

ABSTRAK

Ayu asrani, 2026 . Implementasi Program Layanan Samsat Keliling Untuk Meningkatkan Aksesibilitas di Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi Program Layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di bidang administrasi kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana keberadaan Samsat Keliling mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama bagi warga yang berdomisili jauh dari kantor Samsat induk. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji peran aparaturnya pelaksana yang terdiri atas Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian, dan PT Jasa Raharja dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan Program Samsat Keliling. Penelitian ini berupaya menilai bagaimana kinerja petugas dalam memberikan pelayanan, serta bagaimana koordinasi antarinstansi dijalankan dalam praktik pelayanan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Layanan Samsat Keliling di Kabupaten Gowa secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan aksesibilitas pelayanan publik. Keberadaan Samsat Keliling dinilai mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang jauh dari kantor Samsat induk, sehingga masyarakat tidak lagi harus menempuh jarak yang jauh dan mengeluarkan biaya transportasi yang besar untuk membayar pajak kendaraan. Dari sisi aparaturnya pelaksana, hasil penelitian memperlihatkan bahwa petugas yang terdiri atas Bapenda, Kepolisian, dan PT Jasa Raharja telah menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing. Pelayanan yang diberikan cenderung cepat, ramah, dan komunikatif, serta menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun), sehingga menciptakan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kata Kunci: Implementasi Program Layanan Samsat Keliling Untuk Meningkatkan Aksesibilitas di Kabupaten Gowa

ABSTRACT

Ayu Asrani, 2026. Implementation of the Mobile Samsat Service Program to Improve Accessibility in Gowa Regency

This study aims to comprehensively analyze the implementation of the Mobile Samsat Service Program in improving the accessibility of public services in the field of motor vehicle administration in Gowa Regency. Through this research, it is expected to identify the extent to which the existence of Mobile Samsat services is able to bring public services closer to the community, especially for residents who live far from the main Samsat office. In addition, this study also aims to examine the role of implementing agencies consisting of the Regional Revenue Agency (Bapenda), the Police, and PT Jasa Raharja in supporting the success of the Mobile Samsat Program. This research seeks to assess the performance of officers in providing services, as well as how inter-agency coordination is carried out in service practices in the field. The results of the study indicate that the implementation of the Mobile Samsat Service Program in Gowa Regency has generally been running quite well and has made a positive contribution to improving the accessibility of public services. The presence of Mobile Samsat is considered capable of bringing services closer to the community, particularly in areas far from the main Samsat office, so that people no longer have to travel long distances and incur high transportation costs to pay vehicle taxes. From the perspective of implementing agencies, the results show that officers from Bapenda, the Police, and PT Jasa Raharja have performed their duties in accordance with their respective functions and authorities. The services provided tend to be fast, friendly, and communicative, and apply the 5S principle (Smile, Greet, Address, Polite, and Courteous), thereby creating comfort for the community as service users.

Keywords: Implementation of the Mobile Samsat Service Program; Improving Accessibility; Gowa Regency.