



## **Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Wilayah Jakarta Utara**

### ***Effectiveness of Mobile Samsat Services in Serving Motor Vehicle Tax (PKB) Payments in the North Jakarta Area***

Susilowati<sup>1\*</sup>, Angella Rosha Pangestu<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta  
ssusilowati0708@gmail.com<sup>1\*</sup>

#### **Abstrak**

Program Samsat Keliling adalah program Pemerintah Daerah untuk melakukan pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahunnya. Adapun tujuan dari pelayanan samsat keliling ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Wilayah Jakarta Utara. Program samsat keliling memiliki tujuan untuk mempermudah dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan. Sedangkan Indikator dalam penelitian tentang efektivitas pelayanan publik yang dianalisis berdasarkan indikator; Masukan, Proses, Hasil, dan Produktivitas yang dikemukakan oleh Indikator Efektivitas. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Program Samsat Keliling dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor pada layanan Samsat Keliling Jakarta Utara secara umum sudah terlaksana secara efektif, hal tersebut dapat dilihat pelaksanaannya dan prosedur yang dapat memudahkan masyarakat wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan bermotor, serta sikap petugas yang ramah dan juga sopan kepada masyarakat wajib pajak, selain itu juga masyarakat diberi kemudahan dalam hal biaya tanpa adanya tambahan biaya apapun, akan tetapi ada beberapa hal yang dapat dikatakan dengan baik, yaitu dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas tidak sebanding dengan antusiasme masyarakat pengguna layanan Samsat Keliling yang semakin banyak. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal dan menyebabkan antrian yang panjang. Selain itu juga jadwal pelayanan di Samsat Keliling yang tidak selalu sesuai dengan yang tertera dapat menyebabkan ketidaksihinggaan dan menyulitkan masyarakat untuk mengurus pajak kendaraan bermotor pada waktu yang diinginkan, serta Samsat Keliling juga tutup sebelum waktu pelayanan selesai.

**Kata kunci: Efektivitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Program Samsat Keliling**

#### **Abstract**

*The Mobile Samsat Program is a government initiative in the Daerah region aimed at streamlining the management of Motor Vehicle Tax (PKB) payments and Vehicle Registration Certificate (STNK) verification annually in North Jakarta. The primary goal of this program is to provide easier and more convenient access for the public to fulfill their vehicle tax obligations. This research aims to evaluate the effectiveness of the Mobile Samsat service in this regard. This study follows the concept of public service effectiveness as outlined by the Effectiveness Indicators, which encompass Input, Process, Outcome, and Product. The research findings indicate that the Mobile Samsat Program in North Jakarta has been effective in providing motor vehicle tax payment services to the public. Factors supporting this effectiveness include proper implementation, user-friendly procedures for taxpayers, positive attitudes of staff towards taxpayers, and the absence of additional fees imposed on taxpayers. However, several challenges have also been identified*

*in this research. One of them is the limited number of employees that does not match the high demand for Mobile Samsat services. This leads to long queues and suboptimal service. Additionally, discrepancies in the Mobile Samsat service schedule compared to the advertised schedule can make it difficult for the public to manage their vehicle taxes at their desired times. Finally, the early closure of the Mobile Samsat service before the designated service hours is also a concern. To enhance the effectiveness of the Mobile Samsat Program, the local government needs to consider increasing staff, adjusting service schedules, and addressing these identified issues.*

**Keywords: Service Effectiveness; Public Service; Mobile Samsat Service.**

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semula kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, serta efisien yang akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata warga masyarakatnya. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam terbentuknya negara. Dimana suatu negara dapat dikatakan maju apabila masyarakat didalamnya hidup dengan tentram dan sejahtera. Hal tersebut yang menjadi kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang harus diutamakan dalam setiap pemerintahan. Pemerintah dan masyarakat memiliki peran masing-masing, dimana pemerintah adalah sebagai pembuat suatu kebijakan dan masyarakat sebagai pelaksana suatu kebijakan. Masyarakat yang baik adalah masyarakat yang turut berperan aktif dalam mendukung kebijakan yang telah dibulatkan oleh pemerintah dan juga pemerintah yang baik yang mampu mendengarkan aspirasi dari rakyatnya. Oleh karena itu pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan yang baik bagi masyarakat agar masyarakat sepenuhnya dapat mendukung terhadap program dan juga kebijakan yang dibulatkan atau dikeluarkan oleh pemerintah. Salah satu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional, maka dari itu perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyesuaikan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong didalam setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan publik menurut (Lewis dan Gimán, 2015), ia mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Dimana

warga negara yang berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Oleh karena itu dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Kemudian pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia melanjutkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruhan anggota masyarakat yang membutuhkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa seperti pada media sosial yang kerap di gunakan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemelintah perlu terus berupa meningkatkan kualitas pelayanan.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu bagian dari pendapatan daerah di Provinsi DKI Jakarta yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Dimana pemerintah melakukan pungutan pajak kendaraan bermotor yang dalam penerapannya dilaksanakan oleh Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan masyarakat wajib pajak. Menurut Prof. Dr. PJA. Adriani dalam Jessica Anis et al. 2018 bahwa pajak adalah bentuk iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas pemerintah. Dari sekian banyak pajak daerah salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor , seperti yang telah diaturl di Pasal 1 ayat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 definisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut, "Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sistem Manunggal Satu Atap setiap tahunnya selalu membuat suatu inovasi dalam memberikan pelayanan mengikuti perkembangan

yang semakin modern dan juga membedakan dari pelayanan dengan Perusahaan swasta.

Program Samsat Keliling adalah program Pemerintah Daerah untuk melakukan pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung terhadap masyarakat pada wilayah tertentu tanpa melalui Samsat induk. Pelayanan Samsat Keliling adalah Program layanan dari Kantor SAMSAT Jakarta Utara yang melayani pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di setiap tahunnya melalui Samsat Keliling yang berada di Wilayah DKI Jakarta dengan cara melakukan sistem jemput bola kepada objek pajak kendaraan bermotor dalam pembayaran pajak. Melalui sistem jemput bola tersebut pada tahun 2022 sudah banyak Masyarakat yang menggunakan jenis layanan samsat keliling dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) khususnya pada layanan pengesahan atau perpanjangan STNK tahunan.. Hal tersebut berdasarkan data pengguna program layanan samsat keliling yang beroperasi di Wilayah Jakarta Utara data tersebut yang diperoleh dari kantor samsat bersama Jakarta Utara, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Data Pengguna Layanan Samsat Keliling Wilayah Jakarta Utara Januari – Desember 2022

No.	Lokasi Samsat Keliling	Jumlah Kendaraan		Penerimaan Pajak
		Motor	Kendaraan Roda Empat	
1.	Parkir Samsat Induk Jakarta Utara	3,957	8,857	17,979,359,000
2.	Parkir Masjid Al- Mulsyawah Kellapa Gading	5,524	17,201	25,448,354,700

(Sumber : Kantor Samsat Jakarta Utara, 2023)

Dari data yang disajikan dalam tabel 1, terlihat bahwa layanan Samsat Keliling di wilayah Jakarta Utara telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Layanan ini membantu mempermudah akses bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat pusat. Fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, seperti kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak. Tujuan utama dari layanan Samsat Keliling ini adalah agar wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tepat waktu tanpa adanya keterlambatan. Dengan demikian, diharapkan dapat mengurangi sanksi atau denda akibat keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yona Rahma Dani Nasution (2017), dengan judul “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Up. Td Medan Utara” ia menjelaskan bahwa dalam pelayanan wajib pajak didaerah yang diteliti masih banyak masyarakat yang kurang paham atau kurangnya

pengetahuan tentang mekanisme pembayaran pajak dan menganggap pembayaran pajak kendaraan terkesan rumit dan sulit, sehingga membuat para wajib pajak terkadang malas untuk membayar pajaknya sendiri, karena hal tersebut membuat wajib pajak memilih untuk menggunakan jasa calo. Oleh karena itu Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak itu sendiri. Dalam hal peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan di bidang perpajakan. Kemudian Penelitian Yang dilakukan oleh Ralya Savana, (2021) dengan judul “Analisis Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Medan Utara” hasil dari penelitian tersebut adalah menunjukkan tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT Samsat Medan Utara cukup efektif, tetapi dilihat dari hasil realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2016 sampai tahun 2020 belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Adapun faktor yang menyebabkan belum tercapainya realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor antara lain wajib pajak seluruhnya belum menyetor kewajiban perpajakannya, faktor ekonomi masyarakat yang belum terpenuhi, rusaknya jaringan samsat keliling dan adanya wabah virus Covid-19. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Agung Priyatna, (2020) Dengan judul “Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling BAPENDA Provinsi Riau” Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling BAPENDA provinsi riau sudah berjalan efektif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Styo Widyantoro, (2019) dengan judul “Implementasi Program Samsat Keliling Di Kabupaten Banyuasin” hasil dari penelitian tersebut adalah kinerja Implementasi dari program Samsat Keliling belum sesuai dengan standard yang belum mencapai target dari program pelayanan samsat keliling, dimana unit pelayanan harus memberikan perhatian lebih baik dari segi sarana maupun prasarana karena hal tersebut kaitannya sangat erat pada kenyamanan masyarakat dalam pelayanan, sarana maupun prasarana ini memberikan pengaruh yang cukup kuat pada kepuasan masyarakat. Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Jetricia V. Manarinsong, (2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa” Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan samsat keliling, efektivitas pelayanan samsat keliling dan kualitas pelayanan samsat keliling hal tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor kabupaten minahasa.

Dengan demikian, perbedaan dalam temuan dan fokus penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program Samsat Keliling dapat bervariasi tergantung pada lokasi, faktor-faktor penghambat yang ada, kualitas layanan,

dan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah terkait. Sedangkan penelitian yang ingin dilakukan oleh peneliti secara khusus akan melihat bagaimana pelayanan yang dilakukan samsat keliling diwilayah jakarta utara dalam melayani wajib pajak serta untuk melihat seberapa efektif samsat keliling bagi wajib pajak yang jauh dari samsat induk untuk mengakses layanan disamsar keliling.

Dalam penelitian, ada beberapa Permasalahan yang terjadi ialah Pertama, masih banyak masyarakat wajib pajak yang belum mengetahui adanya Samsat Keliling, karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap layanan samsat keliling dalam melayani wajib pajak, sehingga masyarakat wajib pajak masih datang ke kantor Samsat Induk, Kedua, Keterbatasan Layanan Samsat Keliling, Meskipun layanan Samsat Keliling ada, layanan ini saat ini hanya menyediakan jasa perpanjangan STNK saja. Hal ini bisa menjadi keterbatasan dalam menjangkau kebutuhan yang lebih luas dari masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan. Ketersediaan layanan yang terbatas dapat mengurangi efektivitas dari program Samsat Keliling, Ketiga, jam pelayanan yang diberikan samsat keliling yang terbatas membuat masyarakat harus mengantri di kantor samsat pusat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## II. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini merupakan Metode penelitian pengolahan datanya menggunakan Deskriptif Kualitatif. Menurut (Moelong, 2007), ia mendefinisikan penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa. pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian ini adalah peneliti ingin mendapatkan suatu data dengan keadaan yang ada tanpa dimanipulasi. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kondisi sebenarnya terkait efektivitas program Samsat keliling dalam melayani wajib pajak untuk partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara mendapatkan informasi yang ada di Kantor Samsat Keliling Jakarta Utara dan beberapa Samsat Keliling yang beroperasi di Wilayah Jakarta Utara, kemudian menghubungkannya serta data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penentuan Informan dengan Teknik Purposive Sampling, dimana menurut (Sugiyono, 2015), ia mengemukakan bahwa *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan khusus ini, seperti orang yang dianggap paling tahu tentang masalah penelitian, yang merupakan strategi untuk menentukan informan dalam kelompok serta sesuai dengan kriteria tertentu yang relevan dengan masalah penelitian. Terdapat beberapa sumber data yaitu Data Primer yang diperoleh melalui observasi, dan wawancara, kemudian Data Sekunder diperoleh melalui buku-buku referensi, berupa buku-buku referensi, undang-undang atau peraturan, data-data

pendukung objek penelitian, dan jurnal ilmiah yang berkaitan langsung dengan yang penulis teliti. Teknik pengumpulan data yang didapatkan oleh peneliti dengan cara wawancara, obeservasi serta dokumentasi. Kemudian analisis data yang dilakukan adalah Pengumpulan data dari narasumber, reduksi (merangkum) data yang telah didapatkan untuk membuat fokus penelitian, penyajian data dalam bentuk narasi dan yang terakhir penyimpulan dalam hal ini kesimpulan atai verivikasi untuk memaparkan hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan. Kemudian dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan Teknik Triangulasi. Penelitian dilakukan di Penelitian dilakukan di DKI Jakarta khususnya pada Kantor Samsat Jakarta Utara, dengan alamat Jl. Gn. Sahari No. 13, Pademangan Barat, Kec. Pademnagan Jakarta Utara, Daerah Khusus ibu kota Jakarta 14410 dan penelitian dilakukan pada tanggal 7 juli 2023 sampai dengan 11 juli 2023. Tabel 2 adalah matriks dari fokus penelitian.

**Tabel 2 Matriks Fokus Penelitian**

Judul Penelitian	Indikator
Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Wilayah Jakarta Utara	Masukan
	Proses
	Hasil
	Produktivitas
	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

(Sumber : Diolah Oleh Peneliti dari Teori (Sedarmayanti, 2009))

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Wilayah Jakarta Utara

Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapain tujuan dengan tepat atau mempunyai harapan-harapan yang efisien tentang berbagai keputusan dan Pastikan untuk memilih beberapa varietas lainnya. Bagian terpenting Konsep efektivitas yang sebenarnya adalah target pencapaian tujuan sudah sesuai dengan apa yang disepakati secara maksimal. Kemudian dengan adanya Program layanan Samsat Keliling merupakan suatu solusi dari pelayanan Samsat Induk Jakarta utara yang mempunyai banyak kendala. Kendala tersebut didjikan acuan utuk melakukan berbagai solusi agar terciptakan pelayanan yang efektif dengan dibentuknya Samsat keliling. Pelayanan Samsat Keliling ini Bertujuan untuk mendekatkan Diri Pada Masyarakat wajib pajak melalui pelayanan pengesahan STNK setiap tahunnya begitupula dengan Pembayaran Kendaraan Bermotor. Mengenai hal tersebut pada sub bab ini akan menggambarkan sejauh mana Efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermmotor diwilayah Jakarta Utara Pelayanan Publik Dalam penelitian ini peneliti memakai konsep teori yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2009) mengenai pengukuran efektivitas Kinerja

ASN. Dalam teori tersebut yang meliputi 4 indikator yaitu antara lain, Indikator Masukan, Indikator Proses, Indikator Hasil, Indikator Produktivitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, terdapat beberapa poin penting terkait layanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara antara lain sebagai berikut;

#### **a. Masukan**

Berdasarkan hasil Penelitian dilapangan melalui indikator masukan untuk menilai sejauh apakah efektivitas program pelayanan samsat keliling dalam melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Jakarta Utara. Masukan dari program efektif pelayanan pelayanan samsat keliling terhadap masyarakat wajib pajak, dimana Program hal tersebut dapat dikatakan efektif apabila program dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran yang dapat memberikan dampak positif kepada masyarakat wajib pajak. Kemudian dalam indikator masukan, mengacu pada komunikasi, informasi, serta fasilitas fisik yang berupa sarana dan prasarana oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi DKI Jakarta, hal tersebut merupakan dasar bagi pelaksanaan program Samsat Keliling, Adapun Tujuan dari Samsat Keliling adalah memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama bagi mereka yang jauh dari lokasi Samsat Induk. Ini juga bertujuan untuk mendorong partisipasi wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Kemudian Sosialisasi tentang program Samsat Keliling merupakan hal penting untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga melalui berbagai media publik dan pemasangan banner di tempat-tempat strategis. serta adanya Kolaborasi antara Samsat Jakarta Utara dan BAPENDA merupakan contoh bagus tentang bagaimana sektor publik dapat bekerja sama untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Pihak-pihak ini bersinergi untuk menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam hal ini berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa secara keseluruhan, program Samsat Keliling di Kantor Samsat Jakarta Utara memiliki dampak positif dalam memberikan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, mendorong kesadaran membayar pajak, serta memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan dengan lebih tepat waktu. Program Samsat Keliling menunjukkan transparansi dalam pelayanan, terutama dalam proses pembayaran pajak yang dilakukan langsung di dalam bus Samsat Keliling. Ini dapat membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak dan memberikan bukti transaksi yang jelas. Efektivitas pelaksanaan program Samsat Keliling tergantung pada fasilitas fisik, sosialisasi yang baik, serta kerjasama antara instansi terkait yang merupakan faktor penting dalam keberhasilan program ini. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang adalah faktor pentingnyaa dari suatu

kebijakan yang diberikan. Dalam hal ini layanan Samsat Keliling memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, terutama dalam hal kemudahan akses dan pelayanan yang lebih cepat.

## **b. Proses**

Berdasarkan hasil Penelitian dilapangan melalui indikator Proses yang terdapat Efektivitas Program Pelayanan Samsat Keiling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Jakarta Utara bergantung pada proses produksi yang mempunyai kualitas, karena proses tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas hasil layanan yang akan dicapai. Dalam hal ini Proses pelayanan Samsat Keliling dianggap sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu salah satu yang penting adalah pelayanan tersebut akan lebih optimal jika sarana dan prasarana yang mendukung juga memadai dan juga pelayanan yang diberikan bisa lebih luas lagi tidak hanya memberikan pelayanan Perpanjangan STNK dan Pengesahan STNK tahunan saja. Kemudian Tata cara pelayanan dalam prosedur pengesahan STNK di Samsat Keliling melibatkan pengisian formulir, melengkapi persyaratan, pendaftaran di loket, pembayaran PKB, dan proses verifikasi data. Prosedur ini dianggap sesuai dan telah dijalankan dengan baik. Program ini mengikuti SOP yang telah ditetapkan, terutama terkait dengan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini bertujuan untuk memastikan konsistensi, akurasi, dan efisiensi dalam layanan.

Proses pelayanan di Samsat Keliling melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran. Setiap tahapan memiliki waktu pelayanan yang telah ditetapkan untuk mencapai efisiensi dengan menggunakan teknologi seperti komputer dan scanner untuk merekam dan memvalidasi dokumen, yang memberikan kontribusi pada efisiensi dan pemrosesan data yang lebih cepat. Adanya pembagian tugas yang jelas antara petugas loket pendaftaran dan pembayaran serta adopsi teknologi menciptakan efisiensi dalam pelayanan. Hal ini menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pemilik kendaraan.

Kemudian hal ini berdasarkan hasil observasi efektivitas pelayanan Program Samsat Keliling dapat diwujudkan melalui proses yang berkualitas, termasuk pemenuhan persyaratan yang tepat, tata cara pelayanan yang baik, dan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sosialisasi dan koordinasi antara Samsat Induk dan Samsat Keliling juga perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan.

Peneliti menyimpulkan bahwa Program Pelayanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara secara keseluruhan telah berhasil dalam memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan mengikuti SOP dan mengadopsi teknologi, program ini mampu memberikan layanan yang memuaskan dan terstruktur kepada Masyarakat. Meskipun program ini efektif, tetap terdapat tantangan seperti lokasi yang berpindah-pindah

dan pengelolaan sumber daya. Namun, dengan terus memperbaiki proses dan mengoptimalkan teknologi, program ini memiliki peluang untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya.

### **c. Hasil**

Berdasarkan hasil Penelitian dilapangan melalui indikator hasil untuk menilai sejauh mana efektivitas program pelayanan samsat keliling dalam melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Jakarta Utara. Disini hasil dari pelayanan samsat keliling yang diberikan pada masyarakat wajib pajak berpengaruh dan dapat menghasilkan pelayanan prima. Program ini memberikan manfaat bagi wajib pajak, layanan yang disediakan oleh Samsat Keliling masih terbatas pada pengesahan dan perpanjangan STNK tahunan serta pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan ini juga hanya berlaku untuk kendaraan milik pribadi yang belum melewati batas waktu pembayaran. Meskipun terdapat keterbatasan, program ini menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Respons cepat dan kepedulian terhadap kemudahan akses pelayanan menjadi bukti nyata dari komitmen tersebut. Kecepatan tanggapan ini mendapat apresiasi dari wajib pajak yang membutuhkan layanan tersebut. Untuk menjaga kualitas dan relevansi program, evaluasi berkala dan perbaikan yang tepat perlu diimplementasikan. Hal ini akan membantu mengatasi keterbatasan layanan dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas program. Selain itu juga Samsat Keliling memberikan manfaat yang signifikan bagi wajib pajak yang tinggal jauh dari Samsat Induk. Mereka dapat melaksanakan kewajiban pajak secara lebih mudah dan efisien melalui layanan ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan juga observasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara masih memerlukan perhatian untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang lebih optimal. Minimnya pelayanan di Samsat Keliling perlu diperbaiki untuk menyamai pelayanan di Samsat Induk. Efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan adalah aspek-aspek penting yang harus terus ditingkatkan guna memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

### **d. Produktivitas**

Berdasarkan hasil Penelitian dilapangan melalui indikator roduktivitas pelayanan samsat keliling sangat berpengaruh dan dapat menghasilkan pelayanan prima. program efektif pelayanan pelayanan samsat keliling terhadap msasyarakat wajib pajak. Program Samsat Keliling telah berhasil meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak yang melakukan pembayaran di bus Samsat Keliling. Ketersediaan layanan yang

mudah dijangkau membuat banyak wajib pajak memilih untuk membayar pajak melalui Samsat Keliling.

Kemudian dalam Efisiensi Waktu yaitu dalam Proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK di bus Samsat Keliling dijalankan dengan SOP yang singkat dan efisien. Semua proses dilakukan di dalam bus sehingga menghemat waktu bagi wajib pajak. Selain itu dalam hal Kemudahan mengakses, Samsat Keliling sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Program ini memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak yang sulit menjangkau Samsat Induk karena jarak yang jauh dari tempat tinggal mereka. Kemudian pada Sikap petugas Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai cukup baik dan tepat. Mereka melayani wajib pajak dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi mereka, serta memberikan informasi yang diperlukan bila terjadi kendala dalam proses pengurusan atau pembayaran.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat terlihat bahwa Program Layanan Samsat Keliling telah berhasil meningkatkan produktivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jakarta Utara. Efisiensi waktu, kemudahan akses, dan sikap baik petugas menjadi faktor kunci dalam mencapai hasil efektivitas dari program ini. Dengan terus mengoptimalkan pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan, program ini diharapkan dapat terus memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

### **a. Faktor Pendukung**

Dalam Proses penyelenggaraan layanan Samsat Keliling terdapat faktor pendukung dan penghambat. Adapun Faktor pendukung dalam pelayanan publik pada Program Layanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara antara lain sebagai berikut;

1. Adanya koordinasi antarpegawai yaitu terdapat kerjasama dan koordinasi yang baik antara tiga instansi terlibat dalam program Samsat Keliling, yaitu Kepolisian, Badan Pajak dan Retribusi Daerah, serta PT. Jasa Raharja. Setiap instansi memiliki perwakilan yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi
2. Lokasi yang Strategis, samsat keliling ditempatkan di lokasi strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Lokasi yang nyaman dan dekat dengan pusat perbelanjaan atau tempat keramaian membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan layanan ini daripada harus pergi ke Samsat Induk yang jauh dari tempat tinggal atau tempat kerja. Dukungan teknis dalam hal konektivitas jaringan menjadi hal yang penting dalam pelayanan Samsat Keliling.

3. Kualitas jaringan yang baik memastikan bahwa layanan online dapat berjalan lancar, sehingga pengguna dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan secara efektif. Tim teknisi yang siap tanggap dalam menangani masalah konektivitas juga merupakan faktor penting untuk menjaga kelancaran sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas maka, dengan adanya faktor pendukung program layanan samsat keliling dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan adanya kerjasama antar instansi, lokasi strategis, serta dukungan teknis dalam hal konektivitas, pelayanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor pendukung ini Dalam hal ini, turut berkontribusi dalam meningkatkan produktivitas program pelayanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kewajiban pajak mereka.

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam Proses penyelenggaraan Pelayanan Samsat Keliling seharusnya diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan atau kendala yang terjadi dilapangan. Faktor penghambat ini merupakan salah satu hal yang bias menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak terlaksana secara efektif. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, telah ditemukan Adapun Faktor penghambat efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jakarta Utara anatara lain sebagai berikut;

1. Terbatasnya Jumlah Pegawai, dalam hal ini Samsat Keliling hanya memiliki tiga orang pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jumlah pegawai yang terbatas tidak sebanding dengan antusiasme masyarakat pengguna layanan Samsat Keliling yang semakin banyak. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal dan menyebabkan antrian yang panjang.
2. Jumlah pelayanan yang diberikan masih terbatas, hal tersebut membuat Masyarakat harus datang ke kantor samsat induk untuk melakukan pembayaran PKB lainnya.
3. Kemudian jumlah bus samsat keliling masih terbatas, bus samsat keliling hanya beroperasi di 2 titik saja di wilayah jakarta utara.
4. Jadwal Pelayanan, adanya jadwal pelayanan tidak selalu sesuai dengan yang tertera dapat menyebabkan ketidak sesuaian dan menyulitkan masyarakat untuk mengurus pajak kendaraan bermotor pada waktu yang diinginkan. Terkadang, Samsat Keliling juga tutup sebelum waktu pelayanan selesai.

Berdasarkan hasil dari faktor penghambat tersebut dapat berdampak pada efektivitas pelayanan Samsat Keliling. Terbatasnya sumber daya manusia, jumlah pegawai yang terbatas dalam samsat keliling menyebabkan antrian panjang dan pelayanan kurang optimal. upaya untuk mengoptimalkan sumber daya manusia dan mempertimbangkan penambahan pegawai mungkin perlu dilakukan guna menjaga kualitas pelayanan. Kemudian keterbatasan jenis layanan: keterbatasan jenis layanan yang diberikan oleh samsat keliling memaksa beberapa warga tetap harus mengunjungi kantor samsat induk. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan masyarakat, diversifikasi jenis layanan bisa menjadi langkah yang diperlukan. Selain itu, dengan adanya keterbatasan jangkauan operasi, jumlah bus samsat keliling yang terbatas dan beroperasi hanya di beberapa titik Wilayah Jakarta Utara dapat membatasi akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Peningkatan jumlah bus serta perluasan cakupan operasi dapat membantu memastikan layanan dapat diakses oleh lebih banyak warga. Adanya ketidakpastian jadwal pelayanan, jadwal pelayanan yang tidak konsisten, termasuk penutupan lebih awal, dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian bagi masyarakat. Konsistensi dalam jadwal pelayanan perlu dijaga agar masyarakat dapat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan Samsat Keliling, perlu adanya upaya untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini. Penambahan sumber daya manusia, perluasan jenis layanan, peningkatan jumlah bus, dan konsistensi dalam jadwal pelayanan merupakan beberapa langkah yang dapat diambil. Dengan melakukan perbaikan dalam hal-hal ini, pelayanan Samsat Keliling dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat wajib pajak di Wilayah Jakarta Utara.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara, dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Kemudian Pelaksanaan Program Pelayanan Samsat Keliling ini menjadi solusi untuk untuk mempermudah Masyarakat mengakses layanan pembayaran pajak yaitu pengesahan STNK atau perpanjangan STNK tahunan. Program ini sudah berjalan efektif dan mendorong agar Masyarakat wajib pajak lebih patuh dan juga termotivasi untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara tepat waktu. Selain itu, dalam pelaksanaannya sudah melalui kolaborasi dengan berbagai pihak baik lembaga kepolisian, PT. Jasa Raharja, dan pegawai samsat dan dalam Pengimplementasinya sudah mencapai tujuan dan tepat sasaran. Meskipun pelayanan tersebut telah efektif, tetapi masih terdapat kendala yang perlu diatasi, seperti Terbatasnya jumlah pegawai membuat pelayanan menjadi kurang maksimal, sedangkan jadwal pelayanan yang tidak selalu sesuai dapat

menyulitkan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan kembali terkait jumlah pegawai dan jadwal pelayanan agar pelayanan Samsat Keliling dapat berjalan lebih efektif dan efisien; Kemudian Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di Wilayah Jakarta Utara, ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan program ini, Pertama, perlu memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia dalam layanan Samsat Keliling. Terbatasnya jumlah pegawai yang bertugas di dalam bus Samsat Keliling tidak sebanding dengan jumlah masyarakat wajib pajak yang menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, disarankan agar Kantor Bersama Samsat Jakarta Utara mempertimbangkan penambahan jumlah pegawai yang bertugas di bus Samsat Keliling. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal, meningkatkan kualitas layanan, dan mengurangi antrian yang ada. Kedua, perlu dilakukan evaluasi terhadap jenis layanan yang dapat disediakan di dalam bus Samsat Keliling. Jika memungkinkan, sebaiknya berusaha untuk menyediakan layanan yang lebih lengkap, termasuk pembayaran PKB lainnya. Hal ini akan mengurangi keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Ketiga, Kantor Bersama Samsat Jakarta Utara dapat mempertimbangkan penambahan unit bus Samsat Keliling yang beroperasi di wilayah tersebut. Dengan penambahan unit, lebih banyak titik layanan dapat dijangkau, dan lebih banyak warga dapat diakomodasi dalam program ini. Ini akan membantu mengurangi tekanan pada unit yang sudah ada dan memperluas cakupan pelayanan. Terakhir, penting untuk menjaga konsistensi dalam jadwal operasional pelayanan Samsat Keliling. Informasi jadwal yang diumumkan kepada masyarakat harus dijalankan sesuai dengan yang telah direncanakan. Jika terdapat perubahan jadwal, sebaiknya memberikan informasi melalui media sosial sebelumnya kepada masyarakat agar mereka dapat mengatur ulang rencana kunjungan ke Samsat Keliling. Konsistensi dalam jadwal akan membantu masyarakat merencanakan kunjungan mereka dengan lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Priyatna. (2020). *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau*. Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau , Jom Fisip Vol. 7.
- Jessica Anis, Sofia Pangemanan, & Gustaf Undap. (2018). *Kinerja Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Dalam Penerbitan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Di Kabupaten Minahasa*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1 No.1.
- Jetricia V. Manaroinsong. (2022). *Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dan Kualitas Pelayanan Samsat*

- Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa*. . Universitas Katolik De Salle Manado.
- Lewis Dan Gimam. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Penerbit Jala Permata Aksara.
- Marcelino, Mochamad Sakir, & Novaliansyah Abdussamad. (2023). *Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Timur*. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 02 Nomor 01*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pt. Remaja Rosdakarya.
- Neneng Ngabito, & Balada Raf. (2023). *Implementasi Program Bantuan Rumah Hunian Bagi Masyarakat Miskin Di Provinsi Gorontalo*. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 02 Nomor 01*.
- Ralya Savana. (2021). *Analisis Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Upt Samsat Medan Utara*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Romin Kalepo, Mochammad Sakir, & Ahmad Risa Mediansyah. (N.D.). *Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango*.
- Sedarmayanti. (2009). *Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cv. Mandar Maju.
- Styo Widyantoro. (2019). *Implementasi Program Samsat Keliling Di Kabupaten Banyuasin*. Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik .
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Pt. Alfabet.