



Langkah Bersama Intelektua

Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)

Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>

ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)

Volume 2, No 6 Agustus 2026 (Halaman 760-766)

PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Siti Nurhasanah¹, Mardiana²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang,
Kota.serang, Indonesia^{1,2}

Email : sitinurhsnh245@gmail.com¹, dosen03241@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem dan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan proses pelayanan secara efektif, responsif, dan profesional. Kegiatan pengabdian melalui program magang ini dilaksanakan di UPTD PPD SAMSAT Malingping dengan tujuan memperoleh pengalaman praktis sekaligus mengidentifikasi peran manajemen sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan deskriptif melalui observasi langsung, keterlibatan dalam aktivitas pelayanan, wawancara dengan pegawai, serta dokumentasi kegiatan administrasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pembagian tugas yang jelas, penguatan disiplin kerja, peningkatan kemampuan penggunaan sistem digital, serta komunikasi yang baik dengan wajib pajak berkontribusi terhadap kelancaran proses pelayanan. Penerapan sistem arsip digital juga membantu petugas dalam penelusuran dokumen dan pengelolaan data secara lebih efisien. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, terutama ketidaklengkapan dokumen wajib pajak, gangguan jaringan, serta peningkatan beban pelayanan pada waktu tertentu. Upaya penyelesaian dilakukan melalui pemberian informasi persyaratan secara lebih intensif, koordinasi antarpersonel, serta pemeliharaan sistem secara berkala. Kegiatan magang ini menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang terarah memiliki peran penting dalam membangun pelayanan administrasi perpajakan yang efektif, tertib, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia; Kualitas Pelayanan; Pajak Kendaraan Bermotor; Pelayanan Publik; SAMSAT Malingping.

Article History

Received: 30 Agustus 2026

Reviewed: 30 Agustus 2026

Published: 31 Agustus 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/)

ABSTRACT

The quality of public services is determined not only by the availability of systems and supporting facilities but also by the ability of human resources to provide effective, responsive, and professional services. This community engagement activity was conducted through an internship program at UPTD PPD SAMSAT Malingping to gain practical experience and identify the role of human resource management in supporting Motor Vehicle Tax (PKB) administration services. The activity employed a descriptive approach involving direct observation, participation in service activities, interviews with employees, and documentation of administrative processes. The results indicate that clear job distribution, work discipline, improved competence in utilizing digital systems, and effective communication with taxpayers contribute to smoother administrative services. The implementation of a digital archiving system also facilitates document retrieval and improves the efficiency of data management. Nevertheless, several operational challenges remain, particularly incomplete taxpayer documents, network disruptions, and increased workloads during certain service periods. These challenges are addressed by strengthening information delivery regarding administrative requirements, improving coordination among personnel, and conducting regular system maintenance. Overall, the internship demonstrates that well-directed human resource management plays an essential role in establishing effective, organized, transparent, and community-oriented tax administration services.

Keywords: Human Resource Management; Service Quality; Motor Vehicle Tax; Public Service; SAMSAT Malingping.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik perlu dilaksanakan secara efektif, transparan, akuntabel, dan efisien agar masyarakat memperoleh kepastian serta kemudahan dalam mengakses layanan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting bagi pemerintah daerah adalah pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

SAMSAT merupakan bentuk pelayanan terpadu yang melibatkan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja. Integrasi ketiga instansi tersebut bertujuan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban yang berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor sekaligus mendukung penerimaan daerah. Dalam pelaksanaannya, UPTD PPD SAMSAT Malingping memiliki cakupan pelayanan yang cukup luas karena melayani masyarakat dari sepuluh kecamatan. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang mampu bekerja secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.

Perkembangan pelayanan berbasis teknologi melalui E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan penggunaan sistem pengarsipan digital telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi. Meskipun teknologi berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, keberhasilan penerapannya tetap membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan kerja yang memadai. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi bagian penting dalam mengatur pembagian pekerjaan, meningkatkan disiplin, mengembangkan kemampuan pegawai, serta membangun komunikasi pelayanan yang profesional.

Berdasarkan kegiatan magang di UPTD PPD SAMSAT Malingping, pengelolaan SDM terlihat melalui pembagian tugas sesuai fungsi masing-masing unit, pelaksanaan apel pagi sebagai sarana koordinasi dan penguatan disiplin, serta peningkatan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem administrasi digital. Penerapan tersebut mendukung proses pelayanan mulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas, penginputan data, penetapan jumlah pajak, hingga pencatatan pembayaran. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti wajib pajak yang datang dengan dokumen tidak lengkap, gangguan jaringan komputer, serta meningkatnya beban kerja pada waktu tertentu.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada fasilitas dan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi berbagai permasalahan pelayanan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian melalui program magang ini diarahkan untuk memahami dan mengidentifikasi peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD PPD SAMSAT Malingping. Kegiatan ini sekaligus memberikan pengalaman praktis mengenai penerapan disiplin, komunikasi, koordinasi kerja, serta pelayanan publik dalam lingkungan instansi pemerintahan.

METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui program magang di UPTD PPD SAMSAT Malingping, Kabupaten Lebak, Banten, selama satu bulan, yaitu pada 19 Januari sampai dengan 19 Februari 2026. Pelaksanaan kegiatan diarahkan pada keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk memperoleh pemahaman mengenai penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan deskriptif dengan keterlibatan langsung pada kegiatan operasional instansi. Pengumpulan informasi dilakukan melalui observasi, partisipasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati alur pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan kelengkapan dokumen, penginputan data, pelayanan pada loket pajak, hingga pengelolaan arsip digital. Partisipasi dilakukan melalui keterlibatan dalam aktivitas administrasi sesuai dengan arahan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan SAMSAT Malingping.

Wawancara dilakukan dengan pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, termasuk bagian yang berkaitan dengan pengelolaan kepegawaian. Kegiatan ini bertujuan memperoleh informasi mengenai pembagian tugas, penerapan disiplin kerja, koordinasi antarpegawai, penggunaan sistem administrasi digital, serta berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil pengamatan melalui dokumen operasional, laporan harian, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengenalan lingkungan dan sistem kerja, pengamatan proses pelayanan, keterlibatan dalam kegiatan administrasi,

identifikasi kendala pelayanan, serta evaluasi terhadap penerapan pengelolaan sumber daya manusia. Informasi yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan mengelompokkan hasil pengamatan berdasarkan aspek pengelolaan SDM dan kualitas pelayanan. Hasil tersebut kemudian digunakan untuk menggambarkan kontribusi MSDM terhadap efektivitas pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD PPD SAMSAT Malingping.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang di UPTD PPD SAMSAT Malingping memberikan gambaran secara langsung mengenai pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan hasil pengamatan, kegiatan pelayanan melibatkan tiga unsur utama, yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dan Jasa Raharja. Setiap unsur memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling berkaitan dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat.

1. Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengelolaan sumber daya manusia di SAMSAT Malingping terlihat dari adanya pembagian tugas yang disesuaikan dengan fungsi masing-masing bagian. Petugas ditempatkan pada bidang pelayanan fiskal, administrasi BPKB/STNK, serta pengelolaan arsip digital. Pembagian tersebut membantu menciptakan alur kerja yang lebih terarah karena setiap petugas memiliki tanggung jawab yang jelas dalam proses pelayanan.

Disiplin dan koordinasi kerja juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan SDM. Salah satu kegiatan yang diterapkan adalah apel pagi yang dilaksanakan secara rutin setiap hari Selasa pukul 07.30 WIB. Kegiatan tersebut dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian arahan pimpinan, penyesuaian target pekerjaan, evaluasi terhadap kendala teknis, serta penguatan etika pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya koordinasi tersebut, pegawai dapat memperoleh pemahaman yang sama mengenai tugas dan target pelayanan yang harus dicapai.

2. Peran SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Hal ini semakin terlihat dengan adanya peralihan pengelolaan arsip dari sistem manual menuju Aplikasi Sistem Arsip Digital. Penggunaan teknologi tersebut menuntut petugas untuk memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem komputer sehingga pencarian data pajak kendaraan dan penyusunan laporan dapat dilakukan secara lebih efektif.

Kualitas pelayanan juga didukung oleh penerapan prosedur pemeriksaan dokumen secara terstruktur. Pelayanan dilakukan melalui tahapan pemeriksaan kelengkapan berkas, penginputan data, penetapan jumlah PKB sesuai ketentuan, pembayaran, hingga pencatatan dan validasi dokumen. Ketelitian petugas dalam menjalankan setiap tahapan sangat diperlukan untuk mengurangi kesalahan administrasi sekaligus memberikan kepastian kepada wajib pajak mengenai prosedur yang harus dilalui.

Selain kemampuan teknis, komunikasi pegawai dengan masyarakat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan. Petugas perlu memberikan informasi secara jelas, khususnya kepada wajib pajak yang belum memahami persyaratan maupun prosedur administrasi. Dengan komunikasi yang baik, pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen, tetapi juga memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kewajiban administrasi kendaraan bermotor.

3. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan

Selama pelaksanaan kegiatan masih ditemukan beberapa hambatan dalam proses pelayanan. Salah satu kendala yang cukup sering terjadi adalah ketidaklengkapan dokumen yang dibawa oleh wajib pajak ketika melakukan perpanjangan maupun pengurusan mutasi kendaraan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak dapat langsung dilanjutkan sehingga wajib pajak harus terlebih dahulu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Kendala lainnya berasal dari aspek teknologi, terutama ketidakstabilan jaringan internet. Gangguan jaringan dapat memperlambat proses penginputan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) maupun sinkronisasi data pada sistem E-SAMSAT. Selain itu, cakupan wilayah pelayanan SAMSAT Malingping yang meliputi sepuluh kecamatan juga menyebabkan peningkatan beban kerja pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi pegawai dalam mempertahankan kecepatan dan kualitas pelayanan.

4. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, SAMSAT Malingping melakukan sejumlah upaya perbaikan. Untuk mengatasi ketidaklengkapan dokumen, petugas memberikan penjelasan mengenai persyaratan administrasi kepada masyarakat melalui bagian informasi dan memanfaatkan papan pengumuman sebagai media penyampaian informasi. Langkah tersebut membantu wajib pajak memahami dokumen yang perlu dipersiapkan sebelum mengikuti proses pelayanan.

Pada aspek teknologi, koordinasi dengan tim teknologi informasi dilakukan untuk mendukung pemeliharaan sistem dan menjaga stabilitas jaringan. Ketika terjadi gangguan, data pelayanan dikelola secara terstruktur agar dapat kembali diinput setelah sistem berfungsi normal. Upaya tersebut menunjukkan pentingnya kesiapan pegawai dalam menyesuaikan proses kerja ketika menghadapi kendala teknis.

Secara keseluruhan, kegiatan magang menunjukkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi PKB di UPTD PPD SAMSAT Malingping. Pembagian tugas yang jelas, disiplin dan koordinasi kerja, kemampuan menggunakan teknologi, ketelitian dalam verifikasi dokumen, serta komunikasi dengan masyarakat menjadi unsur yang mendukung efektivitas pelayanan. Penguatan aspek-aspek tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi semakin responsif, teratur, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

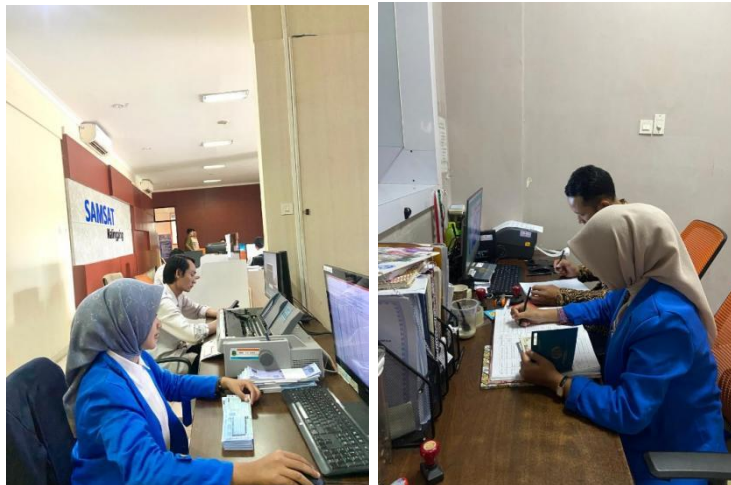


Foto 1,2 : Kegiatan Magang di BSI KCP Pandeglang

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di UPTD PPD SAMSAT Malingping, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pengelolaan SDM diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, penerapan disiplin dan koordinasi kerja, peningkatan kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem digital, serta ketelitian dalam melaksanakan proses administrasi. Penerapan tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih terarah mulai dari pemeriksaan dokumen, penginputan data, penetapan pajak, pembayaran, hingga validasi dokumen kendaraan. Meskipun masih terdapat kendala berupa ketidaklengkapan berkas wajib pajak, gangguan jaringan, dan peningkatan beban kerja pada waktu tertentu, petugas telah melakukan berbagai upaya penyelesaian melalui pemberian informasi, koordinasi kerja, dan pemeliharaan sistem. Dengan demikian, penguatan kompetensi, disiplin, dan kemampuan komunikasi sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Saran

UPTD PPD SAMSAT Malingping diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima, pengembangan kemampuan komunikasi publik, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam penggunaan teknologi administrasi. Integrasi pelayanan digital juga perlu terus dikembangkan untuk membantu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama pada periode dengan jumlah wajib pajak yang tinggi. Selain itu, penyampaian informasi mengenai persyaratan administrasi perlu diperkuat agar masyarakat dapat mempersiapkan dokumen secara lengkap sebelum memperoleh pelayanan. Pemeliharaan jaringan dan sistem informasi secara berkala serta peningkatan fasilitas pendukung pelayanan juga perlu diperhatikan agar proses administrasi dapat berlangsung secara optimal. Bagi pelaksanaan kegiatan magang selanjutnya, mahasiswa diharapkan dapat lebih aktif dalam memahami proses kerja instansi sehingga kegiatan tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga menghasilkan kontribusi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

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.
- Aji, A. W., Wardani, D. K., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh sistem drive thru, E-SAMSAT dan akses informasi terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak di SAMSAT Sleman). *AKURAT: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78-87.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital government dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT Mobile (SAMBARA) di Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 230-253.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2020). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 115-128.
- Febriani, R. (2018). Implementasi program SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi deskriptif di SAMSAT Bandung Barat Kota Bandung). *Jurnal Civicus*, 17(2). <https://doi.org/10.17509/civicus.v17i2.9674>
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi pada sektor publik*. Bumi Aksara.

- Kadar, P., & Nasihuddin, A. A. (2020). *Hukum pajak dan administrasi perpajakan daerah*. Universitas Jenderal Soedirman Press.
- Khalimi. (2020). *Teori dan praktik hukum pajak dan acara perpajakan di Indonesia*. Mitra Wacana Media.
- Pebriani, A., & Sulaeman. (2023). Efektivitas layanan SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor: Studi kasus SAMSAT Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2). <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4856>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayati. (2017). *Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja sektor publik*. Refika Aditama.
- Sunny, A. R., & Martanto, E. (2022). Tinjauan atas pelayanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i1.418>
- Susanti, L., & Setiawan, P. E. (2019). Pengaruh layanan SAMSAT Corner, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 630-644. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v29.i02.p11>
- 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.