

## EVALUASI PELAYANAN SAMSAT KOTA BATU DALAM MENINGKATKAN MINAT WAJIB PAJAK UNTUK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN “SAMSAT KELILING” DI KECAMATAN NGANTANG KOTA BATU JAWA TIMUR

**Rut Anggraini Pribadi Parabak<sup>1)</sup>, Sedarmayanti<sup>2)</sup>**

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: rut.parabak@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Samsat Kota Batu dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan "Samsat Keliling" di Kecamatan Ngantang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan Grounded Theory, melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling memberikan kemudahan akses, efisiensi, dan kepuasan bagi wajib pajak, terutama di wilayah yang sulit dijangkau. Faktor-faktor pendukung seperti koordinasi antar instansi, lokasi strategis, kualitas jaringan, pelayanan optimal, dan pemangkasan waktu pelayanan berkontribusi pada keberhasilan program ini. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti terbatasnya jumlah pegawai dan jenis layanan, keterbatasan armada, serta ketidakpastian jadwal pelayanan. Penelitian ini mengimplikasikan perlunya peningkatan sumber daya manusia, perluasan jenis layanan, penambahan armada, dan perbaikan jadwal pelayanan untuk mengoptimalkan layanan Samsat Keliling. Dengan demikian, layanan ini dapat lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah.

**Kata Kunci:** Samsat Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik Kepatuhan Wajib Pajak

### Abstract

*This research aims to evaluate the service of Samsat Kota Batu in increasing taxpayer interest in motor vehicle tax payments through the "Samsat Keliling" service in Ngantang District. This research uses a descriptive qualitative research method with a Grounded Theory approach, involving interviews, observation, and documentation as data collection techniques. The research results indicate that the Samsat Keliling service provides ease of access, efficiency, and satisfaction for taxpayers, especially in hard-to-reach areas. Supporting factors such as inter-agency coordination, strategic location, network quality, optimal service, and service time reduction contribute to the success of this program. However, there are several obstacles such as limited number of employees and types of services, limited fleet, and uncertainty of service schedules. This research implies the need for increased human resources, expansion of service types, addition of fleet, and improvement of service schedules to optimize Samsat Keliling service. Thus, this service can be more effective in increasing taxpayer compliance and regional revenue.*

**Keywords:** Samsat Keliling, Motor Vehicle Tax, Public Service, Taxpayer Compliance.

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi negara, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada setiap warga negara dan penduduk. Ketentuan ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa negara berkewajiban untuk menjamin kesejahteraan rakyat melalui berbagai bentuk pelayanan publik yang optimal.

Namun, meskipun regulasi telah mengatur standar pelayanan publik, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan adalah rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Banyak masyarakat yang merasa tidak puas karena harus menghadapi birokrasi yang berbelit-belit, prosedur yang tidak efisien, serta ketidakpastian dalam penyelesaian layanan (Aruperes, 2019). Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Nurfadilah, 2023).

Salah satu sektor yang berperan dalam pelayanan publik adalah sektor perpajakan, khususnya terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dalam konteks ini, Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) berperan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan pajak kendaraan bermotor. SAMSAT memiliki tugas untuk melayani wajib pajak dalam pengurusan pembayaran PKB dan BBNKB, serta pengesahan Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK). Pajak kendaraan bermotor sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang berkontribusi terhadap pembangunan nasional, baik dalam aspek infrastruktur maupun pelayanan publik lainnya. Oleh sebab itu, optimalisasi layanan di SAMSAT menjadi hal yang sangat penting guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Namun, permasalahan dalam pelayanan publik juga ditemukan pada sistem pelayanan di SAMSAT Kota Batu. Beberapa kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan di SAMSAT Kota Batu antara lain adalah prosedur yang panjang dan berbelit-belit, ketidakpastian waktu pelayanan, serta rendahnya kualitas pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Nasution, 2017). Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya dapat berdampak pada berkurangnya pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, SAMSAT Kota Batu menghadirkan inovasi layanan dalam bentuk Samsat Keliling. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB, serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan metode jemput bola. Dengan adanya Samsat Keliling, masyarakat yang berada jauh dari kantor samsat induk tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan. Sebaliknya, layanan ini menggunakan mobil operasional yang mendatangi lokasi-lokasi tertentu guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses layanan (Bella, 2023).

Meskipun layanan Samsat Keliling merupakan sebuah inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh

layanan Samsat Keliling Kota Batu meliputi ketidakpastian jadwal operasional, keterbatasan jam pelayanan, serta terbatasnya jenis layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Kendala-kendala ini berpotensi menghambat efektivitas layanan dan menyebabkan masih adanya masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan Samsat Kota Batu, khususnya melalui program Samsat Keliling, dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ngantang, Kota Batu. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana layanan Samsat Keliling mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta rekomendasi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Batu.

## **LANDASAN TEORITIS**

### **Konsep Kebijakan Publik**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam berbagai bidang kehidupan, pelayanan menjadi elemen penting karena berfungsi sebagai sarana untuk menyediakan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan tidak hanya terbatas pada sektor swasta, tetapi juga menjadi bagian dari tugas dan fungsi administrasi negara. Oleh karena itu, memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan baik merupakan hal yang sangat penting dalam konteks pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Albercht dalam Lovelock (1992), yang dikutip oleh Sedarmayanti (2010:243), pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi secara menyeluruh yang menitikberatkan pada kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa sebagai faktor utama dalam keberhasilan bisnis. Pendekatan

ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan elemen kunci dalam operasional suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Dengan kata lain, keberhasilan suatu institusi atau organisasi sangat ditentukan oleh sejauh mana mereka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa atau masyarakat.

Selanjutnya, Monir (dikutip oleh Harbani Pasolong, 2013:128) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang melibatkan aktivitas orang lain secara langsung. Ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki sifat interaktif, di mana penyedia layanan harus berinteraksi langsung dengan penerima layanan untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka benar-benar terpenuhi. Oleh karena itu, pelayanan bukan sekadar tentang memberikan produk atau jasa, tetapi juga tentang menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Lebih lanjut, Gronroos (dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013:2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangible*), yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan. Artinya, pelayanan lebih dari sekadar produk fisik; pelayanan melibatkan pengalaman, interaksi, dan kepuasan pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk menyelesaikan masalah pelanggan serta memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan mereka.

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menjadi bagian integral dari tugas negara dalam melayani masyarakat. Sinambela (dikutip oleh Harbani Pasolong, 2013:128) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dalam suatu komunitas atau kesatuan. Pelayanan publik tidak hanya sekadar memberikan jasa atau produk fisik, tetapi juga bertujuan untuk memberikan kepuasan serta

memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Berbeda dengan sektor swasta yang berorientasi pada keuntungan, pelayanan publik lebih mengutamakan kepentingan masyarakat secara luas. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Hal ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, perpajakan, dan transportasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, suatu pelayanan harus memenuhi standar tertentu yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan standar minimal yang mencakup unsur cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah. Dengan menerapkan prinsip pelayanan prima, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat maksimal dari layanan yang diberikan.

Beberapa faktor yang mendukung pelayanan prima meliputi:

1. Keramahan: Pelayanan harus diberikan dengan sikap yang ramah dan bersahabat agar masyarakat merasa dihargai dan dihormati.
2. Kredibilitas: Penyedia layanan harus memiliki keahlian dan kompetensi dalam bidangnya agar layanan yang diberikan benar-benar dapat diandalkan.
3. Aksesibilitas: Layanan harus mudah diakses oleh masyarakat, baik dari segi lokasi, waktu, maupun prosedur yang tidak berbelit-belit.
4. Penampilan Fasilitas: Lingkungan dan sarana pelayanan harus nyaman, bersih, dan terorganisir dengan baik untuk memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna layanan.
5. Kemampuan dalam Menyajikan Pelayanan: Karyawan atau petugas layanan harus memiliki keterampilan yang memadai dalam memberikan informasi,

menyelesaikan masalah, dan menangani keluhan masyarakat.

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi masyarakat, sehingga mereka tidak hanya merasa puas tetapi juga memiliki kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan pelayanan prima menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi negara lainnya.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) memiliki beberapa indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Indikator-indikator tersebut meliputi ketampakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

#### 1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Ketampakan fisik merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Dimensi ini mencakup berbagai aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti ketersediaan fasilitas, peralatan, personil, dan hal fisik lainnya (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988). Beberapa aspek yang termasuk dalam ketampakan fisik antara lain penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016). Semua aspek ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan efisien bagi pelanggan.

#### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan berkaitan dengan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini digunakan untuk mengukur seberapa andal suatu instansi dalam

memenuhi janji pelayanan kepada pelanggan (Zeithaml et al., 1988). Kehandalan mencakup kesesuaian pelayanan dengan standar umum atau internasional yang telah dijanjikan, kepedulian instansi terhadap permasalahan masyarakat, keandalan penyampaian jasa, ketepatan waktu pelayanan, dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen (Lupiyoadi, 2018). Aspek-aspek penting dalam kehandalan antara lain kecermatan petugas, adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas dalam melaksanakan tugas.

### 3. Tanggapan (*Responsiveness*)

Tanggapan merupakan dimensi yang paling dinamis dalam kualitas pelayanan. Dimensi ini menekankan pentingnya respon cepat dan tepat terhadap keluhan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Tanggapan mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, kesediaan penyelenggara untuk membantu penerima pelayanan, dan ketersediaan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan (Tjiptono, 2014). Dengan memiliki tanggapan yang baik, organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan yang lebih baik terhadap layanan yang diberikan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang menciptakan kepercayaan masyarakat (Zeithaml et al., 1988). Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan (Kotler & Keller, 2016). Beberapa aspek yang termasuk dalam jaminan antara lain petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, garansi legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Lupiyoadi, 2018). Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa

pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

### 5. Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas penyelenggara layanan terhadap individu masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Empati mencakup perilaku yang mendahulukan kepentingan pengguna, memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif, serta menghargai setiap pengguna (Tjiptono & Chandra, 2016). Dengan menunjukkan empati, organisasi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka.

Secara keseluruhan, kelima indikator ini berperan penting dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Dengan memperhatikan dan mengoptimalkan setiap indikator, organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat (Zeithaml et al., 1988). Implementasi dari indikator-indikator ini dalam pelayanan publik maupun sektor swasta akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau instansi penyedia layanan.

## Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi, dan dampak (Anderson, 1975). Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional, artinya evaluasi ini tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, tetapi juga melibatkan seluruh proses kebijakan dari awal hingga akhir. Ini mencakup penilaian terhadap bagaimana kebijakan dirancang, bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan, dan apa dampak yang dihasilkan dari kebijakan tersebut.

Menurut Dunn, istilah evaluasi kebijakan mempunyai beberapa arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan

dan program. Evaluasi kebijakan mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan. Ini termasuk kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian, dan perumusan masalah kembali. Evaluasi kebijakan bukan hanya tentang menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal, tetapi juga tentang memahami mengapa hasil tersebut terjadi dan bagaimana kebijakan dapat diperbaiki di masa depan.

1. **Substansi Kebijakan:** Substansi kebijakan merujuk pada isi atau materi dari kebijakan itu sendiri. Evaluasi substansi kebijakan bertujuan untuk menilai apakah tujuan dan sasaran kebijakan sudah jelas, realistis, dan dapat dicapai. Ini juga mencakup penilaian terhadap relevansi kebijakan dengan masalah yang ingin diatasi, serta sejauh mana kebijakan tersebut didasarkan pada data dan bukti yang kuat.
2. **Implementasi Kebijakan:** Implementasi kebijakan melibatkan proses pelaksanaan kebijakan di lapangan. Evaluasi implementasi kebijakan bertujuan untuk menilai bagaimana kebijakan tersebut diterapkan oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab. Ini mencakup penilaian terhadap efektivitas mekanisme pelaksanaan, koordinasi antar lembaga, serta kendala-kendala yang dihadapi selama implementasi. Evaluasi ini membantu memahami apakah kebijakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
3. **Dampak Kebijakan:** Dampak kebijakan merujuk pada hasil atau konsekuensi dari pelaksanaan kebijakan. Evaluasi dampak kebijakan bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini mencakup penilaian terhadap dampak positif maupun negatif dari kebijakan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Evaluasi ini juga mempertimbangkan efek samping yang mungkin timbul dari kebijakan tersebut.
4. **Kesimpulan dan Klarifikasi:** Kesimpulan dalam evaluasi kebijakan adalah hasil akhir

dari proses evaluasi yang menyajikan gambaran keseluruhan tentang keberhasilan atau kegagalan kebijakan. Klarifikasi adalah penjelasan lebih lanjut mengenai temuan evaluasi, termasuk penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi hasil kebijakan. Klarifikasi membantu memahami konteks dan penyebab dari hasil evaluasi.

5. **Kritik dan Penyesuaian:** Kritik dalam evaluasi kebijakan adalah identifikasi dan analisis terhadap kelemahan dan kekurangan dari kebijakan. Penyesuaian adalah rekomendasi untuk memperbaiki kebijakan berdasarkan temuan evaluasi. Kritik dan penyesuaian bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kebijakan di masa depan.
6. **Perumusan Masalah Kembali:** Perumusan masalah kembali adalah proses mengidentifikasi kembali masalah yang ingin diatasi oleh kebijakan, berdasarkan temuan evaluasi. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebijakan yang ada tetap relevan dan dapat mengatasi masalah dengan lebih efektif. Perumusan masalah kembali membantu dalam merancang kebijakan baru atau memperbaiki kebijakan yang sudah ada.

Secara keseluruhan, evaluasi kebijakan adalah proses yang kompleks dan menyeluruh yang mencakup penilaian terhadap substansi, implementasi, dan dampak kebijakan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

### **Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)**

Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah salah satu layanan publik yang penting dan perlu ditingkatkan. SAMSAT merupakan sistem administrasi terpadu yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan bagi kepentingan masyarakat dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam

satu gedung. Konsep ini mengedepankan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

SAMSAT merupakan hasil kerjasama terpadu antara tiga pihak utama, yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Polri berperan dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Dinas Pendapatan Provinsi bertanggung jawab menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sementara itu, PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Semua pelayanan ini dilaksanakan di satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi kendaraan bermotor dalam satu lokasi (Simulasi Kredit, 2013). Tujuan utama dari pelayanan SAMSAT adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, seperti penerbitan STNK, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi beberapa kantor berbeda untuk mengurus keperluan tersebut. Selain itu, sistem SAMSAT juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, serta memastikan bahwa pemasukan pajak kendaraan bermotor dapat dikelola dengan baik dan tepat waktu.

Menurut Ombudsman, ada beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT, terutama di tengah pandemi. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:

1. Menyediakan Informasi yang Jelas Mengenai Standar Pelayanan: Penyelenggara layanan perlu menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai standar pelayanan yang diterapkan. Hal ini bertujuan agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, sehingga

dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan.

2. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan secara Online: Dalam situasi pandemi, pelayanan secara online menjadi sangat penting. Penyelenggara layanan dapat meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Hal ini juga dapat mengurangi risiko penyebaran virus dan menjaga kesehatan masyarakat.
3. Adaptasi Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Pelayanan: Penyelenggara layanan perlu melakukan adaptasi terhadap sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan. Misalnya, dengan menyediakan tempat cuci tangan, pengaturan jarak fisik, dan penggunaan alat pelindung diri bagi petugas pelayanan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang datang ke kantor Samsat.
4. Meningkatkan Kompetensi Pelaksana Layanan: Penyelenggara layanan perlu meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan dan pembekalan mengenai prosedur pelayanan yang baik dan benar, terutama dalam situasi pandemi. Petugas yang kompeten dan terlatih dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat (Rachmatullah, 2019).

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki sebuah fenomena sosial. Pada pendekatan ini, peneliti merupakan instrumen kunci dan peneliti harus mempunyai teori dan wawasan yang sangat luas agar mampu menggali

informasi, bertanya, dan menganalisa obyek yang akan diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah yang akan diteliti masih belum jelas, dan juga untuk mengembangkan teori, serta memastikan kebenaran data. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengevaluasi pelayanan Samsat Kota Batu dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang Kota Batu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi wajib pajak serta mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan Samsat Keliling.

### Fokus Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi pelayanan Samsat Kota Batu dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang Kota Batu. Fokus penelitian ini mencakup analisis efektivitas dan efisiensi layanan, serta tanggapan wajib pajak terhadap inovasi layanan ini. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang Kota Batu, seperti infrastruktur, sumber daya manusia, kebijakan, dan tingkat kepuasan wajib pajak. Dengan memahami faktor-faktor ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan Samsat Keliling.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sebuah tempat yang digunakan untuk proses pengambilan data yang dibutuhkan untuk menganalisa permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini, lokasi yang dijadikan tempat pengambilan data dan informasi terkait program layanan samsat keliling yaitu bertempat di kantor Samsat Kota Batu dan di Kecamatan Ngantang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan fokus

penelitian, yaitu evaluasi pelayanan Samsat Keliling. Di Kantor Samsat Kota Batu, peneliti akan mengumpulkan data terkait kebijakan dan implementasi layanan, sementara di Kecamatan Ngantang, peneliti akan mengevaluasi penerimaan dan kepuasan wajib pajak terhadap layanan Samsat Keliling.

### Informan Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang memiliki peran penting dalam memberikan informasi terkait aspek permasalahan yang dikaji. Informan yang dipilih terdiri dari berbagai pihak yang berkaitan langsung dengan layanan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan layanan serta pemahaman mereka terhadap proses administrasi pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah daftar informan yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 1. Informan Penelitian**

No	Bagian	Jumlah
1	Operator Sistem Bapenda	1
2	Petugas Bagian Penetapan Bapenda	1
3	Kasir Samsat Keliling	1
4	Masyarakat Wajib Pajak	3

Sumber: (Diolah Peneliti, 2024)

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan fokus penelitian. Setiap metode memiliki peran penting dalam memperkaya informasi yang diperoleh agar hasil analisis dapat lebih komprehensif.

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data dalam metode ini berasal dari buku, jurnal, artikel, dan berbagai publikasi ilmiah lainnya yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan. Studi ini bertujuan untuk memperkuat

landasan teoritis yang mendukung penelitian, termasuk konsep tentang pelayanan publik, sistem administrasi pajak, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data primer melalui beberapa teknik berikut:

a) Wawancara: Wawancara dilakukan dengan tujuan menggali informasi mendalam terkait layanan Samsat Keliling, termasuk kendala dan efektivitasnya dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik wawancara dilakukan secara semi-struktural dengan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Informan dalam wawancara ini terdiri dari petugas layanan Samsat Keliling yang memahami mekanisme operasional dan kendala teknis layanan, serta masyarakat wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Keliling untuk mengetahui pengalaman mereka dalam mengakses layanan, dan faktor-faktor yang mendorong atau menghambat mereka dalam melakukan pembayaran pajak.

b) Observasi: Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi dan pelaksanaan layanan Samsat Keliling. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data faktual mengenai efektivitas pelayanan serta kendala yang mungkin dihadapi di lapangan. Lokasi yang dijadikan sebagai objek observasi dalam penelitian ini meliputi Kantor Samsat Kota Batu sebagai pusat administrasi utama, Kecamatan Ngantang sebagai lokasi utama penyelenggaraan layanan Samsat Keliling, dan titik-titik lokasi layanan Samsat Keliling yang sering digunakan oleh masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam observasi ini, beberapa aspek yang diperhatikan meliputi ketersediaan sarana dan prasarana layanan, responsivitas petugas terhadap masyarakat, serta tingkat antrean dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c) Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan berkas yang diperoleh dari lokasi penelitian maupun dari narasumber. Dokumen tersebut digunakan sebagai bahan tambahan dalam penelitian serta sebagai bukti untuk mendukung temuan penelitian. Dokumentasi ini mencakup arsip atau laporan terkait layanan Samsat Keliling, termasuk jumlah transaksi dan tren pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, bukti transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat memberikan gambaran mengenai frekuensi dan kecenderungan wajib pajak dalam memanfaatkan layanan Samsat Keliling. Dokumentasi visual seperti foto atau catatan lapangan mengenai pelaksanaan layanan, antrean wajib pajak, serta kondisi kendaraan operasional Samsat Keliling juga menjadi bagian penting dalam mendukung hasil penelitian.

## Metode Analisis Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Grounded Theory*, yaitu metode penelitian yang memungkinkan peneliti untuk mengendalikan pengumpulan dan analisis data secara mendalam dan sistematis. *Grounded Theory* bertujuan untuk menemukan teori, hipotesis, dan proposisi secara langsung dari data yang diperoleh di lapangan. Hal ini dilakukan dengan membaca uraian data secara menyeluruh, mengolah informasi grafik atau diagram, dan kemudian menguraikan temuan-temuan tersebut. Proses analisis data dimulai dengan pengumpulan data-data yang diperoleh melalui berbagai teknik, termasuk wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian direduksi atau diseleksi untuk memilih dan memilah data yang relevan dan akurat sesuai dengan fokus penelitian. Setelah data yang relevan terpilih, langkah selanjutnya adalah menguraikan data tersebut berdasarkan permasalahan yang sedang diteliti.

Penguraian data melibatkan identifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul dari data, serta pengelompokan informasi berdasarkan kategori yang sesuai. Selama proses ini, peneliti terus mencari penemuan-penemuan baru yang dapat memperkuat atau mempertegas temuan-temuan awal. Proses ini berlangsung iteratif, di mana peneliti terus bergerak antara pengumpulan data, analisis, dan pengembangan teori sampai mencapai saturasi, yaitu titik di mana tidak ada temuan baru yang muncul.

Tahap akhir dari analisis data adalah penyusunan teori atau proposisi yang berdasarkan pada temuan-temuan yang telah diidentifikasi. Teori ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang evaluasi pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Ngantang Kota Batu. Dengan demikian, teori yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan Samsat Keliling di masa mendatang.

## **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **Gambaran Umum Samsat Kota Batu**

Kantor Bersama SAMSAT Kota Batu, yang berada di bawah naungan UPT PPD Malang Utara dan Kota Batu, memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan administrasi kendaraan bermotor dan perpajakan yang efisien serta terpercaya bagi masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, SAMSAT Kota Batu berfokus pada profesionalisme, inovasi, dan kemudahan akses. Lokasinya yang strategis di Jl. Abdul Rahman, Ngaglik, Kec. Batu, Jawa Timur,

Indonesia, memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan. Untuk mendukung pelayanan yang optimal, SAMSAT Kota Batu mengintegrasikan teknologi modern dan tenaga kerja yang profesional, serta menjalin koordinasi yang baik dengan pemerintah daerah dan instansi terkait. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini untuk berbagai keperluan, mulai dari pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga pengurusan dokumen kendaraan. Selain layanan langsung di kantor, SAMSAT Kota Batu juga menyediakan saluran komunikasi melalui telepon di nomor 0341 – 524555 dan WhatsApp Center di nomor 0888 33 90 000, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan bantuan dengan mudah. Dengan demikian, SAMSAT Kota Batu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat dalam bertransaksi terkait kendaraan bermotor.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015, Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sistem terpadu yang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Sistem ini dijalankan melalui kerja sama antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja untuk memastikan pelayanan yang terkoordinasi dan terintegrasi dalam satu kantor bersama. Seiring waktu, SAMSAT mengalami berbagai perkembangan dalam regulasi dan kebijakan. Salah satu perubahan signifikan terjadi pada tahun 1993 melalui revisi instruksi bersama Menhamkam Pangab, Mendagri, dan Menkeu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993. Perubahan ini mengatur bahwa masa berlaku Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang sebelumnya satu tahun diperpanjang menjadi lima tahun. Namun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ tetap dilakukan setiap tahun dengan pengesahan STNK oleh POLRI.

Dalam sistem ini, masing-masing institusi memiliki peran yang spesifik. POLRI bertugas untuk menerbitkan dan mengesahkan STNK sebagai bukti sah kepemilikan kendaraan bermotor. Dinas Pendapatan Provinsi memiliki tanggung jawab dalam menetapkan besaran PKB serta mengelola pemasukan kas negara melalui PKB dan BBNKB. Sementara itu, PT Jasa Raharja bertugas mengelola dana SWDKLLJ yang digunakan sebagai perlindungan bagi korban kecelakaan lalu lintas.

Wilayah Kota Batu, Kantor Bersama SAMSAT berperan sebagai pusat pelayanan yang tidak hanya bertujuan meningkatkan pendapatan daerah, tetapi juga memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang optimal dalam pengurusan administrasi kendaraan. Dengan adanya koordinasi yang baik antara instansi terkait, masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai proses administrasi kendaraan tanpa hambatan yang berarti.

### **Jenis Layanan SAMSAT Kota Batu**

Samsat Kota Batu menyediakan berbagai layanan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan banyaknya pilihan metode pembayaran, wajib pajak dapat memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Berikut adalah layanan yang tersedia:

#### **1. E-Samsat**

E-Samsat adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan/atau Parkir Berlangganan tahunan yang dapat dilakukan secara daring (online). Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor Samsat.

Salah satu keunggulan E-Samsat adalah kepraktisannya. Wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran. Cukup menggunakan perangkat ponsel atau komputer, masyarakat dapat menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus

mengantre atau menghabiskan waktu di perjalanan. Selain itu, layanan ini juga fleksibel, karena dapat diakses dari mana saja. Tidak ada batasan lokasi bagi wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya, sehingga mereka bisa melakukan pembayaran kapan pun sesuai dengan kenyamanan mereka.

Keunggulan lain dari layanan ini adalah tersedianya berbagai metode pembayaran. Masyarakat dapat memilih untuk membayar melalui marketplace, e-wallet, atau melalui Payment Point Online Bank (PPOB), seperti gerai Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, agen BUMDes/Samsat Bunda, Samsat One Pesantren One Produk (OPOP), dan Samsat Kampus. Dengan banyaknya pilihan ini, masyarakat memiliki keleluasaan dalam memilih cara pembayaran yang paling sesuai.

#### **2. Samsat PPOB/Indomaret**

Samsat PPOB memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor Jawa Timur melalui gerai Indomaret yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan lebih dari 16.000 gerai, layanan ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran tanpa harus datang ke Samsat Induk. Keunggulan utama layanan ini adalah jangkauannya yang luas. Dengan ribuan gerai Indomaret yang tersebar di berbagai daerah, masyarakat dapat dengan mudah menemukan lokasi pembayaran terdekat, baik di perkotaan maupun di daerah yang jauh dari kantor Samsat. Selain itu, layanan ini juga mudah diakses. Wajib pajak tidak perlu mengunduh aplikasi tambahan atau membuat akun khusus. Cukup datang ke gerai Indomaret, menyerahkan dokumen yang diperlukan, dan melakukan pembayaran langsung di kasir.

Keunggulan lain dari layanan ini adalah proses pembayaran yang cepat dan efisien. Setelah pembayaran selesai, wajib pajak langsung menerima Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran

(TBPKP) dalam bentuk elektronik (e-TBPKP). Dengan adanya e-TBPKP, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Samsat Induk untuk mencetak bukti pembayaran, karena semua data sudah tersimpan secara digital dan dapat diakses kapan saja.

Adapun proses pembayaran melalui Indomaret yaitu:

- a) Wajib pajak membawa KTP dan STNK asli.
- b) Menuju kasir Indomaret dan memberikan Nomor Polisi, Nomor Mesin Kendaraan, dan Nomor HP yang aktif.
- c) Melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera.
- d) Setelah pembayaran selesai, wajib pajak menerima struk pembayaran serta SMS dari Polri yang berisi tautan (bit.ly) untuk mengakses bukti pelunasan elektronik (e-TBPKP).
- e) Wajib pajak dapat mengunduh dan menyimpan e-TBPKP di ponsel atau mencetaknya sebagai bukti pembayaran sah yang sudah dilengkapi dengan QR Code.
- f) Bukti ini harus disimpan bersama STNK asli sebagai tanda kendaraan telah memenuhi kewajibannya.

### 3. Samsat Keliling

Samsat Keliling adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara langsung di berbagai titik di wilayah Kota Batu. Program ini merupakan inisiatif pemerintah daerah yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kendala dalam mengakses kantor Samsat Induk.

Keunggulan utama layanan ini adalah kemudahannya dalam menjangkau masyarakat. Dengan adanya Samsat Keliling, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Samsat, karena petugas Samsat akan datang langsung ke lokasi-lokasi tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, layanan ini juga menghemat waktu dan biaya bagi wajib

pajak. Karena layanan Samsat Keliling hadir di berbagai titik strategis, masyarakat dapat membayar pajak kendaraan tanpa perlu meluangkan waktu khusus untuk pergi ke kantor Samsat dan mengantre dalam waktu yang lama. Keamanan transaksi juga menjadi keunggulan dari layanan ini. Semua transaksi dilakukan oleh petugas resmi dari Samsat Kota Batu, sehingga keabsahan pembayaran lebih terjamin. Wajib pajak juga akan langsung menerima bukti pembayaran resmi setelah menyelesaikan transaksi.

Adapun cara penggunaan layanan Samsat Keliling, yaitu:

- a) Wajib pajak membawa KTP, STNK asli, dan BPKB asli (jika diperlukan).
- b) Datang ke lokasi Samsat Keliling sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- c) Melakukan pembayaran sesuai dengan nominal pajak kendaraan.
- d) Setelah pembayaran selesai, wajib pajak menerima Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) dan STNK yang telah diperpanjang.

### 4. Samsat Drive Thru

Samsat Drive Thru adalah layanan inovatif yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tanpa harus turun dari kendaraan. Layanan ini hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dan waktu yang terbatas, sehingga proses administrasi kendaraan dapat dilakukan dengan cepat, praktis, dan efisien.

Salah satu keunggulan utama Samsat Drive Thru adalah proses layanan yang lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional. Wajib pajak tidak perlu mengantre dalam waktu lama, karena proses pembayaran dilakukan dalam satu jalur khusus yang memungkinkan kendaraan bergerak secara berurutan. Selain itu, layanan ini juga lebih praktis dan nyaman, terutama bagi masyarakat yang

ingin menghindari kerumunan atau antrean panjang di kantor Samsat. Cukup dengan tetap berada di dalam kendaraan, wajib pajak dapat menyelesaikan pembayaran pajak tanpa harus keluar dan berjalan jauh ke loket pelayanan. Keunggulan lain dari Samsat Drive Thru adalah penggunaannya yang fleksibel untuk berbagai jenis kendaraan, baik roda dua maupun roda empat. Dengan adanya jalur khusus untuk masing-masing jenis kendaraan, layanan ini dapat berjalan dengan lebih tertata dan efisien. Selain itu, layanan ini meminimalisir kontak fisik, sehingga lebih aman dan higienis, terutama dalam kondisi tertentu seperti pandemi atau situasi yang mengharuskan pembatasan interaksi langsung.

Adapun layanan yang tersedia dalam sistem Samsat Drive Thru antara lain:

- a) Layanan Drive Thru Roda 2: Layanan ini ditujukan khusus bagi pengguna kendaraan roda dua (R2) yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor dengan cepat dan praktis. Dengan adanya jalur khusus bagi sepeda motor, proses pembayaran menjadi lebih tertata dan menghindari kepadatan kendaraan roda empat di jalur yang sama. Keunggulan utama dari layanan ini adalah kecepatannya, karena seluruh proses hanya memerlukan waktu beberapa menit, tergantung pada jumlah antrean. Dengan demikian, masyarakat yang memiliki jadwal padat tetap dapat menyelesaikan kewajibannya tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari.
- b) Layanan Drive Thru Roda 4: Layanan Drive Thru ini diperuntukkan bagi kendaraan roda empat (R4) seperti mobil pribadi dan kendaraan operasional yang terdaftar atas nama perorangan maupun perusahaan. Sistem ini bekerja dengan prinsip yang sama seperti layanan roda dua, tetapi dengan jalur yang lebih luas dan prosedur yang sedikit berbeda untuk menyesuaikan dengan dimensi kendaraan.

## **Evaluasi Pelayanan Samsat Kota Batu melalui Layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang**

Layanan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang Kota Batu hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor Samsat induk. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Dalam mengevaluasi efektivitas layanan ini, beberapa indikator utama digunakan, antara lain aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan wajib pajak.

### **1. Aksesibilitas**

Salah satu keunggulan utama Samsat Keliling adalah kemampuannya dalam menjangkau masyarakat di wilayah yang jauh dari kantor Samsat induk. Kecamatan Ngantang, yang memiliki kondisi geografis cukup beragam, termasuk daerah perbukitan dan pedesaan, sering kali menghadapi tantangan dalam hal akses layanan publik. Kehadiran Samsat Keliling membantu mengatasi kendala ini dengan membawa layanan langsung ke lokasi-lokasi strategis yang lebih mudah dijangkau oleh wajib pajak. Penyediaan layanan ini dilakukan secara terjadwal di berbagai titik yang telah ditentukan sebelumnya. Penempatan lokasi pelayanan mempertimbangkan faktor kepadatan penduduk dan aksesibilitas jalan, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke pusat kota. Selain itu, pengumuman mengenai jadwal dan lokasi Samsat Keliling disebarluaskan melalui media sosial, papan pengumuman desa, serta kerja sama dengan perangkat desa dan kecamatan.

Dengan adanya layanan ini, wajib pajak di Kecamatan Ngantang tidak lagi terbebani dengan biaya transportasi yang tinggi atau keterbatasan waktu untuk mengunjungi Samsat Kota Batu. Hal ini menunjukkan bahwa Samsat Keliling berkontribusi dalam meningkatkan

kemudahan akses bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

## 2. Efisiensi

Selain aksesibilitas, faktor efisiensi juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi pelayanan Samsat Keliling. Efisiensi layanan ini dapat diukur dari segi kecepatan, ketepatan prosedur, dan transparansi dalam transaksi. Dibandingkan dengan metode pembayaran pajak konvensional yang sering kali memerlukan antrian panjang di kantor Samsat, layanan Samsat Keliling menawarkan proses yang lebih cepat dan sederhana. Wajib pajak hanya perlu membawa dokumen persyaratan seperti KTP dan STNK asli, kemudian melakukan pembayaran langsung kepada petugas resmi. Dengan mekanisme ini, waktu pelayanan per wajib pajak dapat dikurangi secara signifikan, sehingga memungkinkan lebih banyak masyarakat yang dapat terlayani dalam satu kali kunjungan.

Selain itu, petugas yang menangani pembayaran pajak di layanan Samsat Keliling telah dilatih untuk memberikan pelayanan yang profesional dan transparan. Setiap transaksi dilakukan secara sistematis, dengan bukti pembayaran yang diberikan langsung kepada wajib pajak setelah transaksi selesai. Hal ini mengurangi risiko kesalahan administrasi atau penyalahgunaan wewenang. Dengan meningkatnya efisiensi layanan ini, masyarakat menjadi lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu, sehingga berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

## 3. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak menjadi salah satu aspek utama dalam menilai keberhasilan program Samsat Keliling. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak di Kecamatan Ngantang, mayoritas menyatakan bahwa

mereka merasa puas dengan keberadaan layanan ini.

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak meliputi:

- a) Kemudahan akses layanan, yang memungkinkan mereka untuk membayar pajak tanpa harus melakukan perjalanan jauh.
- b) Kecepatan dalam proses pembayaran, yang membuat mereka tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengantre atau menunggu giliran pelayanan.
- c) Sikap profesional petugas, yang memberikan pelayanan dengan ramah, jelas, dan transparan.

Meskipun mayoritas wajib pajak memberikan tanggapan positif, terdapat beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan. Beberapa masyarakat mengusulkan agar jadwal layanan Samsat Keliling dapat diperluas atau ditambah frekuensinya, terutama pada periode mendekati jatuh tempo pembayaran pajak. Selain itu, beberapa wajib pajak juga berharap adanya inovasi dalam metode pembayaran, seperti integrasi dengan sistem pembayaran digital yang lebih luas untuk semakin mempermudah transaksi. Dengan adanya evaluasi ini, pihak terkait dapat terus melakukan perbaikan agar layanan Samsat Keliling semakin optimal dalam membantu masyarakat memenuhi kewajiban pajaknya secara lebih mudah dan efisien.

### **Faktor Pendukung Pelayanan Samsat Kota Batu melalui Layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang**

Dalam penyelenggaraan layanan Samsat Keliling, terdapat beberapa faktor yang mendukung kelancaran serta efektivitas pelayanan. Faktor-faktor ini berperan penting dalam memastikan bahwa program dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Berikut adalah beberapa faktor pendukung dalam pelayanan publik pada program Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang:

1. Koordinasi Antar Instansi: Keberhasilan layanan Samsat Keliling tidak lepas dari koordinasi yang baik antara tiga instansi utama yang terlibat, yaitu Kepolisian, Badan Pajak dan Retribusi Daerah, serta PT Jasa Raharja. Setiap instansi memiliki perwakilan yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara terintegrasi. Kerjasama yang solid ini memastikan bahwa seluruh prosedur administrasi berjalan lancar dan tidak terjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan.
2. Lokasi Strategis: Samsat Keliling ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemilihan lokasi yang dekat dengan pusat perbelanjaan atau tempat-tempat keramaian membuat layanan ini lebih diminati dibandingkan dengan layanan di kantor Samsat induk yang berlokasi lebih jauh. Selain itu, keberadaan Samsat Keliling di titik-titik strategis membantu masyarakat menghemat waktu dan biaya transportasi dalam mengurus pajak kendaraan bermotor.
3. Kualitas Jaringan yang Baik: Dukungan teknis dalam hal konektivitas jaringan menjadi faktor penting dalam kelancaran layanan Samsat Keliling. Koneksi internet yang stabil memastikan bahwa layanan berbasis online dapat berjalan dengan baik, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran dengan lancar. Selain itu, tim teknisi yang selalu siap menangani masalah teknis turut berperan dalam menjaga efektivitas sistem, sehingga pelayanan tidak terganggu oleh kendala teknis.
4. Pelayanan yang Optimal: Pelayanan Samsat Keliling berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Standar pelayanan ini mencakup prosedur pelayanan, kejelasan dan kedisiplinan pegawai, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Dengan adanya

standar ini, masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sehingga kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan semakin meningkat.

5. Pemangkasan Waktu Pelayanan: Samsat Keliling membantu mengurangi kepadatan antrean di kantor Samsat induk Kota Batu. Layanan ini merupakan inovasi jemput bola yang membagi alur pelayanan antara pembayaran pajak tahunan dan pajak lima tahunan. Dengan adanya pembagian ini, antrean dapat dikelola dengan lebih baik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Pelayanan ini juga sejalan dengan prinsip *responsiveness*, yang berarti bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Samsat Keliling memberikan solusi efektif dalam mengurangi kepadatan di kantor Samsat induk serta mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan faktor-faktor pendukung di atas, dapat disimpulkan bahwa program layanan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Kerjasama antar instansi, lokasi strategis, dukungan teknis yang baik, serta optimalisasi pelayanan berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan publik. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor, sekaligus mengurangi antrean di kantor Samsat induk.

#### **Faktor Penghambat Pelayanan Samsat Kota Batu melalui Layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang**

Pelayanan Samsat Keliling seharusnya menjadi solusi dalam meningkatkan aksesibilitas serta kualitas pelayanan publik bagi masyarakat wajib pajak. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas layanan ini. Faktor-faktor penghambat ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional serta

kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan Samsat Keliling.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang, Kota Batu:

1. Terbatasnya Jumlah Pegawai: Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang hanya memiliki tiga orang pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, antusiasme masyarakat untuk menggunakan layanan ini semakin meningkat. Jumlah pegawai yang terbatas berakibat pada beberapa kendala dalam pelayanan. Salah satunya adalah antrean panjang, karena pegawai tidak mampu menangani banyak wajib pajak dalam waktu singkat. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penambahan jumlah pegawai, terutama saat permintaan layanan meningkat. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai juga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, karena mereka harus bekerja di bawah tekanan tinggi untuk melayani masyarakat dalam jumlah besar. Akibatnya, waktu konsultasi menjadi terbatas, sehingga wajib pajak yang membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai pembayaran pajak kendaraan tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal.
2. Terbatasnya Jenis Layanan: Samsat Keliling hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan dan tidak menyediakan layanan lain seperti perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk lima tahunan, penggantian plat kendaraan, serta layanan administrasi lainnya. Akibatnya, masyarakat tetap harus mengunjungi Samsat induk untuk mengurus layanan yang lebih kompleks. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan utama Samsat Keliling sebagai solusi pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Keterbatasan jenis layanan ini menjadi kendala bagi masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang lebih

lengkap di lokasi yang lebih dekat dan praktis. Oleh karena itu, untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, perlu adanya diversifikasi layanan, seperti penambahan fitur pembayaran pajak lima tahunan atau layanan administrasi lainnya yang dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

3. Keterbatasan Armada Samsat Keliling: Jumlah kendaraan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang masih terbatas dan hanya beroperasi di beberapa titik tertentu. Keterbatasan ini menyebabkan tidak semua wilayah dapat terjangkau, sehingga masyarakat yang berada di daerah lebih jauh tetap mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Selain itu, kondisi ini juga menyebabkan kepadatan di titik-titik layanan yang tersedia, karena warga dari berbagai wilayah harus datang ke lokasi Samsat Keliling yang terbatas. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan penambahan jumlah armada serta perluasan cakupan wilayah operasi agar layanan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat lebih merata, serta kepadatan di satu lokasi dapat dikurangi.
4. Ketidakpastian Jadwal Pelayanan: Ketidakpastian jadwal pelayanan menjadi salah satu kendala yang sering dikeluhkan masyarakat. Jam operasional yang berubah-ubah membuat masyarakat kesulitan merencanakan kunjungan mereka, sementara penutupan layanan lebih awal dari jadwal yang diumumkan menyebabkan beberapa wajib pajak tidak bisa mendapatkan pelayanan. Selain itu, kurangnya informasi terkait perubahan jadwal membuat masyarakat datang ke lokasi layanan tanpa mendapatkan kepastian pelayanan. Ketidakpastian ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan

konsistensi dalam jadwal pelayanan serta pengumuman yang jelas dan *real-time* jika terjadi perubahan, misalnya melalui media sosial atau pemberitahuan langsung di lokasi layanan sebelumnya.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan Samsat Kota Batu dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Keliling telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pembayaran pajak bagi masyarakat di Kecamatan Ngantang.

1. Aksesibilitas: Layanan Samsat Keliling berhasil mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan akses ke kantor Samsat induk, terutama di wilayah dengan kondisi geografis yang beragam. Dengan penjadwalan yang teratur dan penempatan lokasi yang strategis, wajib pajak dapat dengan lebih mudah mengakses layanan tanpa harus menempuh perjalanan jauh. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya transportasi, tetapi juga meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.
2. Efisiensi: Proses pembayaran pajak melalui Samsat Keliling lebih cepat dan sederhana dibandingkan metode konvensional, sehingga mampu mengurangi waktu tunggu dan antrean panjang. Dengan mekanisme yang lebih efisien, wajib pajak hanya perlu membawa dokumen persyaratan dan melakukan pembayaran langsung tanpa prosedur yang berbelit. Selain itu, petugas yang profesional dan transparan dalam setiap transaksi turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini. Efisiensi yang terjaga tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi

juga mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu.

3. Kepuasan Wajib Pajak: Mayoritas wajib pajak merasa puas dengan layanan Samsat Keliling karena kemudahan akses, kecepatan dalam proses pembayaran, serta sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan. Keberadaan layanan ini membantu masyarakat memenuhi kewajiban pajak tanpa harus melakukan perjalanan jauh atau menghabiskan banyak waktu dalam antrean. Meskipun demikian, masih terdapat harapan untuk peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal frekuensi operasional yang lebih sering, khususnya menjelang jatuh tempo pembayaran pajak. Selain itu, integrasi dengan sistem pembayaran digital diharapkan dapat semakin mempermudah transaksi.
4. Faktor Pendukung: Pelaksanaan Samsat Keliling didukung oleh koordinasi yang baik antarinstansi, lokasi layanan yang strategis, kualitas jaringan yang stabil, pelayanan yang optimal, serta efisiensi waktu dalam proses pelayanan.
5. Faktor Penghambat: Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi terbatasnya jumlah pegawai, terbatasnya jenis layanan yang tersedia, minimnya jumlah armada Samsat Keliling, serta ketidakpastian jadwal pelayanan yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, layanan Samsat Keliling telah berhasil meningkatkan minat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Ngantang. Namun, perbaikan lebih lanjut diperlukan untuk mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi pelayanan Samsat Kota Batu dalam meningkatkan minat wajib pajak untuk

pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan “Samsat Keliling” di Kecamatan Ngantang, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan:

1. **Penambahan Sumber Daya Manusia:** Penambahan sumber daya manusia dalam layanan Samsat Keliling dilakukan dengan meningkatkan jumlah pegawai yang bertugas. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi antrean panjang serta memastikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien bagi wajib pajak. Selain itu, pegawai juga diberikan pelatihan lebih lanjut terkait pelayanan publik agar dapat bekerja secara profesional dan mampu menangani berbagai kebutuhan wajib pajak dengan lebih baik.
2. **Diversifikasi Jenis Layanan:** Diversifikasi jenis layanan dalam Samsat Keliling dilakukan dengan menambahkan berbagai layanan tambahan, seperti perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) lima tahunan, penggantian plat kendaraan, serta layanan administrasi lainnya. Selain itu, sistem pembayaran pajak diintegrasikan dengan teknologi digital untuk mempercepat proses transaksi dan mengurangi antrean, sehingga wajib pajak dapat memperoleh pelayanan yang lebih praktis dan efisien.
3. **Penambahan Armada Samsat Keliling:** Penambahan armada Samsat Keliling dilakukan dengan menambah jumlah kendaraan layanan guna memperluas jangkauan, terutama ke daerah terpencil di Kecamatan Ngantang. Selain itu, layanan dijadwalkan di lebih banyak titik strategis agar masyarakat memiliki akses yang lebih luas dan mudah terhadap berbagai layanan Samsat, sehingga proses administrasi kendaraan dapat dilakukan dengan lebih efisien.
4. **Peningkatan Konsistensi dan Publikasi Jadwal Pelayanan:** Peningkatan konsistensi dan publikasi jadwal pelayanan Samsat Keliling dilakukan dengan menetapkan jadwal yang lebih teratur serta menghindari

perubahan mendadak yang dapat membingungkan masyarakat. Untuk memastikan informasi jadwal tersebar luas, berbagai media digunakan, seperti media sosial, situs web resmi, serta papan pengumuman di kantor desa dan kecamatan. Selain itu, layanan informasi real-time juga disediakan agar masyarakat dapat segera mengetahui perubahan jadwal jika terjadi kendala operasional, sehingga mereka dapat menyesuaikan waktu kunjungan dengan lebih baik.

5. **Peningkatan Infrastruktur dan Teknologi:** Peningkatan infrastruktur dan teknologi dalam layanan Samsat Keliling dilakukan dengan memastikan koneksi internet yang stabil di setiap lokasi pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses transaksi serta mencegah hambatan teknis yang dapat mengganggu kelancaran layanan. Selain itu, pengembangan sistem pembayaran online atau e-Samsat melalui aplikasi mobile juga diupayakan agar wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan lebih mudah dan praktis tanpa harus datang langsung ke lokasi layanan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan layanan Samsat Keliling di Kecamatan Ngantang dapat semakin optimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## REFERENSI

- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Darwin. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Dimiyati, M. (2001). *Psikologi: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.

- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

