



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KUALA KURUN
KABUPATEN GUNUNG MAS PADA PROGRAM
PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI

Oleh :

ATUNIA KRISTIANI

NIM. 22.11.026368

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISRTASI DAN KOMONUIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2026**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KUALA KURUN
KABUPATEN GUNUNG MAS PADA PROGRAM
PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

ATUNIA KRISTIANI

NIM. 22.11.026368

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISRTASI DAN KOMONUIKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA

TAHUN 2026

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur unsur plagiarasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Palangkaraya, 20 April 2026

ATUNIA KRISTIANTI

NIM. 22.11.026368

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Administrasi dan Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Segala Perkara Dapat Kutanggung Dalam Dia yang Memberi Kekuatan Kepadaku”

(Filipi 4:13)

**“ Aku Memulai Dengan Nama Tuhan Yesus Dan Dengan Penuh Keyakinan
Mengakhiri Dengan Kata AMIN”**

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis drngan caranya masing-masing:

1. Sang Jurus Selamat Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Almarhum Ayah tercinta. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat dan inspirasi yang tidak tergantikan.
3. Teruntuk Mamah tercinta, sosok yang kuat yang tidak hanya menjadi seorang ibu, tetapi juga menggantikan peran Ayah dengan penuh keteguhan, kesabaran dan kasih sayang. Dalam setiap doa yang dipanjatkan, setiap air mata, dan setiap pengorbanan, penulis menemukan makna perjuangan yang sesungguhnya. Dari beliau, penulis belajar bahwa cinta seorang ibu mampu menguatkan bahkan di saat dunia terasa sangat berat.
4. Kepada pemilik NIP. 200206142025061003 terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
5. Terakhir untuk diri saya sendiri, atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang kuat hati yang selalu tegar, mari berkerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

ABSTRAK

Atunia Kristianti, NIM. 22.11.026368, 2026. Kualitas Pelayanan Publik Samsat Kuala Kurun Kabupaten Gunung Mas pada Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi. Program Studi Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, Administrasi dan Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Pembimbing Dr. Irwani, S.Sos., M.A.P.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gunung Mas tercermin dari belum optimalnya realisasi penerimaan PKB meskipun terdapat 64.156 unit kendaraan terdaftar dan potensi PAD hampir Rp800 juta yang belum tertagih. Pelaksanaan program pemutihan pajak masih menghadapi kendala seperti antrean panjang, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, kualitas SDM petugas yang belum merata, dan keterbatasan informasi prosedur bagi masyarakat dari wilayah terpencil. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik Samsat Kuala Kurun dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan observasi, wawancara mendalam terhadap 8 informan, dan dokumentasi, dianalisis melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik pada dimensi Reliability dan Assurance, namun lemah pada dimensi Tangible dan Responsiveness. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan kapasitas fisik, lonjakan wajib pajak, dan gangguan jaringan. Rekomendasi mencakup penambahan loket khusus pemutihan, sistem antrean digital, dan pelatihan SDM berbasis SERVQUAL.

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, SERVQUAL, pemutihan pajak, pajak kendaraan bermotor, pendapatan asli daerah.

ABSTRACT

Atunia Kristianti, Student ID 22.11.026368, 2026. Public Service Quality of Samsat Kuala Kurun, Gunung Mas Regency in the Motor Vehicle Tax Amnesty Program. Undergraduate Thesis. Public Administration Study Program, Faculty of Social Sciences, Political Sciences, Administration and Communication, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Supervisor: Dr. Irwani, S.Sos., M.A.P.

Low motor vehicle taxpayer compliance in Gunung Mas Regency is reflected in the suboptimal realization of vehicle tax revenue despite 64,156 registered vehicles and nearly IDR 800 million in uncollected regional revenue potential. Implementation of the tax amnesty program continues to face challenges including long queues, limited waiting room capacity, uneven officer competency, and insufficient procedural information for residents from remote areas. This study aims to analyze the public service quality of Samsat Kuala Kurun in implementing the motor vehicle tax amnesty program based on five SERVQUAL dimensions. A qualitative descriptive method was employed through observation, in-depth interviews with 8 informants, and documentation, analyzed via source triangulation. Findings indicate adequate service quality on the Reliability and Assurance dimensions, but weaknesses on the Tangible and Responsiveness dimensions. Key inhibiting factors include limited physical capacity, taxpayer surge, and network disruptions. Recommendations include dedicated amnesty service counters, a digital queue system, and SERVQUAL-based officer training.

Keywords: public service quality, SERVQUAL, tax amnesty, motor vehicle tax, regional revenue

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KUALA KURUN KABUPATEN GUNUNG MAS PADA PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**" dengan baik dan lancar.

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan izin dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan bijaksana telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian Proposal skripsi ini.
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang tiada henti.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis memohon ampun atas segala kesalahan dan mengucapkan terima kasih.

Palangka Raya, 22 April 2026

Penulis,

Atunia kristianti

22.11.026368

DAFTAR ISI

IDENTITAS TIM PENGUJI	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kualitas Pelayanan.....	13
C. Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	15
D. Kerangka Berpikir	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Sumber Data	23
E. Teknik Analisis Data	28
F. Teknik Keabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Deskripsi Objek Penelitian	30
B. Pemetaan Data.....	36
C. Analisis Data	43
D. Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
A. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2. 1 Kerangka Penelitian	17
4. 1 kantor samsat kuala kurun	30
4. 2 Loker Samsat Kuala Kurun	44
4. 3 Pelayanan Samsat keliling.....	47
4. 4 Pelayanan Samsat Kuala Kurun di Luar Kantor	48
4. 5 Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat.....	50
4. 6 Pelayanan Kepada Masyarakat di Loker	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	10

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai warga negara. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa dalam perspektif administrasi negara, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada sektor yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas, seperti pelayanan perpajakan . Pajak daerah termasuk pajak kendaraan bermotor memiliki peran strategis dalam mendukung kemandirian fiskal daerah dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pajak yang efektif, transparan dan akuntabel menjadi tuntutan yang tidak dapat diabaikan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi melalui Samsat. Selain itu, Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah secara spesifik mengatur besaran tarif PKB dan SWDKLLJ di wilayah Kalteng, termasuk Kabupaten Gunung Mas.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang kontribusinya cukup besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) provinsi maupun kabupaten/kota. Kendati demikian, dalam praktiknya

tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi persoalan di berbagai daerah (Bintary, 2020). Fenomena keterlambatan pembayaran, penunggakan pajak, serta rendahnya kesadaran administrasi perpajakan menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan perpajakan dengan kondisi nyata di lapangan. Guna mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah daerah secara berkala melaksanakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk kebijakan insentif fiskal yang bertujuan meringankan beban wajib

Secara normatif, program pemutihan pajak kendaraan bermotor diharapkan menjadi solusi atas rendahnya kepatuhan wajib pajak sekaligus momentum perbaikan kualitas pelayanan publik. Namun secara empiris, terdapat kesenjangan nyata antara harapan kebijakan dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan pengamatan langsung penulis di Samsat Kuala Kurun, sejumlah permasalahan pelayanan masih ditemukan secara konsisten, antara lain: antrean yang panjang dan tidak terorganisir, prosedur administrasi yang dirasakan berbelit oleh masyarakat, keterbatasan informasi mengenai alur pelayanan pemutihan, fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai ketika terjadi lonjakan pengunjung, serta keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan lonjakan jumlah wajib pajak selama program pemutihan berlangsung. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan tulang punggung penyelenggaraan pelayanan prima. Dwiyanto (2020) menegaskan bahwa kinerja birokrasi pelayanan sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara profesional, empatik, dan

akuntabel. Ketika kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) tidak memadai, program kebijakan sebaik apapun tidak akan memberikan hasil yang optimal di tingkat implementasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berlangsung di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kesenjangan antara *das sollen* (kondisi ideal pelayanan publik) dengan *das sein* (kondisi nyata) inilah yang menjadi permasalahan utama yang mendorong dilakukannya penelitian ini.

Secara faktual, permasalahan pelayanan di Samsat Kuala Kurun diperkuat oleh sejumlah data sekunder. Pertama, total kendaraan bermotor terdaftar di Kabupaten Gunung Mas pada tahun 2025 mencapai 64.156 unit (Polda Kalimantan Tengah, 2025). Angka ini merepresentasikan potensi penerimaan PKB yang sangat besar, namun realisasinya belum optimal akibat masih tingginya angka tunggakan pajak di kalangan masyarakat.

Kedua, pemberitaan ANTARA (2025) mengungkapkan bahwa terdapat potensi PAD hampir Rp800 juta yang belum tertagih di Kabupaten Gunung Mas, akibat persoalan administrasi kendaraan dinas yang belum diselesaikan, seperti belum dilakukannya balik nama atas kendaraan yang telah dihibahkan atau dilelang. Fakta ini secara langsung mencerminkan lemahnya sistem pengelolaan dan pelayanan perpajakan kendaraan bermotor yang berdampak pada penerimaan daerah.

Ketiga, dari sisi regulasi, program pemutihan di Kalimantan Tengah telah diatur melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 22 Tahun 2024 dengan pembebasan 100% denda tunggakan. Meskipun

kebijakan ini memberikan insentif yang signifikan, ketiadaan data yang menunjukkan lonjakan partisipasi yang sebanding mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor pembatas efektivitas program.

Keempat, kajian literatur menunjukkan bahwa efektivitas program pemutihan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendampingnya. Martadani et al. (2019) menemukan bahwa keberhasilan pemutihan berkaitan erat dengan kemampuan unit pelayanan memberikan layanan yang cepat dan mudah dipahami. Ammy (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak selalu berpengaruh signifikan secara parsial, yang mengindikasikan adanya persoalan pelayanan yang perlu dievaluasi lebih mendalam. Hanum & Sari (2023) menegaskan bahwa keberhasilan pemutihan sangat bergantung pada pelaksanaan pelayanan dan sosialisasi yang efektif.

Kabupaten Gunung Mas sebagai daerah tertinggal di Kalimantan Tengah menghadapi tantangan berlapis dalam optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Samsat Kuala Kurun merupakan satu-satunya pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang melayani seluruh wilayah kabupaten, termasuk masyarakat dari kecamatan terpencil yang harus menempuh perjalanan berjam-jam melalui sungai atau jalan dengan kondisi yang belum memadai. Kondisi geografis ini secara langsung memperparah permasalahan pelayanan dimana masyarakat yang telah mengeluarkan biaya dan waktu besar untuk datang ke Samsat sangat rentan terhadap ketidakpuasan apabila pelayanan yang diterima tidak efisien, tidak informatif, atau tidak responsif.

Dari perspektif good governance, kualitas pelayanan publik Samsat Kuala Kurun tidak hanya menyangkut aspek teknis administrasi, tetapi juga menyentuh prinsip akuntabilitas publik dan responsivitas birokrasi yang menjadi bagian dari Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Gunung Mas.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, penelitian ini secara spesifik berfokus pada kualitas pelayanan publik Samsat Kuala Kurun dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: Tangible (bukti fisik fasilitas pelayanan), Reliability (keandalan prosedur), Responsiveness (daya tanggap petugas), Assurance (jaminan kepercayaan), dan Empathy (empati petugas kepada wajib pajak). Fokus ini dipilih karena kelima dimensi tersebut secara langsung mencerminkan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, sehingga dapat menghasilkan penilaian yang komprehensif dan berbasis data empiris.

Ketertarikan peneliti terhadap topik ini didasari oleh tiga hal. Pertama, adanya kesenjangan nyata antara besarnya potensi Pajak Kendaraan Bermotor (PAD) di Kabupaten Gunung Mas dengan realisasi kepatuhan yang masih rendah, yang diduga kuat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kedua, belum adanya penelitian serupa yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan program pemutihan di daerah tertinggal dengan tantangan geografis seperti Kabupaten Gunung Mas, sehingga penelitian ini memiliki kebaruan akademis yang signifikan. Ketiga, sebagai bagian dari masyarakat Kalimantan Tengah, peneliti memiliki kepentingan langsung

untuk mendorong perbaikan tata kelola pelayanan perpajakan daerah yang lebih transparan, responsif, dan berkeadilan bagi seluruh wajib pajak termasuk yang berada di wilayah terpencil.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian administrasi publik sekaligus rekomendasi praktis yang dapat digunakan oleh Samsat Kuala Kurun dan Pemerintah Kabupaten Gunung Mas dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas pelayanan publik Samsat Kuala Kurun, Kabupaten Gunung Mas dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor berdasarkan dimensi kualitas pelayanan

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik Samsat Kuala Kurun, Kabupaten Gunung Mas dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian menghasilkan rekomendasi operasional berbasis data untuk perbaikan pelayanan Samsat Kuala Kurun. Identifikasi permasalahan spesifik (antrean panjang, keterbatasan informasi,

prosedur rumit) disertai solusi terukur seperti penambahan loket khusus pemutihan, sistem antrean online, penambahan sumber daya manusia dan pelatihan petugas berbasis SERVQUAL. Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan Renja SKPD Samsat tahun berikutnya dengan target kinerja pelayanan yang realistis dan terukur.

Penelitian juga menyediakan baseline data kualitas pelayanan sebelum perbaikan, memungkinkan pengukuran efektivitas intervensi kebijakan. Peningkatan kepuasan wajib pajak secara langsung berkorelasi dengan target penerimaan PAD melalui optimalisasi program pemutihan tahunan. Selain itu, temuan mengenai kendaraan dinas (Rp800 juta potensi) mendorong perbaikan governance aset daerah yang selama ini menghambat penerimaan pajak.

b. Bagi Samsat Kuala Kurun

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi Samsat Kuala Kurun melalui penyusunan *roadmap* perbaikan pelayanan yang komprehensif. Hasil evaluasi menghasilkan rekomendasi konkret untuk mengatasi berbagai permasalahan pelayanan yang dihadapi sehari-hari, seperti penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kualitas informasi kepada masyarakat, optimalisasi tata letak fasilitas pelayanan, serta pengembangan kompetensi petugas melalui pelatihan berbasis standar pelayanan publik. Selain itu, penelitian menyediakan baseline data kualitas pelayanan saat

ini yang dapat digunakan untuk mengukur kemajuan perbaikan di masa mendatang, sehingga Samsat Kuala Kurun memiliki indikator kinerja yang jelas untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendukung target penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Gunung Mas.

c. Bagi Provinsi Kalimantan Tengah dan Daerah Serupa

Penelitian menjadi *best practice* replikasi bagi 15 kabupaten/kota lain di Kalteng dengan karakteristik geografis dan ekonomi serupa. Model evaluasi SERVQUAL yang terbukti efektif dapat diadopsi oleh Bapenda provinsi untuk monitoring kualitas pelayanan Samsat secara berkala. Selain itu, rekomendasi optimalisasi program pemutihan berdasarkan Pergub Kalteng No. 15/2024 dapat dijadikan pedoman standarisasi pelaksanaan tahunan.

d. Bagi Wajib Pajak Masyarakat

Secara langsung, perbaikan pelayanan mengurangi beban administratif wajib pajak individu dan badan usaha di Gunung Mas. Prosedur yang lebih sederhana, informasi yang transparan, dan waktu pelayanan yang efisien meningkatkan aksesibilitas program pemutihan, khususnya bagi masyarakat menengah-bawah yang sensitif terhadap biaya waktu dan transportasi menuju Samsat Kuala Kurun.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang evaluasi pelayanan publik dan kebijakan fiskal daerah. Secara teoritis, penelitian ini menghasilkan data empiris tentang penerapan model SERVQUAL dalam konteks pelayanan pajak kendaraan bermotor di daerah tertinggal Kalimantan Tengah. Temuan mengenai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dapat memperkaya literatur administrasi publik Indonesia yang masih terbatas pada studi urban dengan menambah perspektif daerah pedalaman.

Penelitian juga mengembangkan pemahaman teoritis tentang kesenjangan Das Sollen-Das Sein dalam implementasi kebijakan pemutihan pajak. Analisis faktor internal (SDM, prosedur, fasilitas) dan eksternal (karakteristik wajib pajak, geografis) yang mempengaruhi pelayanan memberikan model analisis kausalitas yang dapat diuji ulang di konteks lain. Selain itu, penelitian ini memperkuat teori *New Public Management* tentang *customer satisfaction* dalam pelayanan publik dengan data konkret dari perspektif wajib pajak Samsat Kuala Kurun.

Hasil analisis ini dapat menjadi bahan diskusi akademik mengenai efektivitas instrumen fiskal insentif dalam meningkatkan kinerja birokrasi lokal. Secara keseluruhan, penelitian ini menambah referensi empiris bagi pengembangan kurikulum administrasi publik dengan studi kasus konkret dari Kabupaten Gunung Mas.