

## **Analisis Standar Pelayanan Registrasi Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ketintang Surabaya Selatan**

**Anisa Rahmadani<sup>1)</sup>, Aris Sunarya<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: rahmadanianisa300@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pajak yakni sumber penerimaan negara yang terbesar. Sebagai sumber penerimaan negara terbesar sehingga hal itu pajak harus dikelola dengan baik agar penerimaannya dapat maksimal. Pemerintah provinsi membentuk badan yang berwenang untuk melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor yakni SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap). Sehingga Standar pelayanan yakni ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. penelitian deskriptif kualitatif yang bersifat memaparkan dan menganalisis dengan pendekatan study kasus sedangkan Fokus penelitian tertulis yakni sesuai rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian dan dengan teori menurut Surjadi (2009) mengenai Stadar Pelayanan Publik yakni 1) prosedur pelayanan 2) Waktu Penyelesaian 3) Biaya Pelayanan 4) Produk Pelayanan 5) Sarana&prasarana 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Pada penelitian tertulis Teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara dengan 10 informan yang terdiri dari 5 wajib pajak dan 5 petugas samsat yang selanjutnya hasil wawancara diolah kembali oleh peneliti sehingga dapat di diambil menjadi pembahasan. Hasil penelitian tertulis menunjukkan samsat Surabaya selatan sudah optimal dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dengan adanya inovasi pelayanan Samsat Corner, Payment Poin, Samsat Keliling, Drive Thru, Tanya Sultan, Sultan Dulur Dan Panggil Sultan. Walaupun demikian ada faktor penghambat yang terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan waktu penyelesaian terganggu, keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, keterbatasan lahan parkir dan cek fisik untuk roda 4.

**Kata kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Standar Pelayanan, Samsat**

### **Abstract**

*Taxes are the largest source of state revenue. As the largest source of state revenue, taxes must be managed well so that revenue can be maximized. The provincial government formed an authorized body to carry out motor vehicle tax collection, namely SAMSAT (Single Administrative System Under One Roof). So service standards are standardized measures in the delivery of public services as guidelines that must be adhered to and implemented by service providers. qualitative descriptive research which is descriptive and analytical in nature using a case study approach, while the focus of written research is according to the problem formulation, where the research problem formulation is used as a reference in determining the research focus and with theories according to Surjadi (2009) regarding Public Service Standards, namely 1) service procedures 2) Completion Time 3) Service Costs 4) Service Products 5) Facilities & Infrastructure 6) Competence of Service Providing Officers. In the written research, the data collection technique was through interviews with 10 informants consisting of 5 taxpayers and 5 Samsat officers, then the results of the interviews were retrieved by the researcher so that they could be taken into discussion. The results of written research show that the South Surabaya Samsat is optimal in providing services to taxpayers with the innovation of Samsat Corner, Payment Point, Mobile Samsat, Drive Thru, Ask Sultan, Sultan Dulur and Call Sultan. However, there are inhibiting factors that occur due to network disruptions which cause disruption to settlement times, limited number of Human Resources (HR) in the annual motor vehicle tax payment service, limited parking space and physical checks for 4-wheelers.*

**Keywords: Motor Vehicle Tax, Service Standards, Samsat**

## **A. LATAR BELAKANG**

Satu diantara tanggung jawab pemerintah yakni melayani masyarakat. Sebab kualitas pelayanan masyarakat yakni satu diantara tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, maka dalam hal itu pemerintah harus mampu meningkatkan kapasitasnya dalam memberikan pelayanan publik sesuai keinginan dari masyarakat. Permintaan akan pelayanan masyarakat di Indonesia akan selalu meningkat mengingat kondisi negara saat ini, baik segi kuantitas ataupun kualitas (Oktaviana & Niswah, 2021)

Pelayanan publik bisa dipahami sebagai pemenuhan suatu kebutuhan individu ataupun kelompok dengan mempunyai kepentingan organisasi sambil mematuhi pedoman serta protokol mendasar yang sudah ditetapkan (Erlianti, 2019). Dalam era digital dan serta globalisasi saat ini, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan yang cepat, efisien, dan juga transparan. Sehingga hal itu munculnya berbagai inovasi teknologi yang berfungsi mendorong dalam adanya perubahan untuk masyarakat melaksanakan suatu transaksi, termasuk dalam pembayaran pajak. Oleh sebab itu, Pemerintah sangat dituntut untuk meningkatkan suatu kualitas dalam layanan serta aturan ataupun tata cara yang sudah ditetapkan untuk proses pengurusan ataupun pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Masih banyak masalah-masalah penting yang masih sering dijumpai seperti maraknya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kejelasan tarif/ biaya serta waktu pelayanan yang kurang tepat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang tidak menurut pada penjelasan pelayanan publik pada UU Nomor 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik sebagai acuan dan dasar hukum penyelenggara layanan (Hikmah S. & Fransisca Tonapa, 2024)

Sehingga hal itu, Adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur menjadi sangat penting untuk memastikan setiap wajib pajak berkewajiban mendapatkan haknya atas mendapatkan pelayanan yang baik. Sehingga hal itu, adanya standar pelayanan ini berfungsi

sebagai tolok ukur bagi petugas pajak dalam melaksanakan tugas mereka dan agar meminimalisir adanya kesalahan dalam administrasi agar dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Standar layanan yakni ukuran standar yang digunakan dalam pemberian layanan publik yang berfungsi sebagai pedoman bagi penyedia layanan untuk diikuti dan diterapkan. Standar layanan berfungsi sebagai bentuk pedoman bagi penerima layanan selama proses aplikasi serta memberikan kendali kepada masyarakat ataupun penerima layanan dari kinerja penyedia suatu layanan. (Suryantoro & Kusdyana, 2020) Menurut hal tersebut, sangat penting dalam mengetahui standar pelayanan publik sehingga pemerintah perlu harus lebih banyak mensosialisasikan dan dipublikasikan ke berbagai media agar masyarakat wajib pajak dapat menggunakan layanan dengan mudah.

Dengan adanya standar pelayanan, pemerintah sangat berharap dapat terciptanya suasana yang kondusif dan dapat mempermudah bagi masyarakat wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pada kewajiban membayar perpajakan mereka. Dalam hal itu sangat penting untuk meningkatkan suatu bentuk kesadaran serta kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak mereka, dan juga pemerintah dapat membangun citra yang baik dan juga menciptakan kepercayaan masyarakat wajib pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor yakni pajak yang dikenakan kepada mereka yang mempunyai dan/atau mengoperasikan kendaraan bermotor. SAMSAT (Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap) yakni organisasi resmi dibentuk oleh pemerintah provinsi untuk memungut pajak kendaraan bermotor. Samsat sendiri berasal dari bahasa Inggris One-stop Administration Service Office, yang yakni kerja sama antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) dan sangat membantu dalam memperlancar dan mempermudah pelayanan demi kepentingan masyarakat. Dengan begitu, lingkungan sekitar tidak diragukan lagi memberikan kontribusi bagi

keuangan negara, menjaga ketertiban lalu lintas, dan mempunyai jalan yang baik.

Sehingga, Instansi pemerintah, yakni Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap yang bertugas melayani masyarakat pada hal pendaftaran dokumen kepemilikan kendaraan bermotor, harus memenuhi standar pelayanan yang ketat, jelas, transparan, efektif, terjangkau, dan berkeadilan guna menjamin mutu pelayanan yang memuaskan. Pemerintah berperan sebagai pemberi layanan, sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan terpadu satu atap yakni sistem administrasi yang menggabungkan berbagai layanan dalam satu gedung untuk mengefisienkan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu dalam pengelolaan kendaraan bermotor diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Pelayanan STNK, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan iuran wajib kecelakaan lalu lintas serta angkutan jalan yakni beberapa hal yang diatur dalam peraturan ini. Tujuan dari peraturan ini yakni untuk menjamin terselenggaranya pelayanan tersebut secara lengkap, efektif, terbuka, bertanggung jawab, dan dengan informasi yang jelas (Sanadi et al., 2024)

Menurut data tersebut yang diambil pada tahun 2021 sampai dengan september 2024 kendaraan bermotor yang wajib penul di Surabaya Selatan dari Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan Jawa Timur, kendaraan bermotor tahun 2021-2024 di Surabaya Selatan dalam kurun waktu 4 tahun pada tahun 2023 mengalami penurunan seluruh jumlah kendaraan bermotor kecuali pada jenis kendaraan Minibus sedangkan bagi kendaraan Sepeda Motor R2 mengalami penurunan di sebabkan terdapat faktor sebab kendaraan sudah di mutasi keluar dari wilayah surabaya selatan, kendaraan yang sudah hilang, kendaraan yang rusak dan pemilik tidak melaporkan pajak, serta kendaraan yang sudah lapor jual.

Prosedur bertujuan untuk menjamin kepatuhan pemilik kendaraan terhadap kewajiban perpajakan dan pemutakhiran data kendaraan. Melalui kegiatan verifikasi,

pencatatan, pendataan, penomoran, penerbitan, serta pemberian tanda bukti registrasi serta identifikasi Ranmor, serta pengarsipan dan pemberian informasi, penyelenggaraan registrasi kendaraan bermotor dikenal dengan sebutan “Regident Ranmor” berfungsi untuk membuktikan keabsahan, asal usul, serta kelayakan kepemilikan serta penyelenggaraan Ranmor, serta untuk fungsi pengawasan, forensik kepolisian, serta pelayanan lingkungan. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 5 Tahun yakni bentuk tanda pengenal dan registrasi kendaraan bermotor diberikan oleh kepolisian dan koperasi identifikasi.

Menurut hal tersebut, terdapat Kurangnya sosialisasi petugas pajak kepada masyarakat menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap perpajakan dan lalai dalam membayar pajak sehingga ada masyarakat wajib pajak yang belum ataupun tidak registrasi ulang kendaraan tersebut.

Menurut hasil tabel tersebut Jumlah kendaraan bermotor yang tidak melaksanakan registrasi ulang pada 2021 sampai dengan September 2024 mengalami peningkatan yang belum/tidak melaksanakan registrasi ulang pada kendaraan bermotor nya, disebabkan Kurangnya sosialisasi petugas pajak kepada masyarakat sehingga masyarat kurang pemahaman dalam alur pelayanan dan persyaratan pengurusan perpajakan sehingga sebagaian msyarakat lebih memilih menggunakan calo dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat serta tujuan pentingnya membayar pajak berguna untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tujuannya mesejahterakan masyarakat Kota Surabaya berdasarkan observasi peneliti yang peneliti lakukan terdapat beberapa permasalahan yang berada di KB SAMSAT Surabaya Selatan. Permasalahan yang pertama yakni terdapat masyarakat Surabaya yang rendahnya tanggung jawab dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat kurang dalam pemahaman pada alur pelayanan serta persyaratan mengurus perpajakan serta minim nya pengetahuan masyarakat terhadap manfaat dan tujuan dalam

pentingnya dalam pembayaran pajak untuk kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya.

Menurut uraian tersebut, penulis tertarik mengkaji lebih penelitian dalam judul “Analisis Standar Pelayanan Registrasi Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ketintang Surabaya Selatan”

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yakni kegiatan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat umum serta melaksanakan suatu ketentuan hukum dan peraturan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik menyatakan pelayanan publik yakni tindakan ataupun serangkaian tindakan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk.

### **2. Asas-asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yakni satu diantara pilar penting pada penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Sehingga, terdapat asas-asas pelayanan publik berfungsi sebagai satu diantara menjadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka terdapat penyelenggara pelayanan berasaskan:

#### **1. Kepentingan umum**

Memberikan pelayanan harus berorientasikan pada kepentingan umum tidak boleh mengutamakan kepentingan individu ataupun kelompok.

#### **2. Kepastian hukum**

Pelayanan menjamin terwujudnya suatu hak serta kewajiban pada penyelenggara pelayanan yang diatur oleh hukum yang jelas dan adil.

#### **3. Kesamaan hak**

Memberikan pelayanan kepada semua pihak berhak mendapatkan perlakuan yang

sepadan dan tanpa adanya diskriminasi menurut suku, agama, ras, ataupun status sosial.

#### **4. Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemenuhan pelayanan dalam memperhatikan suatu hak diberikan kepada penerima layanan dan oleh pemberi layanan harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan.

#### **5. Keprofesionalan**

Pelaksana pelayanan publik harus mempunyai kompetensi seperti pendidikan dan ketrampilan yang sesuai bidang tugasnya hal itu bertujuan untuk memastikan kualitas pelayanan.

#### **6. Partisipatif**

Masyarakat harus keterlibatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta evaluasi pelayanan publik, sehingga aspirasi mereka dapat terakomodasi.

#### **7. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif**

Memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan adil dalam perlakuan serta tidak adanya diskriminatif.

#### **8. Keterbukaan**

Setiap penyelenggara diwajibkan untuk Masyarakat berhak untuk mengakses informasi mengenai pelayanan yang tersedia secara transparan dan akurat pelayanan yang diinginkan.

#### **9. Akuntabilitas**

Setiap aktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pelaksana pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pimpinan sesuai peraturan perundang-undangan.

#### **10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan**

Memberikan kemudahan bagi kelompok rentan harus menjadi perhatian penting untuk memastikan keadilan dalam akses layanan.

#### **11. Ketepatan waktu**

Memberikan pelayanan harus dilakukan secara tepat waktu sesuai standar yang sudah ditetapkan.

#### **12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan**

Pelayanan harus dilaksanakan dengan cepat, mudah diakses, dan memudahkan aspek terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

### **3. Elemen Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) elemen kualitas pelayanan yakni:

- a. Reliability  
Kapasitas dalam memberikan layanan akurat serta dapat diandalkan.
- b. Responsiveness  
Kesiapan dalam membantu pelanggan menawarkan bantuan tepat waktu.
- c. Assurances  
Keahlian, kesopanan, dan kapasitas staf dalam menjamin kualitas sehingga peserta merasa didukung serta aman.
- d. Empahty  
Perhatian individual terhadap pelanggan.
- e. Tangibles  
Penampilan fasilitas secara fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

### **4. Standar Pelayanan**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Publik hal tidak dilupakan yakni Standar Pelayanan Publik itu sendiri, Komponen ini sangat penting sebab memastikan penerima layanan dalam proses pengajuan dan penyedia layanan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya mempunyai kepastian. Sebagai pedoman harus diikuti serta dilaksanakan pada penyedia layanan, standar layanan fungsinya sebagai cara bagi masyarakat dan/ataupun penerima layanan untuk mengontrol kinerja penyedia layanan. Standar layanan berfungsi pedoman bagi penerima layanan selama proses pengajuan. Standar layanan publik dapat dipahami sebagai persyaratan layanan yang dapat diukur yang ditetapkan oleh penyedia layanan publik, yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan serta penerima layanan. Agar standar layanan publik mudah diakses penerima layanan, standar layanan publik harus dipromosikan melalui berbagai media.

Standar pelayanan publik menurut Surjadi (2009), yakni:

1. Prosedur Pelayanan.  
Prosedur layanan, termasuk pengaduan, yakni bagan alur yang harus dikembangkan dan distandarkan oleh penyedia layanan dan dipatuhi oleh penerima layanan.
2. Waktu Penyelesaian.  
Jangka waktu sejak pengajuan permohonan hingga seluruh layanan, termasuk pengaduan, selesai dilaksanakan, dikenal sebagai waktu penyelesaian layanan.
3. Biaya Pelayanan.  
Jumlah biaya yang harus dibayarkan pelanggan, termasuk hal-hal spesifik yang diputuskan selama proses penyediaan layanan, dikenal sebagai biaya layanan.
4. Produk Pelayanan.  
Sesuai ketentuan ditetapkan, produk layanan ialah produk yang dapat diperoleh oleh penerima layanan.
5. Sarana dan Prasarana.  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan Untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan memerlukan berbagai sarana dan prasarana, serta infrastruktur yang memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.  
Merupakan seperangkat persyaratan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, serta perilaku yang dimiliki oleh setiap komponen penyelenggara pelayanan.

### **5. Samsat**

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap). Samsat berasal dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPPTS) yang mengelola Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Samsat juga yakni sarana kerja sama antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) serta sangat membantu dalam memperlancar dan

memperlancar pelayanan bagi kepentingan masyarakat. Dengan begitu, masyarakat sekitar tidak diragukan lagi turut menyumbang pendapatan negara, menjaga ketertiban lalu lintas, dan mempunyai jalan yang baik.

## **6. Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Soemitro (dalam Wirawan, 2007), pajak merupakan iuran wajib diberikan masyarakat pada Kas Negara dipergunakan dalam membiayai pengeluaran umum serta bisa dipaksakan tanpa memerlukan imbalan jasa dengan cara langsung.

Sedangkan menurut Djafar (2011), perpajakan yakni kewajiban wajib pajak kepada pemerintah yang bersifat memaksa untuk dipaksakan pemungutannya dan tidak dapat ditawar secara langsung. Orang pribadi ataupun badan mempunyai ataupun menguasai kendaraan bermotor yakni subjek pajak kendaraan bermotor. Kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor ialah subjek pajak kendaraan bermotor.

## **7. Kolaborasi Stakeholder**

Kolaborasi merupakan Proses kerjasama yang melibatkan dua orang ataupun lebih dalam bekerjasama mencapai tujuan bersama yakni jenis proses sosial yang menguntungkan kedua belah pihak. Kerjasama didefinisikan sebagai kegiatan dilaksanakan oleh banyak pihak dalam mencapai tujuan bersama. PT Jasa Raharja (Persero), Dinas Pendapatan Daerah, dan sejumlah pemangku kepentingan Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) bekerjasama untuk menciptakan Samsat. Layanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident), pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) yakni tanggung jawab utama Samsat.

## **8. Registrasi Ulang Kendaraan Bermotor**

Registrasi kendaraan bermotor merupakan pendaftaran kendaraan bermotor yang mengikuti Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2021 mengenai Identitas serta Registrasi Kendaraan

Bermotor. Untuk mengetahui asal usul, kepemilikan, dan kelayakan kendaraan yang terdaftar, kepolisian melaksanakan proses pendaftaran kendaraan bermotor dinas. Secara praktik, semua kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya wajib didaftarkan setiap tahun saat masih baru dan setiap lima tahun saat perpanjangan STNK.

## **C. METODE**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian tertulis bermaksud guna memberikan gambaran secara rinci mengenai Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Selatan. Hal itu menjadikan penelitian tertulis sebagai bentuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yakni upaya tujuannya mengidentifikasi signifikansi ilmiah. Penelitian deskriptif bersifat kualitatif. Menganalisis menggunakan metodologi studi kasus. Untuk lebih berkonsentrasi pada fakta-fakta di lapangan, penelitian kualitatif memerlukan landasan teori.

### **2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian tertulis dirancang dalam membatasi penelitian dan studi kualitatif guna menentukan data mana yang relevan serta mana yang tidak (Moleong, 2010).

Penelitian tertulis mengenai Analisis Standar Pelayanan Registrasi Ulang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ketintang Surabaya Selatan. Wawancara dan dokumentasi ditentukan menurut maksud dan tujuan diadakannya penelitian. Penelitian kualitatif berfokus pada pertanyaan penelitian dan fokus pada fakta di lapangan. Tujuan penelitian tersebut yakni Untuk menganalisis faktor yang menjadi penghambatan serta pendorong kegiatan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Selatan.

Fokus pada penelitian tertulis sejalan dengan bagaimana masalah dirumuskan, dan rumusan masalah penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam memilih fokus penelitian serta menerapkan teori, menurut Surjadi (2009) mengenai Standar Pelayanan Publik yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas dalam pemberi layanan.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan, tujuannya memperoleh data ataupun informasi berkaitan permasalahan ataupun fokus penelitian. Penelitian tertulis dilaksanakan di SAMSAT Ketintang Surabaya Selatan yang beralamat Jalan. Jetis Seraten, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

## **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.**

### **1. Analisis Standar Pelayanan Registrasi Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Dalam melaksanakan penelitian, Peneliti meneukan beberapa fakta di lapangan melalui wawancara bersama 10 informan tersebut dengan mengacu pada teori Surjadi (2009) mengenai Standar Pelayanan Publik yakni :

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan Samsat Surabaya Selatan dalam hal itu sudah mempunyai yang sesuai pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Pihak Samsat Surabaya Selatan juga sudah memasang alur pelayanan di beberapa titik yang berguna agar beberapa masyarakat wajib pajak mengetahui. Yang artinya pihak samsat sudah menerapkan alur pelayanan sesuai prosedur.

Tetapi menurut hasil wawancara dengan Bersama Bapak Joshua masih merasa merasa kesulitan dan tidak

mengetahui alur prosedur pelayanan, berbeda dengan Ibu Olivia yang sudah memahami alur prosedur samsat mulai dari awal hingga akhir dan merasa informasi gambar alur juga mudah dipahami oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan Observasi peneliti di lapangan, bahwa alur pelayanan penul pada Samsat Surabaya Selatan peletakkan alur pelayanan yang kurang strategis sehingga terlihat masih sulit untuk dipahami oleh masyarakat dan wajib pajak terutama untuk wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan penul.

#### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian dalam Pihak Samsat menguraikan unuk Registrasi Ulang Kendaraan Bermotor memerlukan estimasi waktu 1.5 jam, Hal itu disebabkan oleh proses registrasi dan penelitian ulang pada kendaraan bermotor, seperti penggesekan nomor rangka dan nomor mesin, serta menunggu proses pembuatan TNKB yang memerlukan waktu tambahan. Selain itu, jika terdapat perubahan data pada BPKB akan memerlukan waktu penyelesaian tambahan.

Sedangkan untuk pembayaran pajak tahunan hanya memerlukan waktu 10 menit. Serta pada bulan tertentu memerlukan waktu tambahan sebab ada Pembebasan Pajak Daerah oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang membuat minat para wajib pajak menjadi meningkat dengan adanya Pembebasan Pajak tersebut, sehingga mengakibatkan antrian bertambah.

Berdasarkan Hasil pengamatan peneliti pada kantor samsat Surabaya Selatan bahwa waktu penyelesaian sudah sesuai dengan standart yang telah diberikan pihak samsat kepada wajib pajak. Sehingga dengan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan penul dan PKB masyarakat merasa puas

#### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya yakni satu diantara faktor penting bagi masyarakat di dalam sebuah

pelayanan, Pihak Samsat menguraikan ada beberapa tambahan biaya yang sesuai pada Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 mengenai jenis dan tarif penerimaan negara bukan pajak ada biaya tambahan yang harus di bayarkan seperti penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor juga termasuk mutasi masuk / keluar suatu kendaraan. Pemerintah Jawa Timur berusaha Transparan dengan menerbitkan suatu sistem tujuannya untuk mengecek rincian jumlah biaya yang diperlukan masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya.

Biaya untuk penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan Surat Mutasi Kendaraan. Selain itu, untuk menjamin keselamatan pengendara di jalan raya, ada biaya tambahan berupa sumbangan wajib Jasa Raharja dipergunakan dalam asuransi keselamatan lalu lintas, termasuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan.

Untuk pengurusan pajak kendaraan per 5 tahunan, terdapat biaya tambahan seperti biaya cetak STNK dan TNKB, dengan rincian biaya sebesar Rp160.000 bagi kendaraan roda 2 dan Rp300.000 bagi kendaraan roda 4. Masyarakat wajib pajak mengatakan pembayaran pajak hanya dilaksanakan di loket pembayaran ataupun kasir, dan tidak ditemukan adanya pungutan liar oleh petugas. Petugas juga memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat wajib pajak terkait biaya tambahan yang disebabkan akibat keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, yang mengakibatkan wajib pajak menerima sanksi denda keterlambatan. Berdasarkan Observasi peneliti di lapangan bahwa tidak adanya biaya tambahan yang di berikan wajib pajak kepada petugas samsat terutama petugas kasir. Dan petugas tidak ada pungutan liar

#### 4. Produk Pelayanan

Dalam kriteria produk pelayanan yang diterima masyarakat wajib pajak menunjukkan standar pelayanan di samsat Surabaya selatan untuk perubahan pada Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dari berwarna hitam menjadi berwarna putih dilaksanakan sesuai Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2021 mengenai Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Perubahan ini bertujuan untuk memudahkan pengawasan pelanggaran lalu lintas melalui program Tilang Elektronik (ETLE).

Dalam hal itu produk layanan yang di berikan oleh Samsat Surabaya Selatan yakni diantaranya a) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) b) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) c) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). d) SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Samsat Surabaya Selatan sendiri mempunyai beberapa layanan yakni seperti Samsat Keliling, Drive Thru, Samsat Corner dengan adanya beberapa layanan ini guna memberikan kemudah bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan samsat surabaya selatan mempunyai produk layanan baru seperti sultan dulur yang menggunakan sepeda motor sebagai operasional untuk terjun ke kelurahan pada area Surabaya selatan, dan mempunyai panggil sultan yakni pelayanan atas dasar permintaan instansi dan perusahaan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa produk pelayanan yang diberikan Samsat Surabaya Selatan yaitu berupa produk inovasi yang tersebar luas memberikan dampak positif bagi wajib pajak untuk mempermudah membayar pajak kendaraan bermotor

#### 5. Sarana dan Prasana

Di dalam Lingkungan Samsat sarana dan prasarana juga menjadi peran penting untuk kelancaran dan proses pada pelayanan publik berlangsung

sehingga masyarakat wajib pajak merasa nyaman untuk melaksanakan pengurusan pajak kendaraan bermotor mereka. Sarana Prasarana penunjang pegawai samsat Menurut hasil observasi di lapangan yang digunakan di Samsat Surabaya Selatan sudah memadai. Seperti Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana guna memberikan pelayanan bagi masyarakat juga tersedia ruang tunggu yang nyaman, juga termasuk tersedia ac agar wajib pajak tidak merasa bosan juga tersedia televisi selain itu ada fasilitas khusus untuk disabilitas seperti toilet Sarana Prasarana Pendukung lainnya seperti tempat peribadahan (Masjid), area parkir yang terbagi untuk roda 2 dan roda 4, selanjutnya juga terdapat area kantin untuk beristirahat.

Selain itu, sarana teknologi seperti mesin EDC untuk pembayaran dengan kartu debit, sistem QRIS dan e-wallet sehingga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pembayaran. Inovasi baru seperti situs Tanya Sultan yang memberikan transparansi mengenai besaran biaya PKB tahunan dan lima tahunan dan aplikasi signal yang memudahkan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Pihak Samsat juga sangat memperhatikan kelancaran pelayanan dengan menjaga alat-alat seperti komputer, printer, dan mesin cetak TNKB dengan melaksanakan maintenance rutin. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan bahwa peralatan pendukung yang digunakan sudah memadai. Jumlah komputer dan printer sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan, dan jaringan WIFI tersedia di seluruh area Kantor.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas dalam melaksanakan pelayanan yakni peran penting tujuannya untuk memastikan

kepuasan kepada masyarakat wajib pajak seperti pelayanan cepat, tepat dan efisien. Dapat di buktikan melalui hasil wawancara dengan 10 informan pada seluruh petugas samsat di dalam setiap tahunnya Dalam kriteria kompetensi petugas pemberi layanan menunjukkan standar pelayanan di samsat Surabaya selatan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan. Program pelatihan ataupun bimbingan teknis yang dilaksanakan setiap tiga bulan sekali terbukti bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan, tugas kasir, dan standar pelayanan, untuk menunjang dalam kelancaran serta efisiensi pelayanan berlangsung.

Namun, terdapat kendala dalam jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas, yang dapat menyebabkan penumpukan wajib pajak, terutama pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Meski demikian, petugas Samsat sudah mempunyai kompetensi yang baik, seperti pengetahuan mengenai perpajakan, keterampilan teknis, etika yang baik, serta kemampuan untuk menggunakan komputer dan mesin pembayaran EDC dengan responsif. Selain itu, tidak ditemukan pungutan liar, sehingga menciptakan transparansi dalam pelayanan.

Petugas juga mampu menyelesaikan masalah ataupun keluhan dari masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Oleh sebab itu, pelatihan dan bimbingan teknis sangat penting untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas Samsat, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dari tahun ke tahun.

Menerima bimbingan teknis pegawai tujuannya untuk menambah ilmu dan pengetahuan yang di antaranya pengembangan teknologi di era digital serta bagaimana memberikan pelayanan

yang terbaik seperti sikap profesional, jujur, problem solving yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Ibu Ariawati sebagai wajib pajak juga menyampaikan petugas sudah mempunyai sikap dan perilaku yang positif dan ramah tamah kepada masyarakat wajib pajak dan mempunyai sikap yang tanggap sehingga dalam melaksanakan pelayanan berlangsung dapat lebih cepat serta efisiensi. Berdasarkan observasi di lapangan kepada seluruh petugas pada masing-masing bagian bahwa memiliki sikap tidak melakukan pungutan liar, profesional, bertanggung jawab, jujur yang sesuai dengan prosedur pelayanan.

## **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat**

Terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan registrasi penelitian ulang kendaraan bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yakni, diantaranya:

Faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan registrasi penelitian ulang kendaraan bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yakni mempunyai banyak inovasi produk layanan yang tersebar seperti adanya samsat keliling, samsat corner, payment poin, samsat drive thru, dan samsat induk. Selain itu, mempunyai inovasi baru seperti Surabaya selatan mempunyai sultan dulur yang menggunakan sepeda motor sebagai operasional untuk terjun ke kelurahan pada area Surabaya selatan, dan mempunyai panggil sultan yakni pelayanan atas dasar permintaan instansi dan perusahaan dan saat ini sedang beroperasi di kantor kejaksaan A.yani Surabaya. Sehingga masyarakat wajib pajak dapat membayar pajak kendaraan bermotor tahunan dengan mudah. Tidak hanya itu, mempunyai aplikasi signal yang berfungsi untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui online dan mempunyai web Tanya sultan berguna untuk agar masyarakat wajib pajak mengetahui besaran

biaya pajak tahunan dan pajak 5 tahunan yang sudah terperinci. Kompetensi petugas layanan dalam mengoperasikan komputer, printer dan mesin EDC (electronic Data Capture) dengan baik, mempunyai perilaku yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan berlangsung serta mempunyai kemampuan dalam problem solving dalam permasalahan yang di miliki oleh wajib pajak.

Sedangkan, faktor penghambat dalam pelaksanaan standar pelayanan registrasi penelitian ulang kendaraan bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yakni kurangnya tanda informasi untuk alur pelayanan sehingga membingungkan masyarakat wajib pajak dalam pengurusan, terkadang mengalami gangguan jaringan yang menyebabkan waktu penyelesaian terganggu, terbatasnya lahan parkir roda 4 dan parkir cek fisik roda 4, dan keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membuka pelayanan pembayaran pajak yang tersebar luas agar tidak terjadinya penumpukan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Dalam Rumusan Masalah dan Hasil Penelitian maka dapat ditarik kesimpulan pada penelitian yang berjudul “Analisis Standar Pelayanan Registrasi Penelitian ulang Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Selatan” didalamnya menggunakan teori 6 kriteria Standar Pelayanan menurut Surjadi (2009). Penelitian tertulis yakni penelitian kualitatif deskriptif tujuannya untuk mengetahui analisis standar pelayanan dan faktor pendukung, penghambat terhadap kegiatan Pelayanan berlangsung oleh samsat Surabaya selatan yakni Prosedur Pelayanan Samsat Surabaya Selatan telah menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Namun, masih ditemukan kendala

dalam pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan, yang menunjukkan perlunya strategi komunikasi yang lebih efektif. Dalam teori kualitas pelayanan, aspek kejelasan prosedur merupakan bagian dari dimensi tangibility (kejelasan fisik) dan reliability (keandalan). Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memperbaiki penempatan informasi agar lebih mudah diakses oleh wajib pajak, terutama bagi mereka yang baru pertama kali melakukan pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya, untuk waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun, adanya peningkatan jumlah wajib pajak pada periode tertentu menyebabkan antrean panjang. Berdasarkan teori responsiveness (daya tanggap) dalam kualitas pelayanan, penting bagi Samsat untuk mengantisipasi lonjakan jumlah wajib pajak dengan menyesuaikan kapasitas pelayanan, seperti menambah jumlah petugas atau memperluas layanan berbasis digital.

Biaya Pelayanan Transparansi biaya telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020, dan tidak ditemukan pungutan liar. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance (jaminan keamanan dan kepercayaan) dalam teori kualitas pelayanan sudah terpenuhi. Kejelasan informasi terkait biaya dan denda keterlambatan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Produk Pelayanan Samsat Surabaya Selatan telah menyediakan berbagai inovasi layanan seperti Samsat Keliling, Drive Thru, dan Sultan Dulur untuk meningkatkan aksesibilitas. Implementasi inovasi ini mencerminkan peningkatan dalam dimensi empathy (kepedulian terhadap pelanggan), yang bertujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi kendaraan. Sarana dan Prasarana Ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu nyaman, masjid, mesin ATM, toilet, area parkir, fasilitas

disabilitas, dan sistem pembayaran digital, menunjukkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Teori kualitas pelayanan menekankan pentingnya tangibility (bukti fisik) dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pengembangan fasilitas secara berkala menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan wajib pajak.

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan Pelatihan berkala yang diberikan kepada petugas telah meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan profesional. Dalam teori kualitas pelayanan, dimensi reliability (keandalan) dan assurance (kepastian dan profesionalisme petugas) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah SDM masih menjadi kendala yang perlu diatasi untuk menghindari antrean panjang, terutama saat terjadi peningkatan volume wajib pajak.

Adapun faktor pendukung dalam standar pelayanan Registrasi Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya selatan, yakni :

1. Inovasi produk layanan yang sudah tersebar luas diantaranya terdapat samsat keliling, samsat corner, payment poin, samsat drive thru, samsat induk, panggil sultan dan sultan dulur yang mempermudah dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan
2. Mempunyai inovasi aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui online seperti aplikasi signal dan web Tanya sultan untuk mengetahui besaran biaya pajak tahunan dan pajak 5 tahunan yang sudah terperinci.
3. Kompetensi petugas layanan dalam mengoperasikan komputer, printer dan mesin EDC (electronic Data Capture) dengan baik, mempunyai perilaku yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan berlangsung serta mempunyai

kemampuan dalam problem solving dalam permasalahan yang di miliki oleh wajib pajak.

4. Sarana dan prasarana ruang tunggu yang memadai dan menjaga kenyamanan masyarakat wajib pajak dalam pelayanan berlangsung

5. Mempunyai alat-alat operasional dengan jumlah yang memadai seperti komputer, printer, mesin EDC.

Sedangkan, faktor penghambat dalam standar pelayanan Registrasi Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya selatan, yakni :

1. Kurangnya tanda informasi untuk alur pelayanan sehingga membingungkan masyarakat wajib pajak dalam pengurusan

2. Terkadang mengalami gangguan jaringan yang menyebabkan waktu penyelesaian terganggu

3. Terbatasnya lahan parkir roda 4 dan untuk parkir cek fisik roda 4 sehingga mengalami penumpukan yang ingin hendak parkir dengan yang hendak ingin cek fisik

4. Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membuka pelayanan pembayaran pajak yang tersebar luas agar tidak terjadinya penumpukan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **2. Rekomendasi**

Menurut kesimpulan diatas, penulis memberikan saran terkait standar pelayanan registrasi penelitian ulang Kendaraan Bermotor dan pembayaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor samsat Surabaya Selatan:

### **1. Bagi Pemerintah**

a. Membuat alur pelayanan yang mudah dipahami oleh selutruh wajib pajak dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan penempatan papan informasi alur pelayanan tersebut pada tempat yang strategis.

b. Perluasan area parkir bagi kendaraan roda 4 untuk menghindari

penumpukan kendaraan yang dapat mengganggu kelancaran pelayanan, terutama pada saat cek fisik kendaraan.

c. Menambah jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di seluruh bagian agar mengurangi antrian

d. Membuat inovasi atau aplikasi yang berguna untuk pembayaran pajak 5 Tahunan sehingga wajib pajak tidak harus mengunjungi ke samsat induk.

### **2. Bagi Wajib Pajak**

a. Meningkatkan kesadaran akan wajibnya dalam membayar pajak dengan tepat waktu

b. Memiliki pengetahuan terhadap perkembangan teknologi yang diberikan oleh pemerintah dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

c. Mempersiapkan data yang lengkap untuk kepengurusan kendaraan bermotor

## REFERENSI

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Akil, A., & Tonapa, J. F. (2024). Transformasi Layanan Publik Melalui Standar Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 332-344
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163-174.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163-174.
- Djafar (2011) Djafar, W. (2011). Menegaskan Kembali Komitmen Negara Hukum. *Public Interest Lawyer Network*.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15-28.
- Hardiyansyah (2011 Di Politeknik, K. L. A. A.). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (Jiap)*.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 3.0: From Products To Customers To The Human Spirit* (Pp. 139-156). Springer Singapore.
- Laka, H. G., & Mustofa, A. Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nagekeo-Ntt.
- Mahmudi, M. (2007). *Kemitraan Pemerintah Daerah Dan Efektivitas Pelayanan Publik. Sinergi: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 9(1).
- Oktaviana, G. B., & Niswah, F. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya. *Publika*, 69-82.
- Oktaviana, G. B., & Niswah, F. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya. *Publika*, 69-82.)
- Pangestu, A. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PkKB) Di Wilayah Jakarta Utara. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 138-152.
- Polancik (2009) Földes, J., & Polácik, P. (2009). *On Cooperative Parabolic*
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Mengenai Sumber Daya Manusia Dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)*, 4(2), 1028-1034.
- Sangadji, E. M., & Sopiha, M. P. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63-77.
- Silviaagriani, Heryono & Enos P (2020). Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan Di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda. *ejournal Administrasi Publik 2020*, 8 (3): 9129-9141.
- Sitorus, R. R., & Tambun, S. (2023). Pengaruh Insentif Pajak Dan Layanan Pajak Terhadap Persepsi Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(12).

- Sugiyono (2010) Sugiyono, D. (2010). Memahami Penelitian Kualitatif.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Wirawan, I. B., & Burton, R. (2007). Hukum Pajak.
- Wong, S. Y., Susilawati, C., Miller, W., & Mardiasmo, D. (2018). Improving Information Gathering And Distribution On Sustainability Features In The Australian Residential Property Market. *Journal Of Cleaner Production*, 184, 342-352.
- Zamroni, A. N., & Sunarya, A. (2023). Model Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tulungagung. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 647-662.