



## MANDALA BAKTI

*Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*

*Published by Yasin Publisher (Yayasan Amal Sosial Islami Nahdliyin)*

*Journal homepage: <https://yasinpublisher.org/index.php/mandalabakti/>*



# Implementasi Layanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Kuantan Hilir Dan Sekitarnya

Prili Dwi Marencillo<sup>1</sup>, Fitria Arum Damayanti<sup>1\*</sup>, Feby Nezelia<sup>1</sup>, Arido Panji<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kuantan Singingi

\*Correspondence: E-mail: [prilidwimarencillo123@gmail.com](mailto:prilidwimarencillo123@gmail.com)

### Abstrak

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan sebuah inisiatif yang memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk mengeksplorasi minat dan bakat mereka, sekaligus mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa dapat memilih berbagai bentuk kegiatan pembelajaran seperti magang, mengajar di sekolah, atau terlibat dalam proyek pengabdian kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa mengikuti program magang atau kegiatan kampus mengajar yang bekerja sama dengan mitra, baik itu instansi pemerintah maupun perusahaan. Kurikulum MBKM dirancang agar mahasiswa dapat menghabiskan satu semester penuh di dunia industri atau dunia usaha, guna menyelesaikan proyek nyata yang belum pernah dijalani selama perkuliahan. Salah satu lokasi pelaksanaan kegiatan ini adalah di Samsat Baserah yang terletak di Jl. Jendral Sudirman, Pasar Baru, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Melalui program ini, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung mengenai sistem kerja yang sesungguhnya. Selain itu, kegiatan magang atau kampus mengajar dalam kerangka MBKM ini juga memberikan transfer pengetahuan, keterampilan, dan teknologi baru yang akan menjadi bekal berharga bagi mahasiswa dalam memasuki dunia profesional di masa mendatang.



Copyright (c) 2025 Prili Dwi Marencillo et al..

### Artikel Info

#### Article History:

Submitted/Received:

02/03/2025

First Revised: 03/04/2025

Accepted: 15/04/2025

Publication Date: 10/05/2025

#### Kata Kunci:

MBKM,

Samsat Baserah,

Kampus Mengajar,

Magang Internal.

## 1. Pendahuluan

Program Magang/Kampus Mengajar dilaksanakan karena terbukti memberikan banyak manfaat, khususnya dalam hal penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa selama menempuh perkuliahan. Selama ini, tantangan besar yang dihadapi oleh Indonesia adalah menghasilkan tenaga kerja yang benar-benar berkualitas, handal, dan siap bersaing dalam era globalisasi. Berangkat dari kondisi tersebut, Universitas Islam Kuantan Singingi melalui kegiatan Magang/Kampus Mengajar berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, baik dari sisi akademis maupun keterampilan praktis. Usaha ini diwujudkan dengan peningkatan mutu pendidikan, penyesuaian kurikulum yang lebih adaptif, serta penyediaan sarana pendukung agar lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang baik, profesional, serta relevan dengan kebutuhan pasar kerja.

Magang atau Kampus Mengajar yang dilaksanakan dalam kerangka Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) diharapkan mampu menjadi jembatan antara dunia akademik dengan dunia kerja nyata. Melalui program ini, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk menguasai teori, tetapi juga mengimplementasikan langsung keilmuannya dalam berbagai bidang, baik di instansi pemerintahan, industri, maupun dunia pendidikan. Selain itu, kegiatan magang juga diharapkan menciptakan sinergi positif bagi mahasiswa, di mana mereka dapat meningkatkan kompetensi diri sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi institusi mitra.

Salah satu contoh implementasi nyata adalah kerja sama dalam pelaksanaan magang antara Samsat Baserah dengan pihak universitas, khususnya Fakultas Teknik. Bentuk kolaborasi semacam ini memberikan dampak positif yang signifikan, baik bagi mahasiswa maupun instansi terkait. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk belajar secara langsung mengenai prosedur administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta dinamika pelayanan publik, sementara pihak instansi mendapatkan tambahan tenaga kerja muda yang inovatif dan memiliki semangat untuk berkontribusi.

Untuk menghadapi perubahan sosial, budaya, dunia kerja, serta perkembangan teknologi yang semakin pesat, mahasiswa perlu dipersiapkan melalui penguatan kompetensi yang mendorong inovasi sesuai dengan tuntutan zaman. Dunia kerja saat ini menuntut tenaga profesional yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga *soft skills* seperti komunikasi, kepemimpinan, kolaborasi, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, hubungan antara pendidikan tinggi dengan dunia industri dan dunia kerja (*link and match*) menjadi sangat penting. Hubungan tersebut tidak cukup hanya sebatas memenuhi kebutuhan jangka pendek, melainkan juga harus selaras dengan arah perubahan masa depan yang penuh ketidakpastian dan disrupsi teknologi.

Perguruan tinggi, dalam konteks ini, memegang peran strategis. Mereka dituntut untuk mampu merancang metode pembelajaran yang inovatif, adaptif, dan aplikatif sehingga mahasiswa dapat mencapai hasil belajar yang mencakup tiga aspek utama, yakni sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Dengan pendekatan yang tepat, lulusan perguruan tinggi tidak hanya siap memasuki dunia kerja, tetapi juga mampu menciptakan peluang baru melalui inovasi dan kewirausahaan berbasis teknologi.

Kebijakan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka hadir sebagai jawaban atas tuntutan tersebut. Konsep ini dirancang untuk memberikan keleluasaan kepada perguruan tinggi dalam mengembangkan kurikulum, sekaligus memberikan otonomi yang lebih besar kepada mahasiswa untuk menentukan arah pembelajaran sesuai dengan minat, bakat, serta kebutuhan masa depan mereka. Kampus Merdeka merupakan wujud pembelajaran yang otonom, fleksibel, dan berorientasi pada mahasiswa, sehingga tercipta kultur belajar yang inovatif, kreatif, dan tidak mengekang.

Adapun beberapa program utama dalam kebijakan ini antara lain:

- a. Kemudahan pembukaan program studi baru yang lebih adaptif dengan kebutuhan pasar kerja.
- b. Perubahan sistem akreditasi perguruan tinggi agar lebih sederhana, transparan, dan berkelanjutan.
- c. Kemudahan bagi perguruan tinggi negeri untuk menjadi PTN berbadan hukum sehingga lebih mandiri dalam pengelolaan kelembagaan.
- d. Hak belajar tiga semester di luar program studi, yang memberikan kesempatan luas bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri.

Hak belajar di luar program studi tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk, misalnya satu semester kesempatan mengambil mata kuliah di luar program studi, serta dua semester melaksanakan aktivitas pembelajaran di luar perguruan tinggi, baik berupa magang, penelitian, proyek kemanusiaan, maupun kegiatan wirausaha. Dengan mekanisme ini, mahasiswa diberikan ruang untuk memperluas wawasan, memperdalam keterampilan praktis, dan memperkuat jejaring profesional yang nantinya sangat bermanfaat setelah lulus.

Dengan adanya program ini, diharapkan mahasiswa tidak hanya menjadi individu yang terampil secara akademis, tetapi juga unggul secara personal dan sosial. Mereka akan memiliki kemampuan problem solving yang baik, jiwa kepemimpinan yang matang, serta kesiapan menghadapi perubahan di berbagai sektor. Pada akhirnya, program Magang/Kampus Mengajar dalam kerangka MBKM dapat dipandang sebagai investasi jangka panjang dalam mencetak generasi muda Indonesia yang berkualitas, mandiri, dan kompetitif di tingkat global.

## **2. Metodologi Pengabdian**

Metode yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini disusun secara sistematis agar mampu memberikan dampak yang optimal bagi masyarakat di wilayah Kuantan Hilir. Tujuan utama dari metode ini adalah membantu masyarakat memahami pentingnya kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, memberikan akses yang lebih mudah terhadap layanan, serta mendorong partisipasi aktif dalam mendukung pembangunan daerah.

Secara garis besar, metode pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahapan utama:

- a. Mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dialami oleh masyarakat.  
Langkah awal yang dilakukan adalah menggali informasi terkait hambatan yang dihadapi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hambatan tersebut dapat berupa kurangnya pengetahuan tentang prosedur pembayaran, keterbatasan akses ke kantor Samsat, maupun rendahnya kesadaran mengenai manfaat pajak bagi pembangunan.
- b. Menemukan solusi yang paling sesuai untuk mengatasi permasalahan.  
Setelah masalah diidentifikasi, tim kemudian melakukan analisis untuk merumuskan alternatif solusi yang realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan. Solusi yang dipilih harus memperhatikan aspek efektivitas, efisiensi, serta keberlanjutan agar benar-benar dapat membantu masyarakat dalam jangka panjang.
- c. Melaksanakan penyelesaian atas kendala-kendala yang dihadapi masyarakat.

Pada tahap ini, solusi yang telah dirancang diimplementasikan melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi. Proses pelaksanaan dilakukan secara partisipatif, melibatkan masyarakat, aparat desa, serta perwakilan dari Samsat Baserah.

### **Tahapan Prosedur Kerja**

Untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana, disusun beberapa prosedur kerja sebagai berikut:

#### **Diskusi untuk memahami permasalahan masyarakat.**

Diskusi dilakukan bersama masyarakat, aparat desa, dan pihak terkait untuk menggali permasalahan utama dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **Identifikasi kebutuhan masyarakat dan penyusunan solusi.**

Tim mengidentifikasi kebutuhan riil masyarakat, misalnya akses layanan, pemahaman prosedur, atau pemanfaatan teknologi. Dari hasil identifikasi ini kemudian disusun solusi yang akan diimplementasikan.

#### **Sosialisasi langsung dan pelatihan.**

Kegiatan sosialisasi dilakukan di tingkat desa dengan menghadirkan narasumber dari pihak Samsat Baserah. Materi yang disampaikan meliputi manfaat pajak, prosedur pembayaran, sanksi keterlambatan, serta penggunaan aplikasi digital seperti e-Samsat.

#### **Pendampingan masyarakat dalam membayar pajak.**

Tim membantu masyarakat secara langsung dalam proses pembayaran, baik melalui pelayanan keliling menggunakan mobil Samsat maupun melalui aplikasi daring.

#### **Evaluasi kegiatan.**

Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan, baik dari segi peningkatan pengetahuan masyarakat maupun dari jumlah wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan.

### **Pelibatan Peserta dan Poin Kegiatan**

Kegiatan ini melibatkan sekitar lima peserta inti, yang terdiri atas perwakilan Samsat Baserah dan tim pelaksana dari pihak perguruan tinggi. Kolaborasi ini memungkinkan kegiatan berjalan lebih terarah dan memberikan manfaat yang nyata. Beberapa poin penting yang menjadi fokus kegiatan meliputi:

#### **Seminar dan penyuluhan.**

Memberikan pemahaman mendalam kepada masyarakat tentang pentingnya pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan daerah yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

#### **Penjelasan prosedur pembayaran.**

Masyarakat diberi informasi lengkap mengenai tata cara pembayaran pajak, baik secara langsung di kantor Samsat maupun melalui layanan digital. Selain itu, dijelaskan pula mengenai sanksi atas keterlambatan pembayaran.

### **Mobil pelayanan pajak keliling.**

Melalui kerja sama dengan Samsat, disediakan mobil pelayanan pajak yang berkeliling ke desa-desa sehingga masyarakat tidak perlu menempuh jarak jauh untuk membayar pajak.

### **Jadwal layanan ke desa-desa.**

Penetapan jadwal keliling yang teratur ke wilayah Kuantan Hilir dan sekitarnya membuat masyarakat lebih mudah merencanakan waktu pembayaran pajak.

### **Survei sebelum dan sesudah kegiatan.**

Survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pajak kendaraan bermotor.

### **Pelatihan penggunaan layanan digital.**

Aparat desa dan masyarakat dilatih menggunakan aplikasi e-Samsat atau layanan digital lain yang mendukung pembayaran secara lebih cepat dan transparan.

### **Laporan hasil kegiatan.**

Pada akhir kegiatan, tim menyusun laporan berisi hasil pelaksanaan, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Pelaksanaan layanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kuantan Hilir dan sekitarnya menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya yang tinggal jauh dari pusat kota atau kantor Samsat induk. Kuantan Hilir sebagai wilayah yang memiliki kondisi geografis cukup luas dan tersebar, menghadapi tantangan dalam aksesibilitas layanan publik, termasuk layanan perpajakan kendaraan bermotor. Untuk menjawab masalah ini maka didirikanlah samsat di sebuah kecamatan yaitu di kecamatan kuantan hilir, disini tujuan didirikannya samsat di kuantan hilir agar masyarakat tidak terlalu jauh untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya di kota taluk kuantan. Samsat kuantan hilir menjadi layanan yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kuantan Hilir, mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Sementara itu, layanan digital seperti e-Samsat Riau sebenarnya sudah tersedia, tetapi tingkat pemanfaatannya masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa desa, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak terkait.

Efektivitas layanan yang telah diimplementasikan tergolong cukup baik meskipun belum maksimal. Masyarakat mulai menunjukkan peningkatan kesadaran dalam membayar pajak kendaraan, terutama setelah layanan didekatkan ke wilayah mereka. Keuntungan didirikannya samsat kuantan hilir di kecamatan ini membuat masyarakat merasa bersyukur dan berterima kasih karena mereka tidak perlu jauh jauh datang ke samsat taluk kuantan karena sudah ada di daerahnya selain itu juga dapat menghemat waktu serta tidak terlalu antri.. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia di lapangan.

Untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan, sejumlah upaya telah dilakukan oleh pihak terkait, seperti menambah titik layanan Samsat Keliling, memperkuat kerja sama dengan aparat desa dalam menyediakan layanan administrasi sederhana, serta memberikan

pelatihan kepada perangkat desa agar dapat membantu masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-Samsat. Diharapkan dengan langkah-langkah ini, pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di Kuantan Hilir dapat lebih merata, cepat, dan efisien.

Secara keseluruhan, implementasi layanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kuantan Hilir telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini terlihat dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak sebagai sumber utama pembangunan daerah, baik dalam bentuk pembangunan infrastruktur maupun peningkatan layanan publik. Dengan adanya layanan yang lebih dekat dan mudah diakses melalui Samsat Baserah maupun layanan keliling, masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh untuk melaksanakan kewajibannya. Kedekatan layanan ini menjadi faktor pendorong utama meningkatnya partisipasi wajib pajak.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan di lapangan masih dijumpai beberapa kendala. Sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam pemahaman prosedur pembayaran pajak, terutama mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital atau sistem pembayaran non-tunai. Selain itu, kondisi geografis dan infrastruktur di beberapa desa juga menyulitkan akses layanan, sehingga masih diperlukan pendekatan yang lebih intensif, baik berupa sosialisasi, edukasi, maupun penyediaan sarana layanan yang lebih fleksibel. Kendala lain adalah adanya tunggakan pajak dari sebagian wajib pajak yang membutuhkan strategi penagihan lebih persuasif agar dapat diselesaikan tanpa menimbulkan resistensi.

Komitmen untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat lokal menjadi kunci dalam membangun sistem pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan. Pemerintah daerah bersama Samsat Baserah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai inovasi, seperti sosialisasi e-Samsat, penggunaan sistem pembayaran digital, serta penguatan kerja sama dengan aparat desa. Upaya ini diharapkan dapat menjawab tantangan digitalisasi sekaligus memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya.

Lebih jauh, keberhasilan pelayanan ini tidak hanya diukur dari aspek penerimaan pajak, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Transparansi biaya, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta ketersediaan informasi yang jelas menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Apabila kepercayaan ini terus terjaga, maka sistem pelayanan akan semakin kuat dan mampu bertahan menghadapi perubahan zaman.

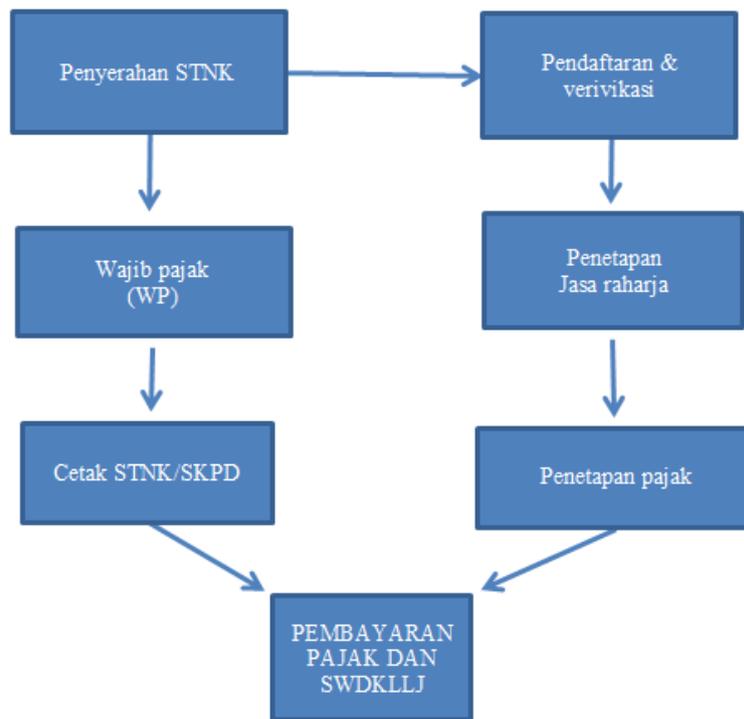


Gambar 1. gambar struktur samsat baserah

Struktur organisasi UPT yang ditampilkan pada bagan di atas menggambarkan alur tanggung jawab yang jelas antara pimpinan dengan masing-masing bagian operasional. Kepala UPT sebagai pucuk pimpinan bertindak sebagai pengendali arah kebijakan, sementara tiga bagian di bawahnya memiliki peran saling melengkapi. **Sub Bagian Tata Usaha** memastikan

kelancaran administrasi dan dukungan operasional, **Seksi Pendapatan dan Penetapan** berperan dalam menghitung serta menetapkan kewajiban pembayaran yang menjadi sumber pendapatan, sedangkan **Seksi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan** fokus pada optimalisasi penerimaan dengan memastikan kewajiban yang tertunggak dapat ditangani secara efektif.

Dengan adanya struktur yang sistematis ini, UPT diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan publik secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan tujuan utama organisasi dalam mendukung pembangunan daerah maupun lembaga induknya.



Gambar 2. alur pendaftaran pajak

Pelayanan di Samsat Baserah, yang melayani masyarakat di wilayah Kuantan Hilir dan sekitarnya, menunjukkan sejumlah keberhasilan yang patut diapresiasi. Salah satu indikator keberhasilan yang paling menonjol adalah meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Peningkatan ini tentu tidak terjadi begitu saja, melainkan hasil dari strategi pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Keberadaan unit pelayanan di Baserah sangat membantu masyarakat yang sebelumnya harus menempuh jarak cukup jauh ke Samsat induk di Teluk Kuantan. Kini, dengan adanya lokasi pelayanan yang lebih strategis, masyarakat merasa lebih nyaman, hemat waktu, serta tidak lagi menunda kewajiban pajak kendaraan mereka.

Selain faktor kedekatan lokasi, keberhasilan Samsat Baserah juga tampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Para petugas dikenal ramah, tanggap, dan profesional dalam memberikan layanan administrasi pajak. Proses pelayanan yang cepat, transparansi biaya yang jelas, serta penyampaian informasi yang terbuka memberikan rasa aman sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Hal ini penting karena pelayanan publik yang baik tidak hanya sekadar menyelesaikan kewajiban administrasi, tetapi juga membangun hubungan kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah.

Keberadaan Samsat Keliling yang dikoordinasikan oleh Samsat Baserah juga menjadi terobosan penting. Dengan mobil pelayanan pajak keliling, masyarakat di desa-desa terpencil

dapat mengakses layanan tanpa harus pergi jauh ke pusat kota. Program ini terbukti efektif mengurangi hambatan jarak sekaligus memberikan rasa keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah dengan akses transportasi terbatas.

Selanjutnya, upaya untuk mendorong pemanfaatan teknologi digital melalui sosialisasi e-Samsat dan sistem pembayaran non-tunai menjadi langkah progresif yang patut diapresiasi. Walaupun belum semua masyarakat mampu menggunakannya karena keterbatasan jaringan internet maupun pemahaman teknologi, inisiatif ini menunjukkan komitmen Samsat Baserah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Edukasi secara bertahap terus dilakukan agar masyarakat terbiasa menggunakan layanan digital, sehingga di masa depan proses administrasi pajak dapat lebih efisien, modern, dan minim kendala teknis.

Tidak hanya itu, sosialisasi langsung kepada masyarakat dan kerja sama dengan aparat desa juga memberikan dampak positif. Melalui pendekatan partisipatif ini, masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya membayar pajak kendaraan sebagai bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan daerah. Pajak yang terkumpul dari masyarakat digunakan untuk memperbaiki infrastruktur, layanan publik, serta mendukung berbagai program pemerintah yang manfaatnya dapat dirasakan secara luas. Dengan demikian, membayar pajak bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga bagian dari tanggung jawab sosial untuk kemajuan bersama.

Secara keseluruhan, keberhasilan pelayanan Samsat Baserah tidak hanya diukur dari peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, tetapi juga dari semakin meningkatnya kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Tingginya kepuasan ini menjadi modal penting dalam memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Dengan sistem pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan lokal, Samsat Baserah dapat menjadi contoh bagi unit pelayanan lain dalam mewujudkan tata kelola administrasi publik yang modern dan terpercaya.

Ke depan, keberhasilan ini harus terus dipertahankan melalui evaluasi rutin, inovasi layanan, serta penguatan kolaborasi antara Samsat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Dengan begitu, Samsat Baserah tidak hanya menjadi pusat layanan administrasi pajak, tetapi juga simbol perubahan menuju pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat di Kuantan Hilir dan sekitarnya.



Gambar 3. pelayanan yang efektif kepada masyarakat

#### 4. Simpulan

Implementasi layanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kuantan Hilir, khususnya melalui Samsat Baserah, telah membawa dampak positif bagi masyarakat.

Keberadaan layanan ini berhasil meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan pajak, mengurangi beban perjalanan ke kantor Samsat induk, serta mendorong peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan. Inisiatif seperti Samsat Keliling dan sosialisasi layanan digital turut memperluas jangkauan pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal infrastruktur, literasi digital, dan konsistensi jadwal layanan.

Secara keseluruhan, Samsat Baserah telah menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan yang ramah, profesional, dan transparan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan publik. Namun, agar pelayanan dapat lebih optimal dan merata, masih diperlukan peningkatan koordinasi, dukungan infrastruktur, serta intensifikasi edukasi kepada masyarakat terkait layanan pajak berbasis digital.

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Kuantan Hilir melalui Samsat Baserah, perlu dilakukan penguatan infrastruktur pelayanan secara langsung di kantor Samsat tersebut. Salah satu langkah penting adalah dengan memastikan bahwa fasilitas dan sarana pendukung di Samsat Baserah selalu dalam kondisi baik, seperti ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian yang tertib, dan ketersediaan informasi yang jelas bagi masyarakat. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor kunci. Petugas diharapkan tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki sikap ramah dan profesional dalam melayani masyarakat.

Di sisi lain, sosialisasi yang berkelanjutan mengenai kewajiban membayar pajak kendaraan perlu terus dilakukan. Pemerintah daerah dan pihak Samsat dapat bekerja sama dengan perangkat desa atau tokoh masyarakat untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada warga, terutama mereka yang belum terbiasa mengurus administrasi pajak secara mandiri. Penggunaan media sosial dan papan pengumuman desa juga bisa dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi penting, seperti jadwal layanan, batas waktu pembayaran, dan prosedur administrasi.

Selain itu, pengembangan dan optimalisasi layanan digital seperti e-Samsat perlu lebih diperhatikan. Untuk mendukung pemanfaatan layanan ini, diperlukan upaya edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaannya, serta dukungan teknis di kantor Samsat Baserah bagi warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dengan demikian, pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan tetap terpusat di Samsat Baserah, tanpa bergantung pada layanan keliling, namun tetap mampu menjangkau dan melayani seluruh lapisan masyarakat dengan baik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berperan serta dan mendukung terlaksananya kegiatan ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya kontribusi, kerja sama, serta dukungan penuh dari berbagai pihak, mulai dari instansi pemerintah, mitra kerja, akademisi, hingga masyarakat yang terlibat secara aktif. Kehadiran dan partisipasi semua pihak menjadi faktor penting dalam tercapainya tujuan kegiatan, khususnya dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Semoga kegiatan seperti ini dapat terus terlaksana secara berkesinambungan, sehingga mampu memberikan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan baru yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Harapannya, kegiatan pengabdian atau program serupa tidak hanya berhenti pada satu momen saja, tetapi dapat menjadi agenda rutin yang semakin berkembang dari waktu ke waktu. Dengan demikian, manfaat yang dihasilkan dapat menjangkau lebih luas, baik untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia maupun dalam mendukung pembangunan daerah.

Selain itu, kegiatan ini diharapkan mampu menjadi inspirasi dan contoh nyata bagaimana kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah, dan masyarakat dapat berjalan sinergis. Dukungan dari semua pihak tentu akan memperkuat semangat bersama dalam

menciptakan perubahan positif yang berkelanjutan. Pada akhirnya, tujuan utama dari kegiatan seperti ini adalah memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat umum, sehingga mereka tidak hanya menerima manfaat sesaat, melainkan juga memiliki bekal pengetahuan yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

### Daftar Pustaka

- [1]. Buku Pedoman Penulisan Laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Magang Tahun 2024
- [2]. Kemdikbud. (2020). Buku panduan merdeka belajar-kampus merdeka. Direktorat jenderal pendidikan tinggi kementerian pendidikan dan kebudayaan
- [3]. Baharuddin, M.R. (2021). Adaptasi Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Fokus: Model MBKM Program Studi). *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*
- [4]. Siregar, N., Sahirah, R., & Harahap, A.A. (2020). Konsep Kampus Merdeka Belajar di Era Revolusi Industri 4.0.
- [5]. Sudaryanto., Widayati, W., & Amalia, R. (2021). Konsep Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan Aplikasinya dalam pendidikan Bahasa (dan Sastra) Indonesia.
- [6]. Ghoer, H.F., Ratnawulan., Mulyati, E.N., Suherman, D., & Wachyudin. (2019). Sekolah Mitra sebagai Komunikator Pelaksanaan Magang Penguasaan Kompetensi Calon Pendidik pada Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan. *Gunahumas*
- [7]. Sudaryanto., Widayati, W., & Amalia, R. (2021). Konsep Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan Aplikasinya dalam pendidikan Bahasa (dan Sastra) Indonesia. *Kode: Jurnal Bahasa*.
- [8]. Elihami, E. (2019). Implementasi Layanan Bimbingan Kelompok dalam Meningkatkan Higher of Think Mahasiswa Berbasis Kampus Merdeka. *EdupsyCouns: Jurnal of Education, Psychology and Counseling*, 1(1), 79-86.
- [9]. Elihami, E. (2019). Implementasi Layanan Bimbingan Kelompok dalam Meningkatkan Higher of Think Mahasiswa Berbasis Kampus Merdeka. *EdupsyCouns: Jurnal of Education, Psychology and Counseling*, 1(1),
- [10]. Harianja, Jasri, Elgamar, Al-Hafiz, N. W., Haswan, F., Nopriandi, H., Erlinda, Aprizal, Chairani, S., & M. Yusufahmi. (2024). OPTIMALISASI PELATIHAN E-COMMERCE PADA MATA KULIAH MANAJEMEN UNTUK Mendukung Kompetensi Mahasiswa Prodi Agribisnis: PKM. BHAKTI NAGORI (*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*), 4(2), 153 - 159. [https://doi.org/10.36378/bhakti\\_nagori.v4i2.3946](https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i2.3946)
- [11]. Burhanuddin Al-Butary, Hermansyah Alam, & Helma Widya. (2024). PROSPEK EKONOMI KEUMATAN BERBASIS MASJID PADA BKM MASJID SEDESA KOLAM PERCUT SEI TUAN: PKM. BHAKTI NAGORI (*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*), 4(2), 256 - 260. [https://doi.org/10.36378/bhakti\\_nagori.v4i2](https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i2).
- [12].