



Langkah Bersama Intelekta
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 5 Juli 2026 (Halaman 714-718)

PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENDUKUNG EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PAJAK DI SAMSAT MALINGPING

Emilia Sari¹, Nisa Awalia²
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang^{1,2}
Kota Serang, Indonesia
Email : emiliasari467@gmail.com¹, dosen03208@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam mendukung efektivitas pelayanan pendaftaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Malingping. Pelayanan publik yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kompetensi, disiplin, dan profesionalisme aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MSDM melalui proses rekrutmen, pelatihan, pembagian tugas, pengawasan, dan evaluasi kinerja telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai pada jam pelayanan tertentu, meningkatnya jumlah wajib pajak pada periode tertentu, serta perlunya peningkatan kompetensi pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar pelayanan semakin efektif, cepat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan, Samsat Malingping, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Human Resource Management (HRM) in supporting the effectiveness of motor vehicle tax registration services at Samsat Malingping. High-quality public service is heavily influenced by the competence, discipline, and professionalism of the personnel providing services to the public. The study employed observation, interviews, and document analysis. The results indicate that HRM implementation through processes such as recruitment, training, task allocation, supervision, and performance evaluation has contributed to improved service quality. However, challenges remain, including limited staffing during peak service hours, surges in the number of taxpayers during specific periods, and the need to enhance digital service competencies. Therefore, continuous employee competency development is essential to ensure services become more effective and efficient while fostering public satisfaction.

Article History

Received: 27 Juli 2026
Reviewed: 29 Juli 2026
Published: 29 Juli 2026

Copyright : Author
Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Keywords: *Human Resource Management, Public Service, Service Effectiveness, Samsat Malingping, Motor Vehicle Tax.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan manifestasi utama dari kewajiban pemerintah dalam menjamin serta memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Di antara berbagai sektor pelayanan, administrasi kendaraan bermotor menempati posisi yang sangat krusial. Dalam konteks ini, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) hadir sebagai representasi nyata dari sinergitas kelembagaan yang melibatkan Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Integrasi tiga instansi ini bertujuan untuk menciptakan satu titik layanan terpadu yang memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajiban administratif kendaraan bermotor mereka.

Namun, efektivitas sistem layanan tidak semata-mata bergantung pada kecanggihan teknologi atau kelengkapan sarana dan prasarana fisik saja. Kunci keberhasilan yang sesungguhnya terletak pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menjadi garda terdepan dalam pelayanan. Kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat sangat ditentukan oleh kompetensi teknis, integritas moral, keterampilan komunikasi, serta etika profesional yang dimiliki oleh setiap pegawai. Setiap individu di dalam sistem harus mampu merefleksikan kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Samsat Malingping, sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, memikul tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan prima bagi warga di wilayah Lebak bagian selatan. Lingkup tugas yang diemban mencakup administrasi kendaraan bermotor, pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta berbagai layanan pendukung lainnya. Kompleksitas tugas ini menuntut standar pelayanan yang tinggi agar kepercayaan publik tetap terjaga.

Oleh karena itu, implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang strategis menjadi determinan utama dalam meningkatkan efektivitas operasional. Pendekatan MSDM yang tepat meliputi perencanaan, pengembangan kompetensi, serta sistem pengawasan yang baik sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai di Samsat Malingping tidak hanya bekerja secara administratif, tetapi juga memiliki orientasi pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Dengan mengintegrasikan manajemen SDM yang mumpuni ke dalam sistem kerja, maka tujuan mulia pelayanan publik di wilayah Lebak bagian selatan dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan magang ini menerapkan pendekatan praktis dan partisipatif yang mendorong keterlibatan aktif dalam setiap alur operasional di Samsat Malingping. Pendekatan tersebut diwujudkan melalui observasi langsung di lapangan, keterlibatan dalam proses pelayanan administrasi kendaraan bermotor, diskusi teknis dengan staf senior, serta kegiatan refleksi harian sebagai sarana penguatan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia di instansi pelayanan publik. Kegiatan magang dilaksanakan selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 19 Januari 2026 hingga 19 Februari 2026, yang berlokasi di kantor Samsat Malingping.

Untuk mendukung efektivitas pelaksanaan magang, setiap tahapan kerja dirancang dengan menekankan pada integrasi teori manajemen sumber daya manusia dengan realita pelayanan di Samsat. Dalam sesi pelayanan pendaftaran pajak, mahasiswa terlibat langsung dalam mendukung kelancaran alur administrasi, membantu mengidentifikasi berbagai kendala pelayanan yang dihadapi wajib pajak, serta merumuskan strategi penanganan masalah yang relevan berdasarkan prinsip efektivitas kerja. Selain itu, mahasiswa melakukan evaluasi kinerja harian sebagai instrumen untuk mengukur sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen SDM seperti kedisiplinan dan koordinasi tim berdampak langsung terhadap kecepatan serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tahapan pelaksanaan magang diawali dengan pengajuan permohonan magang kepada pihak instansi terkait sebagai syarat administratif. Setelah memperoleh persetujuan, penulis melaksanakan koordinasi awal dengan pimpinan Samsat Malingping pada tanggal 19 Januari

2026 guna memahami struktur organisasi serta pembagian tugas di unit kerja tersebut. Pada kesempatan tersebut, dilakukan pula penyelarasan ekspektasi antara tujuan akademis dari Universitas Pamulang Kampus Serang dengan kebutuhan operasional di Samsat Malingping.

Tahap selanjutnya adalah proses orientasi dan praktik kerja lapangan. Selama masa magang, mahasiswa aktif berpartisipasi dalam setiap alur pelayanan, memberikan dukungan administratif, serta melakukan observasi terhadap dinamika perilaku kerja pegawai dalam melayani wajib pajak. Seluruh rangkaian kegiatan tersebut kemudian didokumentasikan ke dalam jurnal kegiatan harian yang ditutup dengan penyusunan laporan akhir serta evaluasi komprehensif guna menilai kontribusi nyata dari penerapan manajemen SDM terhadap efektivitas pelayanan di Samsat Malingping.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan magang ini dilaksanakan secara langsung di unit pelayanan publik, yaitu Samsat Malingping, dan berlangsung selama satu bulan kerja. Kegiatan berlangsung sejak tanggal 19 Januari 2026 hingga 19 Februari 2026, dengan fokus utama pada observasi dan keterlibatan praktis dalam administrasi pelayanan pajak. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa berperan aktif dalam mendukung alur operasional pelayanan pendaftaran pajak serta berinteraksi langsung dengan staf instansi guna memahami dinamika manajemen sumber daya manusia di lapangan. Rangkaian kegiatan diawali dengan pengenalan alur kerja, dilanjutkan dengan pendampingan proses pelayanan, serta sesi diskusi teknis bersama staf terkait untuk membedah tantangan dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Kegiatan magang ini dilaksanakan untuk mengamati dan menganalisis bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia dapat mendukung efektivitas pelayanan pendaftaran pajak di Samsat Malingping. Hal ini merupakan aspek krusial dalam instansi pelayanan publik guna memastikan kepuasan wajib pajak serta efisiensi administratif. Manfaat dari kegiatan magang ini adalah Memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam memahami implementasi fungsi manajemen SDM, mulai dari koordinasi tim hingga kedisiplinan kerja, Membekali mahasiswa dengan pemahaman komprehensif mengenai alur pelayanan pajak dan strategi dalam menghadapi kendala teknis di lapangan. Pada dasarnya, tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah untuk mengintegrasikan pengetahuan teoritis mengenai manajemen SDM yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik nyata di instansi Samsat Malingping. Proses pengembangan efektivitas kerja ini tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, namun juga dari pola koordinasi dan kepemimpinan yang diterapkan pegawai sepanjang proses pelayanan berlangsung.

Pembahasan

Tahap awal kegiatan magang dimulai dengan koordinasi bersama pihak Samsat Malingping guna menyampaikan maksud, tujuan, serta rencana pelaksanaan program kerja selama masa magang. Pada tahap ini, dilakukan pembahasan terkait penentuan jadwal operasional, pembagian tugas, serta pemahaman mengenai aspek teknis pelayanan publik yang mendukung kelancaran administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Selanjutnya, seluruh aktivitas selama masa magang diselaraskan dengan kebutuhan nyata di lapangan, sehingga setiap kontribusi yang diberikan dapat relevan dan memberikan nilai tambah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di Samsat Malingping, diketahui bahwa efektivitas pelayanan pendaftaran pajak sangat bergantung pada kesiapan SDM dalam memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, kegiatan magang yang dimulai pada 19 Januari 2026 ini dirancang untuk memahami bagaimana manajemen SDM diterapkan dalam operasional kantor, mulai dari kedisiplinan kerja, komunikasi dalam pelayanan, hingga koordinasi antar bagian. Melalui observasi dan partisipasi aktif tersebut, diharapkan tercipta pemahaman yang lebih baik mengenai konsep manajemen SDM yang diterapkan, sekaligus meningkatkan motivasi dalam menunjang kelancaran pelayanan pajak bagi wajib pajak.

Tujuan dari penerapan manajemen SDM dalam kegiatan magang ini adalah untuk menumbuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja dan memberikan pengetahuan mengenai tata kelola organisasi di lingkungan Samsat Malingping. Tidak semua personel memiliki pemahaman yang seragam mengenai urgensi manajemen SDM dalam pelayanan publik. Bakat atau keahlian teknis saja tidak cukup untuk menjamin pelayanan yang efisien; motivasi dan etos kerja yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menunjang performa instansi. Program

pendampingan dan pemahaman alur kerja ini menjadi perlu karena dianggap sebagai salah satu bentuk pembinaan bagi SDM dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara optimal.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan, tidak hanya kemauan dan kemampuan individu yang berperan penting, namun pembinaan yang dilakukan secara terus menerus dan teratur harus tetap dilaksanakan. Kegiatan magang ini menjadi salah satu jalur bagi praktikan untuk memahami bagaimana operasional kantor dijalankan, baik dari aspek koordinasi internal maupun manajemen pelayanan langsung. Seluruh rangkaian kegiatan selama masa magang bertujuan untuk mengasah ketangkasan mental dan teknis, yang merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh setiap SDM di lingkungan pelayanan publik.

Hasil dari kegiatan magang ini secara garis besar mencakup beberapa komponen sebagai berikut: Keberhasilan target waktu magang selama 1 bulan

1. Ketercapaian tujuan untuk memahami alur manajemen SDM dalam pelayanan
2. Ketercapaian target pemahaman terhadap sistem pendaftaran pajak, dan
3. Kemampuan dalam menguasai aspek-aspek pelayanan publik. Dengan tercapainya target-target tersebut.

Kegiatan magang di Samsat Malingping yang berakhir pada 19 Februari 2026 dapat dikatakan berhasil dalam memberikan pengalaman profesional dan kontribusi positif bagi efektivitas unit kerja.



Gambar 1. Kegiatan Magang

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan magang yang berlangsung di Samsat Malingping selama bulan Januari hingga Februari 2026 telah memberikan wawasan mendalam mengenai mekanisme pelayanan publik, khususnya pada sektor pajak kendaraan bermotor. Selama menjalani magang di SAMSAT, saya belajar bahwa pelayanan prima membutuhkan kesabaran, ketelitian, dan komunikasi yang efektif. Menghadapi wajib pajak dengan berbagai latar belakang menuntut saya untuk bersikap profesional dan solutif. Pengalaman ini telah memperkuat etika kerja saya dan memberikan gambaran nyata mengenai dinamika dunia kerja di sektor publik. Selain mengasah kompetensi teknis seperti validasi dokumen dan pengolahan data, program ini juga memperkuat soft skills penulis dalam hal komunikasi interpersonal, kedisiplinan, serta kolaborasi tim di lingkungan kerja pemerintahan. Pengalaman praktis ini secara efektif menjembatani teori akademik dengan realitas profesional, membentuk karakter kerja yang teliti dan bertanggung jawab.

Saran

SAMSAT Malingping harus tetap berkomitmen penuh dalam mempercepat durasi pelayanan serta memodernisasi fasilitas pendukung demi menjamin kenyamanan dan kepuasan masyarakat saat melakukan pengurusan administrasi. Di sisi lain, kekompakan antar pegawai

merupakan pilar utama yang harus dipelihara agar setiap alur kerja berjalan efisien tanpa hambatan teknis yang berarti. Dengan menyatukan aspek pelayanan yang prima dan soliditas internal, lembaga dapat bekerja secara optimal dalam mendongkrak realisasi pajak daerah yang sangat dibutuhkan bagi pembangunan. Hal ini secara otomatis akan membangun citra positif di mata publik sekaligus menciptakan standar baru dalam sistem birokrasi yang lebih responsif, transparan, dan profesional bagi warga Malingping dan sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N., Fitriyah, A., Supriatna, A., Wahyudi, A. D., Rosaeti, L., Gulo, Y. N., & Taufik, R. (2025). Membangun Generasi Mandiri: Kombinasi Pendidikan Keuangan dan Pengembangan SDM di MA Al-Ulya Al Mubarak. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(4), 551-557.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, R., Dewi, M. W., Laksana, M. W., Febriani, A. A., & Muthmainnah, M. (2025). EDUKASI MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN PRIBADI UNTUK MENGHINDARI PERILAKU KONSUMTIF PADA SISWA SMK 1 CIRUAS. *Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 62-69.
- Taufik, R., Triani, R. A., Herlambang, R., Aprida, S., & Apriyana, R. (2025). PELATIHAN PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI (HPP) DALAM USAHA KECIL UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI SISWA SMK 1 CIRUAS. *Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 70-76.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten. (2020). *Profil Samsat Malingping*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Pajak Pandeglang Gelar Pojok Pajak di Kantor Kecamatan Malingping*