

STUDIA ADMINISTRASI

Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Samsat Painan

S. Amanda Putri ^{1*}, Rahmadhona Fitri Helmi²

^{1,2}Universitas Negeri Padang, Padang.

Koresponding Email: s.amandaputri93@gmail.com ¹ rahmadhonafh@fis.unp.ac.id ²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Painan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih secara purposif, terdiri atas unsur pimpinan, petugas pelayanan, instansi terkait, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan masyarakat telah diterapkan melalui lima aspek, yaitu strategi inti melalui penerapan standar operasional prosedur dan inovasi pelayanan, strategi konsekuensi melalui pembagian tugas dan pemantauan kinerja, strategi pelanggan melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, strategi pengendalian melalui pengawasan dan evaluasi, serta strategi budaya melalui pembentukan sikap kerja yang ramah, disiplin, dan bertanggung jawab. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa peningkatan jumlah wajib pajak, antrean pelayanan, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur, komunikasi petugas yang perlu ditingkatkan, dan belum optimalnya survei kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi Pelayan; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Administrasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze strategies for improving public satisfaction with administrative services at the Regional Technical Implementation Unit of the One-Stop Administration System in Painan. This study employed a descriptive qualitative approach. Informants were selected purposively and consisted of organizational leaders, service officers, relevant agencies, and service users. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using an interactive analysis model involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results show that strategies for improving public satisfaction have been implemented through five aspects: the core strategy through the implementation of standard operating procedures and service innovations; the consequences strategy through task allocation and performance monitoring; the customer strategy through services oriented toward public needs; the control strategy through supervision and evaluation; and the culture strategy through the development of friendly, disciplined, and responsible work attitudes. However, the implementation has not been fully optimal due to several obstacles, including an increase in the number of taxpayers, service queues, limited public understanding of administrative procedures, the need to improve officers' communication skills, and the suboptimal implementation of public satisfaction surveys.

Keywords: Service Strategy; Public Satisfaction; Administrative Services.

STUDIA
ADMINISTRASI

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi bagian penting dari pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat (Syahputra et al., 2025). Hal ini berkaitan dengan amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat yang menegaskan tujuan negara untuk melindungi seluruh rakyat, meningkatkan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Atas dasar tersebut, pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya tercermin dari hasil yang diterima, tetapi juga dari pengalaman masyarakat selama proses pelayanan, termasuk kemudahan prosedur, ketepatan waktu, perilaku petugas, keterbukaan informasi, dan aksesibilitas layanan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik masih dihadapkan pada sejumlah kendala yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang diterima berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh prosedur yang belum praktis, keterbatasan aparatur, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, serta monitoring dan evaluasi yang masih perlu diperkuat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dengan menyediakan sarana dan prasarana, tetapi juga memerlukan strategi yang sistematis dan berkesinambungan. Strategi tersebut berfungsi sebagai arah bagi organisasi dalam menentukan langkah pelayanan yang sesuai untuk mencapai tujuan sekaligus merespons kebutuhan masyarakat.

Urgensi penerapan strategi pelayanan semakin terlihat pada pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi dan perpajakan kendaraan. UPTD SAMSAT Painan sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang diselenggarakan meliputi pengesahan STNK tahunan, perpanjangan STNK lima tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), mutasi kendaraan, penerbitan duplikat STNK, serta berbagai layanan informasi dan konsultasi administrasi kendaraan. Selain itu, UPTD SAMSAT Painan telah memanfaatkan berbagai inovasi pelayanan seperti Samsat Keliling dan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) sebagai upaya meningkatkan kemudahan akses masyarakat.

Meskipun berbagai bentuk pelayanan dan inovasi telah dikembangkan, kualitas pelayanan pada UPTD SAMSAT Painan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu ukuran untuk menggambarkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai IKM pada setiap UPTD SAMSAT dapat menjadi gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Perbandingan nilai IKM dari 18 UPTD SAMSAT di Provinsi Sumatera Barat tahun 2024 ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor SAMSAT di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2024

No	Nama UPTD	IKM	No	Nama UPTD	IKM
1	Sarilamak	85,00	10	Lubuk Basung	79,05
2	Bukittinggi	83,14	11	Solok	77,18
3	Sawahlunto	82,27	12	Padang	77,02
4	Payakumbuh	82,20	13	Padang Panjang	76,96
5	Kota Pariaman	80,91	14	Sijunjung	76,86
6	Pulau Punjung	80,50	15	Batusangkar	76,84
7	Padang Aro	80,34	16	Lubuk Sikaping	76,67
8	Simpang Ampek	80,11	17	Pariaman	76,73
9	Arosuka	79,45	18	Painan	76,65

STUDIA ADMINISTRASI

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat, 2024

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024, UPTD SAMSAT Painan memperoleh nilai sebesar 76,65. Nilai tersebut memang masih berada dalam kategori “Baik”, tetapi merupakan nilai terendah dibandingkan 18 UPTD SAMSAT lainnya di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai perbandingan, UPTD SAMSAT Sarilamak memperoleh nilai tertinggi sebesar 85,00, sedangkan beberapa UPTD lainnya memperoleh nilai di atas 80,00. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan antarunit serta mengindikasikan bahwa pelayanan di UPTD SAMSAT Painan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, khususnya dalam memenuhi harapan masyarakat.

Hasil observasi awal juga menunjukkan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Permasalahan pertama berkaitan dengan waktu pelayanan dan antrean, terutama pada awal bulan ketika jumlah wajib pajak meningkat. Sistem antrean yang belum optimal serta pemanfaatan teknologi yang masih perlu ditingkatkan dapat menyebabkan masyarakat menunggu dalam waktu yang relatif lama. Permasalahan kedua berkaitan dengan komunikasi dan keramahan sebagian petugas. Beberapa masyarakat masih merasa kesulitan memperoleh penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Permasalahan ketiga adalah monitoring dan evaluasi kepuasan masyarakat yang belum dilakukan secara rutin, sehingga masukan dan keluhan masyarakat belum sepenuhnya menjadi dasar perbaikan pelayanan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang memiliki tingkat pemahaman administrasi yang rendah sehingga kurang memahami persyaratan dan tahapan pelayanan yang harus dipenuhi.

Secara teoritis, kondisi tersebut menegaskan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan strategi pelayanan yang tepat dan terarah. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, penyampaian informasi yang jelas, serta penguatan monitoring dan evaluasi. Hal ini penting karena kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh pengalaman yang diperoleh selama proses pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan menyesuaikan strategi terhadap permasalahan dan kebutuhan pada setiap unit pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Utami & Rahman (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Gresik menunjukkan bahwa kondisi fasilitas, kecepatan pelayanan, dan keamanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, sehingga strategi yang diterapkan perlu disesuaikan dengan karakteristik serta permasalahan yang terdapat pada masing-masing unit pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai strategi peningkatan kepuasan masyarakat pada UPTD SAMSAT Painan penting untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus pada identifikasi permasalahan pelayanan yang memengaruhi kepuasan masyarakat serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Pemecahan masalah dilakukan dengan mengkaji kondisi pelayanan dan aspek yang masih perlu diperbaiki melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, optimalisasi teknologi informasi, penguatan komunikasi pelayanan, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pada

STUDIA ADMINISTRASI

UPTD SAMSAT Painan. Penelitian ini secara khusus berupaya menggambarkan pelaksanaan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, mengungkap berbagai kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan, serta merumuskan alternatif strategi perbaikan yang selaras dengan kebutuhan pengguna layanan dan kondisi pelayanan di UPTD SAMSAT Painan.

Berdasarkan uraian tersebut, proposisi penelitian ini menekankan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat dapat didukung melalui strategi pelayanan yang mencakup penguatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kualitas komunikasi dengan masyarakat, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkesinambungan. Penerapan berbagai upaya tersebut diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan administrasi pada UPTD SAMSAT Painan sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Proposisi ini selanjutnya menjadi landasan dalam mengkaji strategi yang paling sesuai dengan permasalahan dan kondisi pelayanan di lokasi penelitian.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada UPTD SAMSAT Painan. Kajian penelitian mencakup strategi pelayanan, kompetensi dan kualitas aparatur, penerapan standar pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat. Lokasi penelitian berada di UPTD SAMSAT Painan, Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,65 pada tahun 2024 yang merupakan nilai terendah di antara 18 UPTD SAMSAT di Provinsi Sumatera Barat. Informan dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterlibatan serta pemahaman mereka terhadap proses pelayanan administrasi, yaitu Kepala UPTD SAMSAT Painan, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan, petugas pelayanan, perwakilan Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja, serta lima orang masyarakat atau wajib pajak sebagai pengguna layanan.

Sumber data penelitian meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi serta berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan keterangan antar-informan dan mencocokkannya dengan dokumen pendukung. Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi, informasi yang diperoleh diseleksi dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan secara deskriptif untuk memudahkan pemaknaan terhadap temuan dan menjadi dasar dalam menarik kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi di Samsat Painan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi di UPTD SAMSAT Painan dapat dikaji melalui pendekatan *Five C's Strategy* dari Osborne & Lastrick (2000), yang mencakup *Core Strategy*, *Consequences Strategy*, *Customer Strategy*, *Control Strategy*, dan *Culture Strategy*. Kelima aspek tersebut digunakan untuk mengkaji arah pelayanan organisasi, pengelolaan kinerja aparatur, pemenuhan kebutuhan

STUDIA ADMINISTRASI

pengguna layanan, mekanisme pengawasan, serta pembentukan budaya kerja dalam mendukung kualitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh strategi telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala yang perlu diperbaiki.

Core Strategy (Strategi Inti) diwujudkan melalui penetapan arah pelayanan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Penerapannya didukung oleh penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tanggung jawab aparatur, penyediaan informasi mengenai persyaratan layanan, serta berbagai inovasi seperti Samsat Nagari dan pelayanan jemput bola. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya diarahkan pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada peningkatan kemudahan akses bagi masyarakat. Meskipun demikian, aspek kecepatan pelayanan dan keterjangkauan informasi masih perlu ditingkatkan, khususnya saat terjadi peningkatan jumlah wajib pajak maupun gangguan pada sistem pelayanan.

Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi) diterapkan melalui pembagian tanggung jawab yang jelas, pelaksanaan briefing, pemantauan oleh pimpinan, serta evaluasi terhadap proses pelayanan. Penerapan strategi ini diarahkan untuk memastikan aparatur menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Monitoring dan pembinaan juga menjadi bagian penting dalam mempertahankan konsistensi kinerja aparatur. Meskipun demikian, mekanisme pengendalian masih perlu ditingkatkan, terutama melalui pencatatan hasil evaluasi yang lebih terstruktur dan tindak lanjut atas masukan masyarakat secara berkesinambungan.

Customer Strategy (Strategi Pelanggan) diterapkan dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. UPTD SAMSAT Painan berupaya mengetahui kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung antara petugas dan wajib pajak, penerimaan saran dan keluhan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta evaluasi terhadap kendala pelayanan. Kemudahan akses juga didukung melalui Samsat Nagari, pelayanan jemput bola, aplikasi SIGNAL, dan penyampaian informasi melalui media sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan telah diarahkan untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat, meskipun penyampaian informasi mengenai persyaratan dan prosedur masih perlu dioptimalkan agar lebih mudah dipahami.

Control Strategy (Strategi Pengendalian) dilakukan melalui pengawasan pimpinan, evaluasi pelayanan, penerimaan kritik dan saran, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai bahan perbaikan. Strategi pengendalian diperlukan untuk memastikan pelaksanaan pelayanan tetap sesuai standar dan tujuan organisasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan dokumentasi hasil evaluasi masih perlu dioptimalkan agar masukan masyarakat dapat menjadi dasar perbaikan yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

Culture Strategy (Strategi Budaya) diwujudkan melalui budaya kerja yang menekankan keramahan, kesopanan, kedisiplinan, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan. Budaya tersebut mendukung terciptanya interaksi pelayanan yang positif serta membantu membangun kepercayaan masyarakat. Namun, kemampuan komunikasi petugas masih perlu ditingkatkan, khususnya ketika kondisi pelayanan ramai, agar informasi tetap dapat disampaikan dengan jelas dan masyarakat memperoleh pelayanan yang nyaman.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi peningkatan kepuasan masyarakat didukung oleh keterlibatan pimpinan dan aparatur, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur, penggunaan teknologi informasi, inovasi pelayanan, serta kegiatan monitoring dan evaluasi. Berbagai aspek tersebut menjadi pendukung dalam mewujudkan

STUDIA ADMINISTRASI

pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Namun, penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti lonjakan jumlah wajib pajak pada waktu tertentu, gangguan jaringan dan sistem pelayanan, keterbatasan jumlah aparatur ketika beban pelayanan meningkat, serta pemahaman sebagian masyarakat yang belum memadai mengenai persyaratan administrasi. Selain itu, penyampaian informasi pelayanan masih perlu diperbaiki agar lebih mudah dipahami dan diakses. Berbagai kendala tersebut dapat menghambat kelancaran proses pelayanan dan berdampak pada pengalaman serta tingkat kepuasan masyarakat.

Pembahasan

Core Strategy (Strategi Inti)

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan *Core Strategy* di UPTD SAMSAT Painan tercermin dari adanya arah pelayanan yang jelas, penggunaan SOP, pembagian tugas aparatur, penyediaan informasi terkait persyaratan, serta pengembangan inovasi berupa Samsat Nagari dan layanan jemput bola. Berbagai upaya tersebut menunjukkan komitmen organisasi dalam menghadirkan pelayanan yang lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa peningkatan jumlah wajib pajak pada waktu tertentu, antrean pelayanan, dan gangguan sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas *Core Strategy* tidak hanya bergantung pada tersedianya SOP, tetapi juga pada konsistensi organisasi dalam menjalankan prosedur dan menyesuaikannya dengan situasi pelayanan. Hal ini sejalan dengan Multazam & Sadad (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan *Five C's Strategy* dapat menjadi pendekatan dalam meningkatkan arah dan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, UPTD SAMSAT Painan perlu memperkuat penerapan prosedur dan mengembangkan inovasi pelayanan agar peningkatan jumlah pengguna layanan dapat diatasi tanpa mengurangi kecepatan serta kualitas pelayanan.

Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Consequences Strategy* diterapkan melalui pembagian tanggung jawab, *briefing*, monitoring, dan evaluasi kinerja aparatur. Mekanisme tersebut digunakan untuk memastikan petugas melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab dan standar pelayanan. Namun, ketika jumlah wajib pajak meningkat, beban kerja aparatur juga bertambah sehingga koordinasi dan komunikasi antarpetugas perlu diperkuat.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan dan evaluasi kinerja memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan Dwiyanto (2018) yang menempatkan kinerja aparatur, responsivitas, dan akuntabilitas sebagai aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, evaluasi kinerja di UPTD SAMSAT Painan perlu dilakukan secara konsisten dan disertai tindak lanjut agar peningkatan beban pelayanan tidak menyebabkan penurunan kecepatan maupun responsivitas petugas.

Customer Strategy (Strategi Pelanggan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Strategy* di UPTD SAMSAT Painan diterapkan dengan menjadikan masyarakat sebagai fokus utama pelayanan. Penerapannya terlihat dari komunikasi langsung dengan pengguna layanan, penerimaan saran dan pengaduan, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, evaluasi terhadap kendala pelayanan, serta penyediaan berbagai inovasi seperti Samsat Nagari, layanan jemput bola, aplikasi SIGNAL, dan media sosial. Namun, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan masih perlu disampaikan secara lebih jelas agar masyarakat dapat mempersiapkan kebutuhan

STUDIA ADMINISTRASI

administrasinya sebelum mengakses layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan Hardiyansyah (2018) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal tersebut juga didukung oleh Utami dan Rahman (2023) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, kemudahan dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Control Strategy (Strategi Pengendalian)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Control Strategy* dilakukan melalui monitoring, *briefing* rutin, pengawasan pimpinan, serta penerimaan kritik dan saran masyarakat. Pengawasan tersebut bertujuan memastikan pelayanan berjalan sesuai SOP dan mengidentifikasi kendala yang membutuhkan perbaikan. Namun, pemanfaatan hasil SKM dan masukan masyarakat sebagai dasar evaluasi masih perlu dioptimalkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian pelayanan tidak cukup hanya melalui pengawasan internal, tetapi perlu didukung oleh evaluasi yang melibatkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan (Akbar & Handoyo, 2020) yang menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan pada SAMSAT dapat mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki, khususnya berkaitan dengan fasilitas, responsivitas, dan keamanan pelayanan. Oleh karena itu, hasil SKM dan keluhan masyarakat perlu diolah secara sistematis agar dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Culture Strategy (Strategi Budaya)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Culture Strategy* diwujudkan melalui budaya kerja yang menekankan keramahan, kesopanan, kedisiplinan, profesionalisme, tanggung jawab, transparansi, dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan. Budaya tersebut mendukung terciptanya interaksi yang positif antara petugas dan masyarakat. Namun, kemampuan komunikasi petugas masih perlu diperkuat, terutama ketika kondisi pelayanan sedang ramai.

Temuan tersebut diperkuat oleh Ishak et al. (2022) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo. Artinya, penerapan budaya organisasi yang semakin baik dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, Pribadi dan Kim (2022) menemukan bahwa perilaku budaya aparatur berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, budaya kerja aparatur menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan yang berkualitas sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Pembinaan budaya kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan memperkuat komunikasi, keramahan, kedisiplinan, dan profesionalisme agar hubungan antara petugas dan masyarakat dapat terjaga dengan baik.

Strategi Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan kelima aspek *Five C's Strategy*, strategi peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD SAMSAT Painan telah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan pada pengelolaan antrean, optimalisasi teknologi pelayanan, komunikasi petugas, penyampaian informasi persyaratan, serta pemanfaatan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ardina et al. (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam

STUDIA ADMINISTRASI

pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Pemanfaatan teknologi juga dapat mendukung peningkatan kualitas layanan. Zafiro & Hadi (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui program E-SAMSAT berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penerapan teknologi dapat dimanfaatkan untuk memberikan akses pelayanan yang lebih mudah dan efisien.

Di sisi lain, Elang (2024) mengungkapkan bahwa pelayanan pada SAMSAT masih perlu diperbaiki, khususnya dalam hal responsivitas, kompetensi pegawai, dan kesopanan dalam melayani masyarakat. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa kemampuan komunikasi dan kecepatan respons petugas perlu diperkuat, terutama saat terjadi peningkatan jumlah pengguna layanan. Selanjutnya, Tamba & Widharto (2022) menemukan adanya perbedaan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima pada sejumlah aspek kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi kekurangan dan menentukan langkah perbaikan.

Oleh karena itu, penerapan *Five C's Strategy* perlu diikuti dengan proses evaluasi yang dilakukan secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan. Prioritas perbaikan dapat diarahkan pada pemanfaatan teknologi, penguatan kompetensi dan responsivitas aparatur, pengelolaan antrean, serta penggunaan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi. Langkah tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada UPTD SAMSAT Painan.

KESIMPULAN

Strategi peningkatan kepuasan masyarakat di UPTD SAMSAT Painan telah diterapkan melalui i, meliputi *Core Strategy* melalui SOP dan inovasi pelayanan, *Consequences Strategy* melalui pembagian tugas, briefing dan monitoring, *Customer Strategy* melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, *Control Strategy* melalui pengawasan dan evaluasi, serta *Culture Strategy* melalui budaya kerja yang menekankan keramahan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan komitmen pelayanan. Namun, pelaksanaan strategi tersebut masih menghadapi sejumlah kendala, seperti lonjakan jumlah wajib pajak yang berdampak pada antrean, pemahaman masyarakat yang belum merata terkait prosedur administrasi, komunikasi petugas yang perlu diperkuat ketika pelayanan padat, serta pemanfaatan survei kepuasan masyarakat yang belum maksimal sebagai bahan evaluasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dan evaluasi secara berkesinambungan agar strategi pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat secara lebih optimal.

STUDIA ADMINISTRASI

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. B., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual dan Kano (Studi kasus wajib pajak PKB di Kantor Bersama Samsat Gresik). *JUMINTEN: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.30>
- Ardina, T., Thamrin, M. H., & Harlis, F. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Utara. *Jurnal Paradigma*, 13(1).
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elang. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 918–929. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i3.915>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 819–824. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i2.16554>
- Multazam, & Sadad, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir. *Cross-Border*, 5(2), 1057–1080.
- Osborne, D., & Lastrik, P. P. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Syahputra, U., Effendi, S., Dani, M. J., Pransisca, Y., & Fahmi, A. (2025). Penerapan Pasal 20 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Standar Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Utama Syahputra, Seprizal Effendi, Muhammad Jaim Dani, Yunita Pransisca, Abdurrahman Fahmi. *Consensus: Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 1–6.
- Tamba, M. R., & Widharto, Y. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara terhadap kepuasan masyarakat selama pandemi COVID-19 (Studi kasus UPT SAMSAT Medan Selatan). *Industrial Engineering Online Journal*, 11(4).
- Utami, D., & Rahman, M. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Maros. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3).
- Zafiro, Y. V., & Hadi, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan program E-SAMSAT terhadap kepuasan masyarakat di Desa Patemon Kecamatan Pakem Kabupaten Bondowoso. *Formula: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 53–64. <https://doi.org/10.56013/fml.v1i1.2948>