereka harus bekerja sama dengan instansi lain untuk menyelesaikan berbagai tahapan administratif. Oleh karena itu, koordinasi antarinstansi menjadi kunci agar pelayanan terpadu benar-benar efektif dan efisien dalam melayani kebutuhan masyarakat dan dunia usaha.

2.3 Penelitian Terdahulu

2.3.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Satriadi dalam Jurnal AN-NISBAH dengan judul “ Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang (Satriadi, 2017) Penelitian ini menjelaskan bahwa ualitas pelayanan publik ditentukan oleh penyedia layanan (aparatur), yang harus disadari adalah mereka sebagai penyedian layanan kepada masyarakat dan mereka harus dilayani dengan baik, sehingga faktor-faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat dipenuhi. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Opini masyarakat terbentuk dalam membangun kepuasan masyarakat dari para penyedia layanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan. Penelitian ini berjudul tingkat kepuasan publik dalam layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada 34 responden sebagai sampel. Kuesioner ini sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan untuk kepuasan publik di layanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Tanjungpinang dengan tingkat yang cukup puas, dengan frequensi hasil yaitu 18 dan persentase 52,9%.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, dan Machrunnisa dalam Jurnal Administrasi Negara, dengan judul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat

Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang (Devaranti et al., 2023).” Penelitian ini menjelaskan bahwa warga negara yang telah ditetapkan secara sah oleh hukum sebagai wajib pajak, memiliki kewajiban yang bersifat memaksa untuk membayar pajak sesuai undang-undang No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah daerah, yakni jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor SAMSAT, serta terjadi antrian yang menumpuk yang memicu munculnya faktor kemalasan dalam membayar pajak. Kantor Samsat Balaraja dan Bapenda Kabupaten Tangerang menerapkan terobosan dalam bentuk Electronic Samsat yaitu menggunakan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang diluncurkan Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri. Program ini merupakan inovasi visioner yang diatur dalam Perjanjian kerjasama dengan pihak terkait dan telah diterapkan di provinsi Banten sejak tahun 2021. Melalui aplikasi SIGNAL pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan lebih mudah secara online dan pembayarannya dilakukan via transfer ataupun di minimarket terdekat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik melalui aplikasi SIGNAL di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Di

UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dikatakan sudah berjalan baik dan efektif untuk membantu masyarakat membayar pajak dengan mudah, karena melalui aplikasi SIGNAL pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di manapun dan kapanpun tanpa mengganggu aktivitas masyarakat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Herlinus Waruwu dalam Tesis di Universitas Medan Area, dengan judul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan” (Waruwu, 2022). Penelitian ini mengamati tentang kualitas pelayanan publik pada Instansi pemerintah di Kantor Samsat Medan Selatan terkait pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), masalah yang sering muncul pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kurangnya kinerja dalam melayani wajib pajak serta kurangnya disiplin yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan sikap pegawai yang kurang ramah terhadap wajib pajak sehingga pelayanan tidak dapat berjalan optimal. Penelitian ini dilakukan di kantor Samsat Medan Selatan. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Samsat Medan Selatan Adapun Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori A. Parasuraman, yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan indikator kualitas

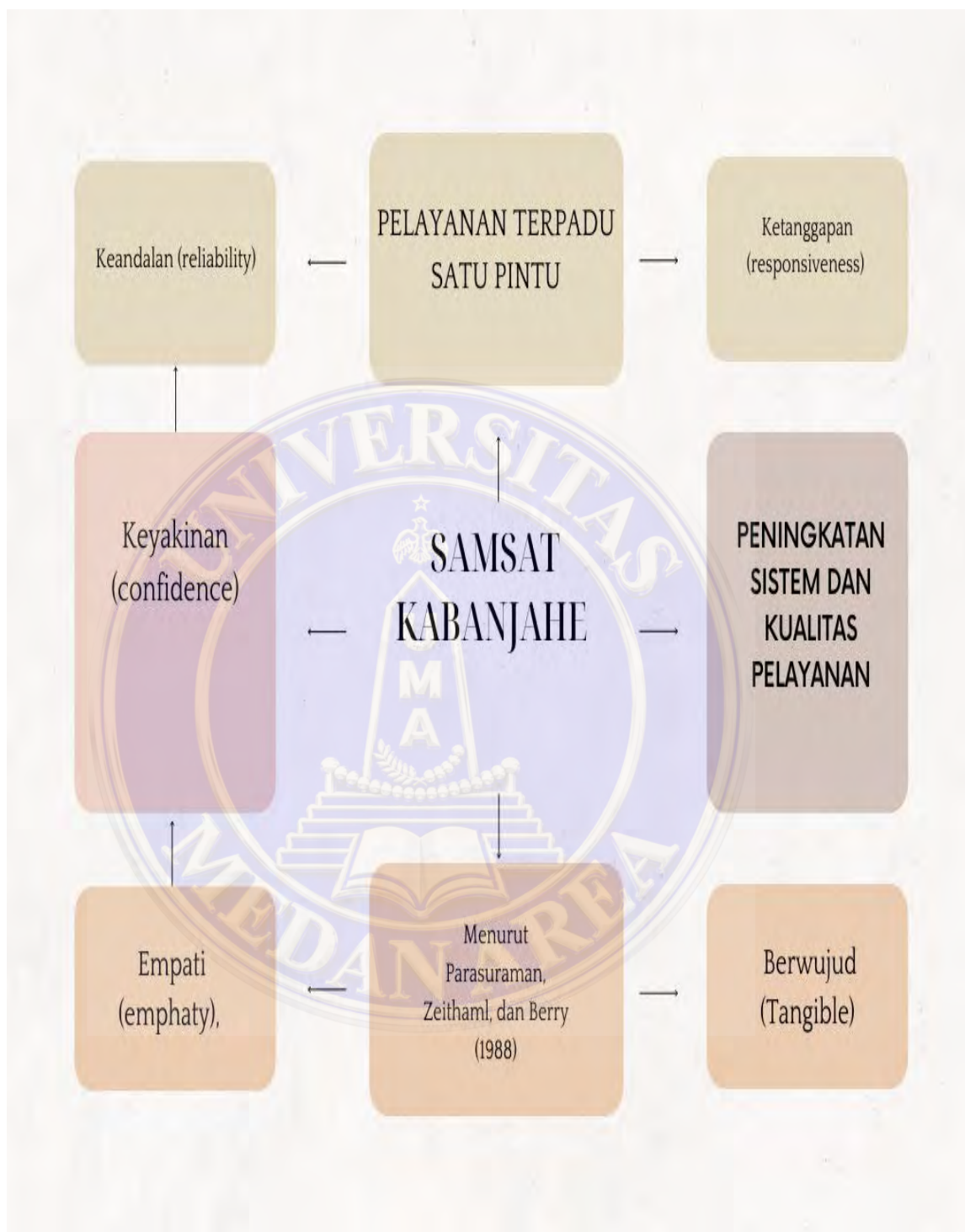
pelayanan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan telah memberikan pelayanan prima bagi pelayanan pajak serta sarana prasarana yang mendukung proses kegiatan pelayanan sehingga berjalan dengan lancar.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal dan Leni Nurul Kariyani dalam artikel prosiding, dengan judul “*Analysis Of Administrative Services One Stop In Increasing The Quality Of Public Services (Study Of Samsat Office, Sumbawa District)* (Iqbal & Kariyani, 2023).” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di kabupaten Sumbawa. Kualitas pelayanan publik diukur melalui sepuluh aspek yang mencakup keamanan, aksesibilitas, komunikasi, pemahaman pelanggan, responsivitas, kompetensi, sikap, kredibilitas, bukti fisik, dan kehandalan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang situasi yang terjadi di lokasi yang diteliti. Data kualitatif diperoleh melalui informasi yang berbentuk kata-kata, frase, diagram, atau gambar. Hasil penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa dapat dinilai melalui sepuluh aspek tersebut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menunjukkan tingkat yang memuaskan, mulai dari fasilitas fisik yang memadai, proses pelayanan yang efisien, hingga responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu

ditingkatkan, seperti peningkatan keamanan fasilitas dan layanan pengguna data, serta pengurangan kelemahan yang ada. Kantor SAMSAT juga telah melakukan upaya untuk mempermudah akses dan komunikasi dengan pengguna layanan melalui media sosial dan kegiatan sosialisasi di masyarakat. Terdapat tenaga yang terampil dan siap membantu pengguna layanan dalam mendapatkan akses dan komunikasi yang nyaman.

2.3.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada implementasi sistem pelayanan terpadu satu pintu (sosialisasi, infrastruktur, sumber daya manusia dengan berdasar pada mutu pelayanan publik, maka penulis akan melihat keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*), serta berwujud, untuk menganalisis sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan masyarakat guna membayar pajak kendaraan di UPTD PEPENDA SAMSAT Kabanjahe, maupun yang berada di Kabupaten Karo dan untuk menghindari bias interpretasi dalam penelitian, maka penelitian ini perlu difokuskan pada aspek-aspek tertentu. Gambaran kerangka pemikiran dari hal ini dapat dilihat dalam ilustrasi berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahap-tahap metode penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian. Tahap-tahap tersebut meliputi metode penelitian, lokasi penelitian, unit analisis penelitian dan informan penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data. Menggunakan tahap-tahap metode penelitian tersebut, dapat mempermudah dalam melakukan penelitian terhadap suatu yang diteliti.

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli s.d September 2025. Penelitian ini dilaksanakan di Kabanjahe, Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Bentuk Penelitian

Dalam penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan atau menguraikan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan (Kusumastuti, 2021). Penggunaan metode deskriptif kualitatif dilakukan untuk menganalisis sistem pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan masyarakat guna membayar pajak kendaraan di Samsat Kabanjahe ”.

Penelitian ini dimulai dengan melihat sumber daya manusia dalam meningkatkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di UPTD PEPENDA SAMSAT Kabanjahe mengenai peningkatan dan kualitas layanan UPTD PEPENDA, SAMSAT, Kabanjahe. Agar lebih dapat menggali informasi sekaligus

memberikan analisis kritis terhadap berbagai permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode kualitatif.

Metode kualitatif tersebut dilakukan dengan menggali informasi, memahami, dan menganalisis (Adlini et al., 2022), dari berbagai hal yang diperoleh pada SAMSAT yang berada di Kabanjahe sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Peneliti menggunakan metode kualitatif juga karena melalui metode ini, peneliti dapat mengetahui cara pandang subjek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakilkan dengan angka-angka statistik. Jika subjek diubah menjadi angka-angka statistik, maka akan kehilangan sifat subyektifitas dari perilaku manusia.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencoba memberikan interpretasi secara mendalam terhadap temuan-temuan lapangan berdasarkan fakta-fakta sosial yang sebenarnya. Bogdan dan Taylor memberikan pengertian tentang metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2007).

Sedangkan penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam (Moleong, 2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa deskriptif kualitatif merupakan penelitian dengan menggunakan latar alamiah, menggambarkan dan menuliskan peristiwa yang ada berdasarkan fakta-fakta yang diamati berupa kata-

kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku dengan menggunakan metode yang ada. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ialah orang yang mengetahui semua yang terjadi didalam tempat dan memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Untuk menentukan Informan penelitian maka peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2016). Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang diteliti, dalam penelitian kualitatif informan terbagi menjadi tiga, yaitu informan kunci, informan utama dan informan pendukung (Bungin, 2010).

a. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki seutuhnya informasi mengenai masalah yang di angkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat tetapi juga mengetahui tentang informan utama, informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala UPTD PEPENDA Kabanjahe dan Kasubbag Tata Usaha UPTD PEPENDA Kabanjahe.

b. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan menyeluruh tentang masalah penelitian yang akan dipelajari, pada penelitian ini informan utama adalah Kepala UPTD PEPENDA Kabanjahe yang mengurus SAMSAT Kabanjahe..

c. Informan pendukung

Informan pendukung adalah orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan kadang memberikan informasi yang tidak diberikan informan utama atau informan kunci, pada penelitian ini yang menjadi informan pendukung adalah pegawai pada UPTD PEPENDA Kabanjahe dan 3 orang masyarakat yang hadir pada UPTD PEPENDA Kabanjahe, terutama yang melakukan pembayaran pajak pada SAMSAT.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiono, 2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

a) Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiono, 2016) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Peneliti melakukan observasi dengan turun ke

lapangan dan melihat bagaimana implementasi peningkatan dan pengembangan kualitas manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik pada SAMSAT Kabanjahe. Peneliti selama observasi melakukan pengamatan terhadap apa yang terjadi untuk kemudian dicatat dan direkam.

b) *Interview* (wawancara)

Estrerberg (2002) mendefinisikan interview sebagai berikut “*a meeting of two person to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan idea melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sedangkan menurut Susan stainback dalam (Sugiono, 2016) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka penelitian akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mnginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa dikemukakan melalui observasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mencari informasi yang belum ditemukan dalam dokumen dan juga untuk melakukan triangulasi data. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat terbuka dimana informan mengetahui bahwa informan sedang diwawancarai.

c) Dokumentasi

Menurut (Sugiono, 2016) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, dokumen yang berbentuk tulisan misalnya

catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Teknik ini dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini berupa catatan-catatan atau arsip yang ada di UPTD PEPENDA Kabanjahe yang mengurus SAMSAT Kabanjahe. Selanjutnya juga menggunakan informasi yang diakses melalui internet serta dokumen lainnya yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

d) Triangulasi Data

Menurut (Sugiono, 2016) triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber. Teknik ini dilakukan dengan menguji keabsahan data yang diperoleh dari informan satu dan lainnya yakni antara informan yang ada di Kabanjahe.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari data dan mengumpulkan data tersebut sehingga ditemukan kesimpulan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu mode (Huberman & Miles, 2002)

a. Data Reduction (*reduksi data*)

Mereduksi data berarti mensesederhakan data yang diperoleh, melalui seleksi yang ketat yaitu dengan cara meringkas, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan memeriksa dengan cermat hasil catatan yang diperoleh dari setiap terjadi kontak antara peneliti dengan informan. Teknik ini dilakukan dengan merangkum semua informasi yang diperoleh dari informan yang mana informan ini diperoleh dari masing-masing Penjabat dan pegawai UPTD PEPENDA Kabanjahe yang mengurus SAMSAT Kabanjahe, Kabupaten Karo serta para masyarakat yang datang ke SAMSAT.

b. Data display (*penyajian data*)

Setelah direduksi, selanjutnya dilakukan penyajian data agar peneliti tidak tenggelam dalam kumpulan data, melalui penyajian data maka data akan terorganisasikan tersusun dengan pola hubungan sehingga data dipahami dengan mudah. Teknik ini dilakukan menyajikan data yang telah disortir dari informan yang ada.

c. Klarifikasi data (*penarikan kesimpulan dan klarifikasi*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal apabila didukung oleh bukti yang jelas dan akurat. Teknik ini dilakukan dengan menyimpulkan hasil analisis yang semua datanya diperoleh dari Penjabat dan Pegawai di

SAMSAT, Kabanjahe, serta empat orang informan dari masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari SAMSAT.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Di SAMSAT Kabanjahe dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di SAMSAT Kabanjahe telah berjalan cukup efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Penerapan sistem pelayanan terpadu mampu menyederhanakan prosedur, memberikan kepastian pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kendaraan bermotor melalui satu pintu pelayanan. Efektivitas PTSP tercermin dari adanya kepastian waktu pelayanan, meskipun untuk jenis layanan tertentu seperti balik nama dan perpanjangan plat kendaraan masih memerlukan waktu hingga sekitar dua minggu. Namun, kepastian estimasi waktu dan komunikasi yang jelas dari petugas membuat masyarakat dapat menerima durasi tersebut sebagai bagian dari proses administrasi yang harus dipenuhi. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan keandalan pelayanan PTSP. Sistem administrasi berbasis digital memungkinkan integrasi data wajib pajak, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akurasi pencatatan. Hal ini mengurangi potensi kesalahan administrasi dan meningkatkan rasa aman serta

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari sisi sumber daya manusia, kompetensi dan sikap petugas pelayanan berperan signifikan dalam menentukan kualitas PTSP. Pendekatan empatik, komunikasi yang sabar, serta kesediaan petugas dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terbukti membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Meskipun demikian, pelaksanaan PTSP di SAMSAT Kabanjahe masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis sistem, tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu, serta belum optimalnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Kendala-kendala tersebut memengaruhi kelancaran pelayanan dan menjadi tantangan dalam upaya peningkatan kualitas PTSP secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, PTSP di SAMSAT Kabanjahe telah memberikan kontribusi positif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih tertib, transparan, dan berorientasi pada kepastian pelayanan. Namun, peningkatan kualitas pelayanan tetap memerlukan upaya berkelanjutan melalui perbaikan sistem, penguatan sumber daya manusia, dan peningkatan koordinasi kelembagaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis akan menyampaikan beberapa saran yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan bagi SAMSAT Kabanjahe. Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem digital yang lebih stabil dan responsif perlu

dilakukan untuk meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelayanan. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi kebutuhan penting. Pelatihan berkelanjutan terkait prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan komunikasi pelayanan publik perlu ditingkatkan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional, empatik, dan konsisten sesuai standar operasional prosedur. SAMSAT Kabanjahe disarankan untuk memperkuat sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu pelayanan. Sosialisasi yang efektif dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dan mengurangi hambatan administratif akibat ketidaksiapan dokumen.

2. Penguatan koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pelayanan SAMSAT juga perlu terus dioptimalkan. Koordinasi yang baik akan membantu mempercepat penyelesaian layanan dan mengurangi hambatan birokrasi dalam sistem PTSP. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji pelayanan PTSP dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terukur. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas fokus pada perbandingan efektivitas PTSP di berbagai daerah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik pelayanan publik yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi (JEBAKU)*, 3(3), 14–26.
- Anggitayudha, T. A. (2014). Efektivitas Pelayanan Samsat Corner di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur (Studi Pada Samsat Corner Galaxy Mall Surabaya). *Journal Publika*, 2(2), 1–13.
- Azizah, M., Solikhin, S., & Lailiyah, N. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi. *Ngaos Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(2), 80–94. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.59373/ngaos.v2i2.46>
- Bungin, B. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Chritina, N. K., & Kepramareni, P. (2012). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 137–150.
- Danarsi. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil Dengan Diberlakukannya Pajak Progresif Di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(1).
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Dewi, I. A. P. P., & dkk. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(3), 417–426.
- Effendi, T. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan sejahtera)*. Universitas Diponegoro.
- Ferianata, L., & Zubaidah, E. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL Dalam Peningkatan Pelayanan di Samsat Kota Duri. *Journal of Public Administration Review*, 2(1), 392–412.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*.

Sage Publications.

- Ilhamsyah. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Iqbal, M., & Kariyani, L. N. (2023). ANALYSIS OF ADMINITRATIVE SERVICES ONE STOP IN INCREASING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES (STUDY OF SAMSAT OFFICE, SUMBAWA DISTRICT). *USC UTS STUDENT CONFERENCE*, 1(5), 543–551.
- Karmila. (2024). *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare*. IAIN Parepare.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Penerbit Pembaharuan.
- Kusumastuti, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Moleong, J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya.
- Nayla, A., Amalia, C., & Caniago, V. A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) dan Dampaknya Terhadap Efisiensi Administrasi. *Judge Jurnal Hukum*, 6(2), 267–276. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.54209/judge.v6i02.1347>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *JAPABIS Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.36917/japabis.v6i2.170>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Refika Aditama.
- Suci, U. P. (2025). *Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan*. Universitas Islam Sumatera Utara.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.
- Syarif, M. (2016). Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*, 1(1), 106–199.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 6–11. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>

Waruwu, H. (2022). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan*. Universitas Medan Area.

Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN PADA MASING-MASING INFORMAN DI UPTD PEPENDA KABANJAHE

No	Pertanyaan Kepada Kepala UPTD PEPENDA Kabanjahe (Informan Kunci dan Utama)	Respons/Jawaban
1.	Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di SAMSAT Kabanjahe dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?	Penerapan PTSP di SAMSAT Kabanjahe kami arahkan untuk menyederhanakan seluruh proses pelayanan agar masyarakat tidak lagi berpindah-pindah dari satu bagian ke bagian lain. Sebelum sistem ini berjalan lebih terintegrasi, masyarakat cenderung menghadapi alur yang panjang dan membingungkan. Melalui PTSP, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih tertib, lebih jelas tahapannya, dan lebih mudah diakses karena semua layanan dipusatkan dalam satu mekanisme pelayanan.
2.	Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem PTSP mampu menciptakan pelayanan yang lebih andal, cepat, dan terstandar dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya?	PTSP sangat membantu dalam menciptakan pelayanan yang lebih andal karena sekarang seluruh petugas bekerja berdasarkan SOP yang sama. Pelayanan tidak lagi bergantung pada cara kerja masing-masing individu, tetapi pada sistem yang sudah dirancang secara baku. Dari segi kecepatan, untuk layanan tertentu seperti pembayaran

		pajak tahunan biasa, penyelesaiannya dapat dilakukan pada hari yang sama. Untuk layanan yang lebih kompleks seperti balik nama atau ganti plat, memang membutuhkan waktu lebih lama, tetapi tetap ada kepastian waktu yang disampaikan kepada masyarakat.
3.	Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh pihak UPTD PEPENDA Kabanjahe untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu, kepastian prosedur, dan transparansi biaya?	Upaya yang kami lakukan antara lain adalah memperkuat penerapan SOP, memperjelas alur pelayanan satu pintu, serta memastikan informasi mengenai prosedur dan biaya disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Kami juga mengoptimalkan penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi agar proses pelayanan lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan. Selain itu, kami terus melakukan evaluasi internal untuk melihat bagian pelayanan mana yang masih perlu diperbaiki.
4.	Faktor-faktor apa saja yang paling mendukung keberhasilan pelaksanaan PTSP di SAMSAT Kabanjahe, baik dari sisi sumber daya manusia, teknologi informasi, koordinasi antarunit, maupun sarana	Faktor pendukung utamanya adalah komitmen kelembagaan untuk memperbaiki pelayanan. Selain itu, keberadaan SOP yang jelas, dukungan teknologi informasi, koordinasi antarbagian yang lebih terhubung, dan kesiapan petugas

	prasarana?	dalam menjalankan tugas menjadi faktor penting. Sarana pelayanan yang terpusat juga memudahkan masyarakat dan mendukung pelayanan agar berjalan lebih tertib.
5.	Kendala atau hambatan apa yang masih dihadapi dalam pelaksanaan PTSP di SAMSAT Kabanjahe, dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengatasinya?	Kendala yang kami hadapi biasanya berkaitan dengan kelengkapan dokumen masyarakat, tingginya jumlah wajib pajak pada waktu tertentu, dan kadang-kadang gangguan teknis pada sistem. Untuk layanan tertentu seperti balik nama atau ganti plat, prosesnya juga memang membutuhkan koordinasi dan verifikasi yang lebih teliti. Strategi kami adalah memperkuat koordinasi internal, memberikan penjelasan lebih awal kepada masyarakat, serta melakukan evaluasi rutin agar pelayanan dapat terus diperbaiki.

No	Pertanyaan Kepada Kasubbag Tata Usaha PEPENDA Kabanjahe (Informan Kunci)	Respons/Jawaban
1.	Bagaimana Bapak/Ibu menjelaskan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di SAMSAT Kabanjahe dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor?	PTSP membantu meningkatkan kualitas pelayanan karena seluruh proses administrasi sudah terkoordinasi dengan lebih baik. Masyarakat cukup datang ke satu tempat dan mengikuti alur yang sudah ditetapkan. Dari sisi administrasi, sistem ini membuat pencatatan data lebih rapi, proses verifikasi lebih cepat, dan pelayanan menjadi lebih terukur. Dampaknya terlihat pada meningkatnya kepastian prosedur dan berkurangnya kebingungan masyarakat saat mengurus pajak kendaraan.
2.	Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem PTSP mampu menciptakan pelayanan yang lebih andal, cepat, dan terstandar dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya?	Kalau dibandingkan dengan pola pelayanan yang lebih terpisah sebelumnya, sekarang pelayanan jauh lebih terstandar. Keandalan itu terlihat dari data yang lebih akurat, proses administrasi yang lebih rapi, serta alur yang lebih konsisten. Kecepatan pelayanan juga meningkat karena petugas dapat langsung mengakses data wajib pajak melalui sistem. Jadi, pelayanan menjadi

		tidak berulang-ulang dan lebih efisien.
3.	Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh pihak UPTD PEPENDA Kabanjahe untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu, kepastian prosedur, dan transparansi biaya?	Dari sisi administrasi, kami berupaya menjaga keteraturan dokumen dan akurasi data agar pelayanan tidak terhambat. Transparansi biaya juga menjadi perhatian utama. Masyarakat harus mengetahui dengan jelas biaya resmi yang harus dibayarkan, sehingga tidak ada ruang untuk pungutan di luar ketentuan. Dalam hal waktu pelayanan, kami berusaha memberi kepastian sejak awal, terutama untuk jenis layanan yang membutuhkan proses lebih panjang.
4.	Faktor-faktor apa saja yang paling mendukung keberhasilan pelaksanaan PTSP di SAMSAT Kabanjahe, baik dari sisi sumber daya manusia, teknologi informasi, koordinasi antarunit, maupun sarana prasarana?	Menurut saya, yang paling mendukung adalah integrasi data dan kerja sama antarunit. Ketika data tersaji dengan baik dan setiap bagian memahami perannya, pelayanan menjadi lebih lancar. Teknologi informasi juga sangat membantu, karena data cukup diinput sekali dan dapat digunakan oleh bagian lain. Di samping itu, fasilitas fisik seperti loket pelayanan, ruang tunggu, dan sarana informasi juga mendukung kenyamanan masyarakat.

5.	Kendala atau hambatan apa yang masih dihadapi dalam pelaksanaan PTSP di SAMSAT Kabanjahe, dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengatasinya?	Dari sisi administrasi, hambatan utama biasanya muncul ketika dokumen masyarakat belum lengkap atau terjadi kendala jaringan dan sistem. Hal itu bisa memperlambat proses pelayanan. Untuk mengatasinya, kami berusaha meningkatkan ketelitian pemeriksaan dokumen sejak awal, memperbaiki alur informasi kepada masyarakat, dan menjaga kesiapan sistem agar pelayanan tetap berjalan lancar.
----	---	--

No	Informan Pendukung Pegawai PEPENDA Kabanjahe yang bertugas pada SAMSAT (Informan Tambahan)	Respons/Jawaban
1.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem PTSP di SAMSAT Kabanjahe menurut pengalaman Bapak/Ibu sebagai petugas pelayanan?	Menurut saya, sistem PTSP membuat pelayanan lebih tertata dibandingkan sebelumnya. Masyarakat datang ke satu tempat dan mengikuti alur yang sudah jelas, jadi kami sebagai petugas juga lebih mudah melayani. Proses kerja menjadi lebih terstruktur karena setiap bagian sudah tahu tugasnya masing-masing. Hal itu membantu pelayanan menjadi lebih tertib dan tidak membingungkan masyarakat.
2.	Sejauh mana standar operasional prosedur (SOP) membantu Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan seragam kepada masyarakat?	SOP sangat membantu karena menjadi pedoman utama kami dalam bekerja. Dengan adanya SOP, pelayanan dilakukan dengan cara yang sama kepada setiap wajib pajak, sehingga tidak ada perbedaan perlakuan. SOP juga membuat kami lebih mudah menjaga ketertiban alur kerja dan memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai aturan. Pelayanan menjadi lebih cepat karena langkah-langkahnya sudah jelas.
3.	Bagaimana peran	Peran teknologi sangat

	sistem administrasi berbasis teknologi informasi dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan akurasi data wajib pajak?	besar. Sekarang data kendaraan dan data wajib pajak dapat langsung diakses melalui sistem komputer, jadi kami tidak perlu mencari atau memeriksa secara manual seperti dulu. Sistem ini membantu mempercepat verifikasi data, perhitungan pajak, dan pencetakan dokumen. Risiko salah catat atau salah hitung juga jauh lebih kecil karena semuanya sudah terintegrasi dalam sistem.
4.	Apa saja kendala yang paling sering Bapak/Ibu hadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik yang berasal dari sistem, dokumen masyarakat, maupun tingginya jumlah wajib pajak?	Kendala yang paling sering kami hadapi adalah dokumen masyarakat yang belum lengkap, sehingga proses pelayanan tidak bisa langsung dilanjutkan. Selain itu, ketika jumlah wajib pajak sedang banyak, antrean menjadi lebih panjang dan beban kerja petugas meningkat. Kadang-kadang juga ada gangguan pada jaringan atau sistem, yang tentu memengaruhi kecepatan pelayanan. Meski begitu, kami berusaha tetap menjelaskan kondisi tersebut kepada masyarakat agar mereka memahami prosesnya.
5.	Menurut Bapak/Ibu, apa yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan PTSP di SAMSAT Kabanjahe	Dari sisi administrasi, Menurut saya, yang perlu terus ditingkatkan adalah sosialisasi kepada masyarakat

	dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan memuaskan masyarakat?	mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Kalau masyarakat datang dengan dokumen yang lengkap, prosesnya akan jauh lebih cepat. Selain itu, peningkatan sarana teknologi dan penambahan kenyamanan ruang pelayanan juga penting. Dari sisi petugas, pembinaan tentang etika pelayanan dan kemampuan komunikasi juga perlu terus dilakukan agar pelayanan semakin responsif dan memuaskan.
--	--	--

No	Mayarakat Pembayar Pajak (Informan Tambahan)	Respons/Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabanjahe setelah diterapkannya sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu?	Menurut saya, pelayanan sekarang lebih baik dan lebih tertata. Dulu kesannya lebih rumit karena harus bolak-balik dan kurang jelas harus ke mana dulu. Sekarang semuanya lebih praktis karena sudah satu pintu. Kami sebagai masyarakat merasa lebih mudah mengikuti prosesnya.
2.	Apakah prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, dan informasi biaya pembayaran pajak sudah mudah dipahami dan disampaikan dengan jelas oleh petugas?	Secara umum sudah cukup jelas. Petugas biasanya menjelaskan apa saja syarat yang harus dibawa dan berapa biaya yang harus dibayar. Informasi seperti itu penting bagi kami supaya tidak bingung. Dengan adanya penjelasan yang terbuka, kami juga merasa lebih tenang karena tahu biaya yang dibayar memang sesuai aturan.
3.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu terkait kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, dan kemudahan proses pembayaran pajak di SAMSAT Kabanjahe?	Untuk pembayaran pajak biasa, menurut saya pelayanannya cukup cepat dan bisa selesai pada hari itu juga. Kalau untuk urusan lain seperti balik nama atau ganti plat memang lebih lama, tetapi petugas sudah memberi tahu sejak awal perkiraan waktunya. Jadi kami tidak merasa menunggu tanpa kepastian. Yang

		penting bagi kami adalah prosesnya jelas dan tidak berbelit-belit.
4.	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap petugas selama memberikan pelayanan, terutama dalam hal keramahan, kesabaran, kepedulian, dan kesediaan membantu ketika ada kesulitan?	Petugas cukup ramah dan mau membantu. Kalau ada yang kurang paham, biasanya dijelaskan dengan baik. Saya sendiri pernah bingung soal alur pelayanan, tetapi petugas menjelaskan pelan-pelan sampai saya paham. Sikap seperti itu membuat kami merasa dihargai sebagai masyarakat dan lebih nyaman saat mengurus pajak.
5.	Apa harapan atau saran Bapak/Ibu agar pelayanan PTSP di SAMSAT Kabanjahe ke depan menjadi lebih baik, lebih nyaman, dan lebih memudahkan masyarakat?	Harapan saya, pelayanan ke depan bisa semakin cepat dan informasi persyaratan lebih banyak disosialisasikan supaya masyarakat datang sudah siap. Fasilitas ruang tunggu juga sebaiknya terus diperbaiki agar lebih nyaman, terutama saat antrean ramai. Selain itu, saya berharap petugas tetap mempertahankan sikap ramah dan sabar karena itu sangat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi.