

**EFEKTIVITAS PROGRAM GERAJ SAMSAT DI MALL PELAYANAN
PUBLIK (MPP) DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022**

SKRIPSI



Diajukan sebagai upaya memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan pada Fakultas Hukum Universitas Jambi

Oleh:

BAMBANG SOSILO

NIM. H1A119107

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JAMBI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PROGRAM GERAJ SAMSAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022

Nama : Bambang Sosilo
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A119107

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 untuk
diajukan dalam Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Hukum Universitas Jambi

Jambi, 23 Oktober 2023

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Dori Efendi, S.IP., M.Soc.Sc., Ph. D
NIP. 202111021001

Hapsa, S.IP., M.I.P
NIP. 199210012019032035

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PROGRAM GERAI SAMSAT DI MALL PELAYANAN
PUBLIK DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022**

Nama : Bambang Sosilo
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A119107

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang
Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Jambi

Jambi, 24 November 2023

Dewan Penguji Sidang Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Citra Darminto, S.IP., M.MP.	Ketua Pembahas	
2	Dori Efendi, S. IP., M.Soc.Sc., Ph.D.	Anggota	
3	Hapsa, S.IP., M.I.P.	Anggota	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Usman, S.H., M.H
NIP. 196405031990031004

LEMBAR PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbol'alamin

Kupersembahkan Skripsi ini pada:

-Kedua Orang Tuaku dan Keluarga Besarku

*-Sahabat yang selalu mendukung dan memberikan dorongan semangat kepadaku
dalam menyelesaikan studi selama ini*

-Teman-teman Seperjuangan

-Almamater Universitas Jambi Tercinta

LEMBAR MOTTO

“Meski sering gagal, aku tidak pernah berpikir bahwa angan-anganku itu merupakan sesuatu yang tidak mungkin. Karena jika sekali berpikir seperti itu, maka kekuatan untukku bertahanpun akan hilang. Jadi, tidak peduli aku terlihat ceroboh dan bodoh, aku selalu berpikir bahwa aku pasti bisa”

BAMBANG SOSILO

SURAT PERNYATAAN

Nama : Bambang Sosilo
NIM : H1A119107
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2022
Alamat : Talang Lado, RT 013, Desa Pasar Terusan, Kecamatan Muara Bulian, Kabupaten Batang Hari.
No. HP : 0822-5861-4340

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penciplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Jambi, Maupun diperguruan Tinggi lainnya;
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akedemik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 23 Oktober 2023
Yang Membuat Pernyataan

Bambang Sosilo
H1A119107

ABSTRACT

The thesis aims to describe the effectiveness of the Samsat outlet program in public service malls (MPP) in motor vehicle tax revenue services. This type of research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The data sources used in this research are secondary data and primary data. Secondary data in the form of JAMBI CITY SAMSAT UPTD Service archives and recordings of research interviews. Primary Data through Observation, Interviews and Documentation. The results of the research show that the effectiveness of the Samsat outlet program at the Public Service Mall in improving motor vehicle tax revenue services in Jambi City is effective and running well. This is reflected in the results of the analysis of the theory of effectiveness according to Duncan (in Steers 1985: 53), namely by achieving goals, in this case the main goal of a government in forming a program is for the community to guarantee that the service process provided by the government is much better. and effective. This is proven by the fact that the service provided is easy and fast. The second is the indicator that integration with sub-procedures and the socialization process has been carried out well so that the Samsat outlet program is closer to taxpayers. And the third is adaptation with sub-indicators of increasing capabilities and infrastructure. The facilities and infrastructure provided are very good.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Samsat Outlet Program.

INTISARI

Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Data Sekunder dan Data Primer. Data Sekunder yang berupa arsip Dinas UPTD SAMSAT KOTA JAMBI dan rekaman dalam wawancara penelitian. Data Primer melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas program gerai samsat di Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, sudah efektif dan berjalan dengan baik. Hal itu tercermin dari hasil analisis pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu dengan adanya Pencapaian Tujuan, dalam hal ini tujuan utama dari sebuah pemerintah dalam membentuk sebuah program adalah untuk masyarakat bisa menjamin suatu proses pelayanan yang diberikan pemerintah jauh lebih baik dan efektif. Terbukti dengan adanya pelayanan yang diberikan mudah dan cepat. Yang kedua adalah indikator Integrasi dengan sub prosedur dan proses sosialisasi sudah terlaksana dengan baik sehingga program gerai samsat lebih dekat dengan wajib pajak. Dan yang ketiga adalah adaptasi dengan sub indicator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Mengenai sarana dan prasarana sudah disediakan sangat baik.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan Publik, Program Gerai Samsat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum Universitas Jambi. Skripsi ini ditulis dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM GERAI SAMSAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besanya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Bapak Dr. Usman, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi.
3. Bapak Dr. Arfa'i, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi.
4. Bapak Makmun Wahid, S.IP., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi peneliti.
5. Bapak Dori Efendi, S. IP., M.Soc.Sc., Ph.D. dan Ibu Hapsa, S. IP., M.I.P selaku dosen pembimbing Skripsi penulis yang sabar dan dapat

meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan bagi penulis.

6. Bapak Citra Darminto, S.IP., M.M. selaku Ketua Penguji dalam seminar proposal serta sidang skripsi peneliti yang telah memberikan banyak sekali pemahaman yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi peneliti.
7. Ibu Cholillah Suci Pratiwi, S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama peneliti menempuh perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi.
8. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti menempuh perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi
9. Bapak dan ibu tenaga Akademik Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi yang telah membantu peneliti dalam pelayanan Administrasi.
10. Bapak dan ibu Pegawai UPTD PPD SAMSAT KOTA JAMBI yang telah memberikan banyak informasi bagi penulis selama penelitian berlangsung.
11. Kepada Orang tua penulis, Bapak Suharto dan Ibu Sumartini yang telah berjuang membesarkan, memberi kasih sayang, semangat dan doa.
12. Kepada teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsih yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jambi, 25 Oktober 2023

Penulis,

Bambang Sosilo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR MOTTO.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTISARI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Landasan Teori	9
1.6 kerangka pikir.....	21
1.7 Metode Penelitian.....	22
1.7.1 Jenis Penelitian	22
BAB II.....	30
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	30
2.1. Gambaran Umum Kota Jambi	30
2.1.1 Profil Kota Jambi	30
2.1.2 Letak Geografis	30
2.2.3 Keadaan Sosial Budaya Kota Jambi	33
2.2 Gambaran Umum Sistem Admistrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi.....	33

2.2.1 Sejarah SAMSAT.....	33
2.2.1 Profil Samsat Kota Jambi	34
2.2.2 Lokasi Samsat Kota Jambi.....	35
2.2.3 Struktur Organisasi Samsat Kota Jambi	36
2.2.4 Visi Misi Samsat Kota Jambi.....	42
2.2.5 Tugas Pokok dan fungsi Samsat Kota Jambi.....	43
2.3 Gambaran umum Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik	44
BAB III	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
3.1 Efektivitas Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi.....	46
3.1.1 Pencapaian Tujuan Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik Kota Jambi	47
3.1.2 Integrasi dalam Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik	56
3.1.3 Adaptasi dalam Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik.....	60
3.2 Upaya peningkatan efektivitas program gerai samsat mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.....	65
BAB IV	71
PENUTUP.....	71
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 – Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Jambi Periode 2018-2022.....	2
Gambar 2 – Peta Kota Jambi.....	32
Gambar 3 – Sosialisasi yang telah di lakukan.....	59
Gambar 4 – Sarana dan prasarana gerai samsat di mall pelayanan publik	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Target dan Realisasi Penerimaan pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2020-2022.....	3
Tabel 2 - Data Pelayanan Gerai SAMSAT Mall Jamtos, WTC dan MPP Kota Jambi 2022	5
Tabel 3 - Jumlah Pendidikan Formal Samsat Kota Jambi	41
Tabel 4 - Golongan atau pangkat di Kantor Samsat Kota Jambi	42
Tabel 5 - Data Penerimaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Gerai Samsat Di Mall Pelayanan Publik Tahun 2022	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	75
Lampiran 2 – Pedoman Wawancara	76
Lampiran 3 – Dokumentasi Wawancara.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

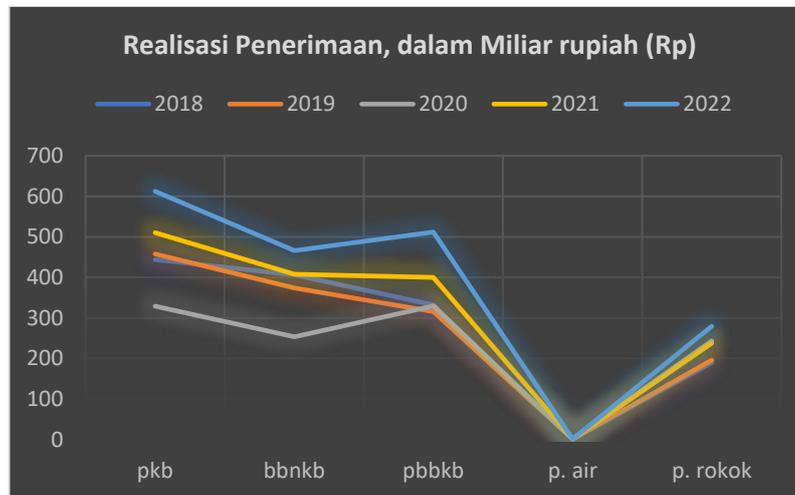
1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang di gunakan ntuuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.¹ Pemungutan pajak merupakan altenatif yang paling potensial dalam meningkatkan pendapatan negara. Hal ini di karenakan pajak memiliki jumlah yang relatif stabil. Selain itu pajak daerah merupakan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pelaksanaan pemerintah daerah.

Adanya otonomi daerah, pemerintah Provinsi Jambi diberikan kewenangan untuk mengurus dan mengatur daerahnya sendiri termasuk dalam pengelolaan pajak didaerah. Jenis pajak Provinsi Jambi sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. Pajak kendraan bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah.

¹ Prakosa, Kesit Bambang, 2005. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta; UII Press

Gambar 1 – Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Jambi Periode 2018-2022



Data pada diagram diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan sumbangsih terbesar penerimaan pajak Provinsi Jambi. Karena di Provinsi Jambi, tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dapat dilihat dari penambahan jumlah unit kendaraan di Provinsi Jambi mencapai 9.000-12.000 unit perbulan. melihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi, ditahun 2020 setidaknya ada 779.74 unit kendaraan di Kota Jambi. Jumlah itu meliputi sepeda motor, mobil, bus dan juga truk.²

Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dipungut melalui kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dalam pelaksanaan pemungutan pajak Kendaraan Bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan 3 instansi pemerintah, yaitu: Badan Keuangan Daerah, Polisi

²Jambi.tribunnews.com/2022/12/12/penambahan-kendaraan-di-provinsi-jambi-capai-9000-unit-per-bulan Tanggal: 6 Maret 2023, pukul, 20.00

Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK (Surat Tanda Nomor Kendararaan) pembayaran pajak, BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJ), semuanya dilakukan dalam satu atap sehingga masyarakat mudah dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 2. Berikut:

Tabel 1 - Target dan Realisasi Penerimaan pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2020-2022

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase %
1.	2018	238.981.621.681,00	251.731.577.006	105,34
2.	2019	250.854.770.408,28	257.038.629.080	102,47
3.	2020	218.642.893.363,39	248.435.018.580	113,63
4.	2021	263.706.978.361,49	276.247.554.930	104,76
5.	2022	300.032.559.297,60	318.132.447.795	106,03
		Rata-rata	270.317.045.478	106,47

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi, 2022).

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu mencapai target yang telah ditentukan setiap tahunnya dengan rata-rata penerimaan 270.317.045.478 pertahun.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan

identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran atas pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dengan cepat, tepat transparan, akuntabel, dan informatif.

Pada pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor Samsat Kota Jambi memiliki 7 lokasi layanan, diantaranya: Kantor Samsat Induk & Drive Thru, Gerai Samsat Jamtos, Gerai Samsat Transmat, Gerai Samsat WTC, Gerai Samsat Thehok, 3 mobil Samsat Keliling, dan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP). Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik adalah Lokasi layanan yang terbaru diterapkan Samsat Kota Jambi dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tercantum pada PermenPANRB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi diberlakukan pada 28 mei 2022.³ Diresmikan secara langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia. Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi terdapat 31 instansi yang tergabung didalamnya salah satunya adalah SAMSAT.

Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan di Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik juga merupakan inovasi yang diharapkan mampu mengatasi keluhan masyarakat yang

³ Telah Dibuka Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Layani 115 Perizinan <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=13765> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 20:30

menganggap jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Bersama Samsat Kota Jambi. Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota Jambi, karena lokasinya yang strategis.

Akan tetapi sejak diberlakukannya pelayanan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP) pelayanan yang diterima masih relatif sepi karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui. Dan juga dikarenakan dikota baru tidak jauh dari Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik Juga terdapat Samsat Keliling. Jadi Pelayanan yang diterima Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik dalam sehari hanya 20 sampai 30 orang.⁴(Redo petugas Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik). Dibandingkan dengan data pelayanan gerai samsat jamtos dan WTC.

Tabel 2 - Data Pelayanan Gerai SAMSAT Mall Jamtos, WTC dan MPP Kota Jambi 2022

Bulan	Jamtos	WTC	MPP
Januari	1.300	1.144	-
Februari	825	631	-
Maret	1.283	1.112	-
April	949	886	-
Mei	912	795	105
Juni	1.147	1.084	239
Juli	1.227	1.130	330
Agustus	1.405	1.099	441
September	1.410	1.059	503
Oktober	1.389	1.015	544
November	1.279	947	434
Desember	1.340	1.102	668

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi, 2022).

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pelayanan yang diterima Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik lebih sedikit dibandingkan dengan Gerai Mal Jamtos, dan WTC. jika dirata-ratakan dalam sehari

⁴ <https://jambi.tribunnews.com/2022/10/25/bayar-pajak-kendaraan-lebih-cepat-di-mal-pelayanan-publik-kota-jambi> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 21.30

pelayanan yang diterima Gerai Samsa Jamtos dalam sehari 31 sampai 52 orang dan gerai samsat wtc 23 sampai 42 orang.

Beberapa penelitian telah dilakukan sebagai referensi dalam penelitian ini diantaranya: Pertama penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum, Mayda Eka dkk., (2022), meneliti tentang “Efektivitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat efektifitas program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kuantitatif. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program SAMSAT Corner ini sangat efektif, di nilai sangat cepat, tepat, dan lokasi yang strategis terletak dipusat perbelajaan.⁵

kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ratna Yuli., (2021) meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi e-Samsat di Kabupaten Merangin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Dan hasil dari penelitian ini Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, diantaranya lama waktu pelayanan sesuai dengan standar SOP, pajak dibayar sesuai

⁵ Setyaningrum, Mayda Eka dkk. *Efektifitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember*. Jurnal FISIP Universitas Jember vol. 9, No 3. 2022.

dengan ketentuan/standar yang berlaku melalui Bank 9 Jambi, masyarakat diperbolehkan memilih layanan online atau manual/offline, mencari cara atau solusi yang mempermudah pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor Roda Dua, pelayanan mengacu pada peraturan yang berlaku, penggunaan aplikasi bertujuan untuk mengurangi antrian pembayaran pajak secara offline dan penggunaan aplikasi belum tepat sasaran karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat.⁶

Kedua penelitian terdahulu penelitian mengkaji tentang efektifitas pelayanan disebuah instansi. Pentingnya efektivitas dalam tujuan sebuah organisasi efektivitas adalah kunci dari kesuksesan dari suatu organisasi. Dari kedua penelitian tersebut terdapat perbedaan yang terletak pada fokus penelitian, pada penelitian ini lebih memfokuskan pada Efektivitas Program Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi. Sedangkan penelitian sebelumnya memfokuskan pada efektifitas program Samsat Corner di Kabupaten Jember, dan Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi.

⁶ Yuli Ratna. "Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)". Skripsi: Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sayfuddin Jambi. 2021.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai sejauh mana efektivitas program gerai samsat mal pelayanan publik di Kota Jambi sejak diterapkannya. Maka Penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM GERAI SAMSAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM PELAYANAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA JAMBI 2022”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor?
2. Apa saja upaya peningkatan eektivitas program gerai samsat mall di pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas progrsm gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan peneriman pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mendeskrpsikan apa saja upaya peningkatan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, berikut uraiannya antara lain:

1. Secara teoritis, Penulisan ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan dalam melatih kemampuan berpikir ilmiah dibidang ilmu pemerintahan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dalam hal mengoptimalkan program grai samsat.

1.5 Landasan Teori

Pada hakikatnya konsep dapat dianggap sebagai gambaran dari gagasan yang tidak memiliki spesifikasi yang khusus mengenai suatu hal. Konsep memiliki berbagai aspek, tetapi pada intinya, konsep memiliki manfaat dalam memfasilitasi pemahaman seseorang terhadap suatu hal. Selain itu, pendapat lain yang diajukan oleh Glaser dan Straus menyatakan bahwa teori adalah kata-kata yang muncul dari data komparatif. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori sebagai berikut⁷:

1.5.1 Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang

⁷ Mudja Raharjo, *Antara Konsep, Proposi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*, Volume 3 No 1, Februari-Mei, diakses 14-03-2023

desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal. ⁸Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata.⁹

Oleh karena itu, pengembangan pelayan publik harus berorientasi kepada rakyat. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik. Untuk mengakomodir kepentingan masyarakat, maka dalam pelayanan publik harus memberdayakan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan pelayanan publik sebagai suatu pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu: Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah. Unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau

⁸ Mulyadi. Dedi, dkk, "*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*", (Bandung: Alfabeta, 2018). hlm. 39

⁹ Ibid, hlm.39

organisasi yang berkepentingan. Dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan.

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi atau instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan dengan sesuai prosedur yang berlaku. Dengan memberikan pelayanan yang baik, organisasi atau instansi pemerintah harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai yang memiliki tanggung jawab dalam hal tersebut.

Menurut Fitzimmons dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Fasilitas Penunjang (supporting Facilities): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
- b. Barang/Jasa Pelengkap (Complimentary Product /Services): Barang/jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

- c. Layanan Eksplisit (Explicit Service): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. Manfaat Tersirat (Implicit Services): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.¹⁰

1.5.2. Efektivitas

kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas Harbani Pasolong mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari berarti bahwa tujuan telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan¹¹.

Menurut Rivanto, pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan, orang menghasilkan keluaran sesuai harapan. Ini berarti bahwa apabila sesuatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif¹².

Selanjutnya menurut Agung Kurniawan efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya dan tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya¹³.

Berdasarkan definisi-definisi diatas, efektivitas secara singkat dapat diartikan tercapainya sasaran, target, tujuan dengan menggunakan waktu sesuai dengan apa telah direncanakan sebelumnya tanpa

¹⁰ Op cit, hlm.44

¹¹ Harbani Pasolong, “Teori Administrasi Publik”, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm, 4.

¹² Euis Hasmita Putri, “Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Umkh) di Kota Samarinda”, eJurnal Administrasi Negara, Volume 5, No 1. 2017

¹³ Agung Kurniawan, “*Transformasi Pelayanan Publik*”, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), Hlm, 109.

mengabaikan mutu. Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya, dan hasil yang dikeluarkan.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) terdapat indikator yang mempengaruhi efektivitas, antara lain:¹⁴

1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan merupakan suatu proses yang merupakan bagian puncak dari usaha keseluruhan suatu program. Upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses karena dari pencapaian tujuan tersebut dapat diketahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) Sasaran merupakan target yang konkrit, (3) Dasar hukum.

2) Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan suatu sosialisasi, pengembangan consensus,

¹⁴ Steers. M. Richard, "*Efektivitas Organisasi*", (Jakarta: Erlangga, 1985) hlm.46

dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Prosedur dan (2) proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menelaraskan suatu individu dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan. Dimensi dalam indikator ini yaitu: (1) Peningkatan kemampuan dan (2) Sarana dan prasarana.

Richard M. Steers menyebutkan terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, yaitu¹⁵:

1. Karakteristik Organisasi
2. Karakteristik Lingkungan
3. Karakteristik Pekerja
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Dari 3 aspek yang dikemukakan oleh Ducek akan dijadikan acuan dalam melihat efektivitas pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPTD SAMSAT Kota Jambi.

Penilaian efektivitas suatu program dilakukan untuk mengetahui dampak dan manfaat dihasilkan oleh program tersebut. Efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan kelanjutan program tersebut. Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses

¹⁵ *Ibid.* hal. 9-11

dan output mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan menyatakan tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran telah direncanakan dapat tercapai dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan.

1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁶ konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.¹⁷ Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-

¹⁶ Rahmad Dani, Sampurno Wibowo (Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Masa Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan) Vol.5, No.3 Desember

¹⁷ Dasep Dodi Hidayah (Kualitas Pelayanan Publik) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020 hal.29

Parasuraman Berry, keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa

percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

1.5.4 Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Undang-undang tentang Pajak Daerah Retribusi Daerah disebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum. Pengertian inilah yang akan digunakan karena pengertian ini jugalah yang akhirnya diadopsi dalam banyak Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor di provinsi.¹⁸

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-

¹⁸ Azhari Aziz Samudra, *Perpajakan di Indonesia Keuangan Pajak dan Retribusi Daerah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 89

alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan pasal 3 UU No. 28 Tahun 2009, Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dan yang dikecualikan dari objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

- a. kereta api;
- b. kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
- c. kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat, dan
- d. Objek lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah. Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah antara lain sebagaimana di bawah ini.

- 1) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk keperluan pengolahan lahan pertanian rakyat
- 2) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh BUMN yang digunakan untuk keperluan keselamatan
- 3) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh pabrikan atau milik importer yang semata-mata digunakan untuk pameran, untuk dijual, dan tidak dipergunakan dalam lalu lintas bebas
- 4) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh turis asing yang berada di daerah untuk jangka waktu 60 hari
- 5) Kendaraan pemadam kebakaran
- 6) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh Negara.

3. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

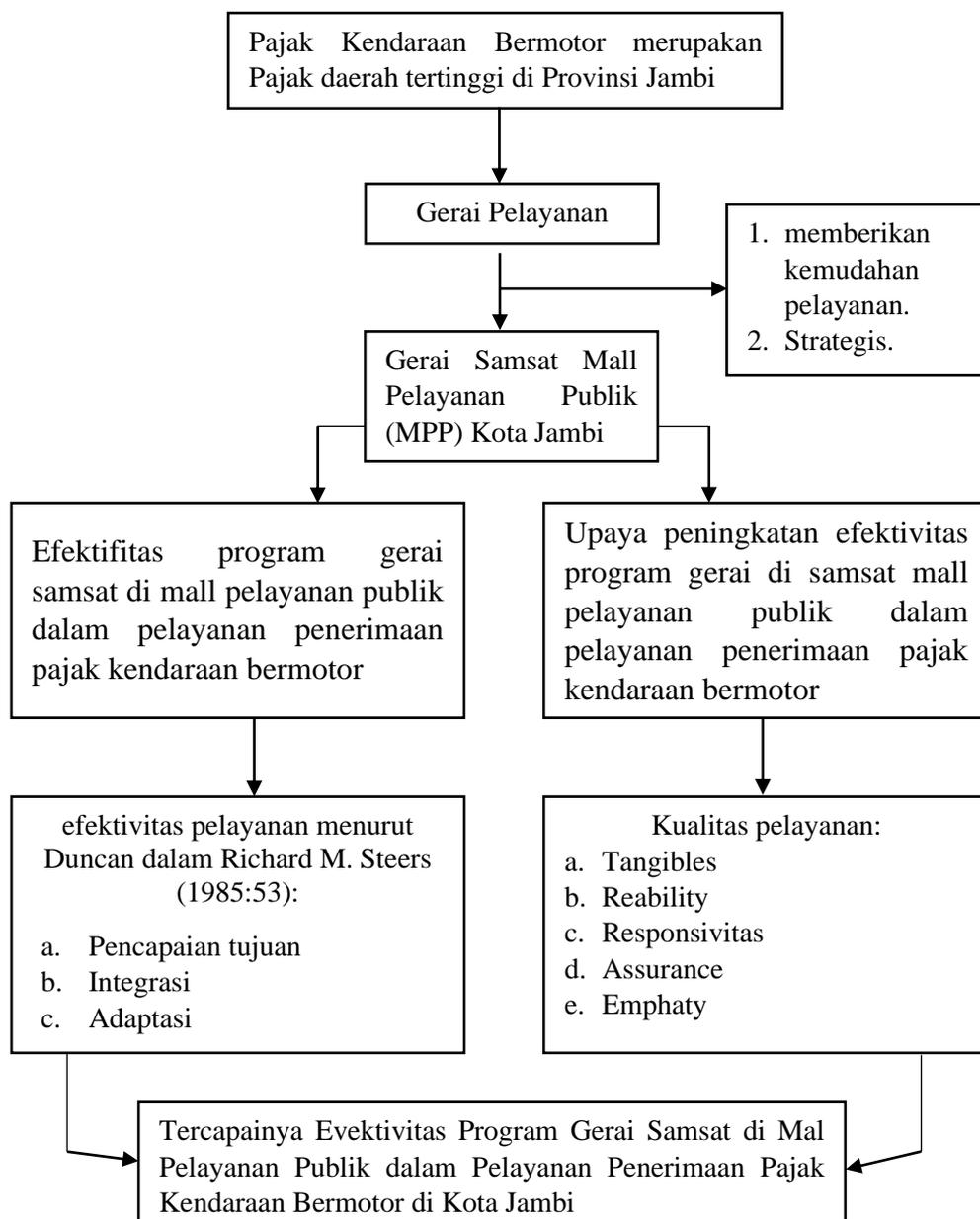
Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengatur bahwa subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Tahun Pajak dan Saat Pajak Terutang:

- a. Masa pajak atau tahun pajak untuk Pajak Kendaraan Bermotor adalah jangka waktu 12 (dua belas) bulan berturut-turut, mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
- b. Kewajiban pajak yang terakhir sebelum 12 bulan, besarnya pajak terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Sedangkan bagian bulan yang melebihi 15 hari dihitung berdasarkan bulan penuh.

- c. Saat pajak terutang adalah saat terjadinya penyerahan kendaraan bermotor atau penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

1.6 kerangka pikir

Kerangka pikir akan diuraikan dan digambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program gerai samsat mall pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Sebagai landasan pengembangan teori yang jelas, kerangka berpikir tersebut dijabarkan dalam model teoritis seperti yang digambarkan pada bagan berikut.



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Menurut Sugiyono penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi obyek yang alamiah dengan instrumennya adalah peneliti itu sendiri dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁹

Jenis penelitian ini adalah Studi Kasus, karena Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan termasuk penelitian studi kasus maka hasil penelitian ini bersifat analisis-deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati terutama terkait dengan efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota jambi.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Jambi, dan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP). Adapun objek penelitian ditekankan pada Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik Kota Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Dalam sebuah Penelitian ini perlu adanya fokus penelitian. Dimana fokus penelitian tersebut bertujuan untuk memfokuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti. Penentuan fokus didasarkan pada

¹⁹ Sugiyono.Memahami Penelitian Kualitatif: (Bandung: CV Alfabet, 2015), hlm: 1

kebaruan informasi akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus penelitian ialah memilih fokus atau pokok permasalahan dipilih untuk diteliti dan bagaimana memfokuskannya. Oleh karenanya, peneliti memfokuskan penelitiannya terhadap bagaimana “Efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi”.

1.7.4 Sumber Data

Lofland menyebutkan jika sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, Tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari:

1. Data Primer

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, Data primer merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian dengan melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melakukan pengamatan yang dilakukan sendiri peneliti.²⁰

²⁰ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 209.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, Sumber data ini diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen, buku, jurnal, internet dan sebagainya yang dibutuhkan dalam data penelitian yang dilakukan.²¹

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik Penentuan Informan adalah metode yang dipakai oleh peneliti kualitatif untuk menentukan siapakah yang akan dijadikan sumber data (informan). Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak mengenal sampel (cuplikan), maka penentuan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan (keterkaitan) seseorang (informan) dengan objek penelitian yang akan diteliti. Dengan cara ini, kemudian peneliti menentukan berapa jumlah informan yang akan dimintai informasinya berdasarkan keterlibatannya dengan objek penelitian.²²

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik key person, dimana penggunaan teknik tersebut dilakukan karena peneliti telah mengetahui dan memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin. Dari uraian yang dijelaskan sebelumnya, mengenai sampel informasi atau

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 132.

²² Pahrudin, Makmun Wahid, Rio Yusri Maulana, Sutri Desti Elsi, Moh, Arif Rakhman., *Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.*, 2017, Hlm. 16.

informan tersebut, maka peneliti menentukan informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala UPTD SAMSAT Kota Jambi atau Kabag Tata Usaha UPTD SAMSAT Kota Jambi (yang mewakili).
2. Ketua / koordinator Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik
3. Petugas yang bertugas di Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik
4. Masyarakat pengguna layanan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menemukan data, peneliti akan melakukan observasi, wawancara dan kepustakaan/dokumen. Ketiga hal tersebut dibutuhkan untuk menggali informasi dan mendapatkan data sebagai bukti dalam penelitian. Berikut penjelasan teknik pengumpulan data yang peneliti pilih, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Penulis menggunakan observasi non-partisipan, artinya peneliti melihat dan mengamati secara langsung namun tidak terlibat dalam kegiatan yang ada di lokasi penelitian.²³ Peneliti hanya mengamati apa yang dikerjakan orang, dan mendengar apa yang mereka ucapkan.²⁴ Observasi ini dilakukan dengan mengamati

²³ Nasution, *Metodelogi Research Penelitian Ilmiah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2003). Hlm. 5

²⁴ Sugiyono, *Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R & D*, hlm. 96.

dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu pelayanan Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (semistructure interview) di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.²⁵ Wawancara terstruktur yaitu bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dari informan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya, foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan

²⁵ *Ibid.* hlm.96.

lain-lain.²⁶ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menganalisis, memilih data yang penting untuk pembelajaran, dan menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain. Menurut Boggdan sebagaimana dikutip oleh sugiyono analisis data adalah mencari data yang diperoleh dari wawancara, catatan lokasi, dan bahan lainnya.²⁷

Secara singkat, komponen-komponen analisis data dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya *Lext Meleong* dapat dilihat penjelasan dibawah ini:²⁸

1. Pengumpulan data, yaitu proses pengumpulan data mentah dimulai dengan memahami fenomena yang sedang diteliti.
2. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, dimana data diringkas sesuai dengan kebutuhan penulis agar mendapat jawaban yang diinginkan. Reduksi dilakukan saat pengambilan data dimulai, dengan

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm.240

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm. 90.

²⁸ Lexy Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 279.

meringkas ataupun mengkode poin-poin agar lebih mudah dipahami.

3. Penyajian data, yaitu langkah kedua setelah diringkas sesuai dengan rumusan pertanyaan.
4. Kesimpulan adalah langkah terakhir penelitian dengan cara mencari kesimpulan dari masalah. Pada kesimpulan ini, peneliti akan menyimpulkan semua data yang diperoleh baik pada saat wawancara, observasi, ataupun yang lainnya.

1.7.8 Keabsahan Data

Data Triangulasi merupakan metode pengujian keabsahan atau kebenaran suatu data hasil penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda atau bervariasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data yaitu, mengecek kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas pengumpulan data dan berbagai sumber data. Terdapat empat tipe triangulasi, yaitu:²⁹

- a. Triangulasi Data, yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.
- b. Triangulasi Peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam dalam suatu penelitian.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hlm.241

- c. Triangulasi Teori, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.
- d. Triangulasi Teknik Metodologis, yaitu penggunaan sejumlah perspektif dalam menafsir satu set data.

BAB II

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kota Jambi

2.1.1 Profil Kota Jambi

Kota Jambi merupakan suatu kota di Indonesia di mana kota Jambi sendiri merupakan ibu kota Provinsi Jambi. Kota Jambi dibelah oleh sungai batanghari, kawasan kota Jambi tersambung oleh jembatan Aur Duri. Lambang kota Jambi berupa perisai dengan bagian yang meruncing di bawah serta dikelilingi tiga garis dengan bagian luar putih serta bagian tengah bercorak hijau.

Garis hijau yang mengelilingi lambang pada bagian atas lebih lebar dan di dalamnya tercantum tulisan Kota Jambi yang melambangkan nama daerah dan diapit dengan dua buah bintang bersudut lima berwarna putih, yang melambangkan kondisi kehidupan sosial masyarakat Jambi yang terdiri dari berbagai suku dan agama memiliki keimanan kepada Tuhan yang Maha Esa.³⁰

2.1.2 Letak Geografis

Kota Jambi sebelah utara, barat, timur, dan selatan berbatasan dengan kabupaten Muaro Jambi, dengan kata lain Kota Jambi ini wilayahnya

³⁰ Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi, Arti Lambang, Sumber: <https://jambikota.go.id/new/arti-lambang/>, diakses pada Kamis, 10 Juli 2023. Pkl 10:23 WIB

dikelilingi oleh kabupaten Muaro Jambi. Kota Jambi berada pada ketinggian rata-rata 10-60 Meter diatas permukaan laut. Secara geografis posisi Kota Jambi berada pada: 01030'2,98"-01040'1,07" Lintang Selatan dan 10340'1,67"-10340'0,22" Bujur Timur. Luas Kota Jambi 205,38 km² yang terdiri dari:

1. Kecamatan Kota Baru 36,11 Km (17,56%)
2. Kecamatan Alam Barajo 41,67 Km (20,27%)
3. Kecamatan Jambi Selatan 11,41 Km (5,55%)
4. Kecamatan Paal Merah 27,13 Km (13,20%)
5. Kecamatan Telanaipura 22,51 Km (10,95%)
6. Kecamatan Pasar Jambi 4,02 Km (1,96%)
7. Kecamatan Jelutung 7,92 Km (3,85%)
8. Kecamatan Danau Sipin 7,88 Km (3,83%)
9. Kecamatan Danau Teluk 15,70 Km (7,64%)
10. Kecamatan Jambi Timur 15,95 Km (7,75%)
11. Kecamatan Pelayangan 15,29 Km (7,44%)

Gambar 2 – Peta Kota Jambi



Ada dua kecamatan di Kota Jambi yang terpisah dari pusat kota karena dibelah oleh sungai Batanghari yaitu Kecamatan Danau Teluk dan Kecamatan Pelayangan. Kedua kawasan ini dihubungkan dengan Kota Jambi melalui jembatan Aur Duri I dan Jembatan Pedestrian Menara Gentala Arasy. Kota Jambi sendiri memiliki luas wilayah 205,38 Km² dengan jumlah penduduk mencapai 583.487 jiwa. Terbagi per Kecamatan yakni:

1. Kecamatan Kota Baru 2036 jiwa/km²
2. Kecamatan Alam Barajo 2274 jiwa/km²
3. Kecamatan Jambi Selatan 5357 jiwa/km²
4. Kecamatan Paal Merah 3280 jiwa/km²
5. Kecamatan Telanaipura 2220 jiwa/km²
6. Kecamatan Pasar Jambi 3124 jiwa/km²
7. Kecamatan Jelutung 7943 jiwa/km²
8. Kecamatan Danau Sipin 6059 jiwa/km²

9. Kecamatan Danau Teluk 767 jiwa/km²
10. Kecamatan Jambi Timur 4166 jiwa/km²
11. Kecamatan Pelayangan 8821 jiwa/km²

2.2.3 Keadaan Sosial Budaya Kota Jambi

Pola masyarakat di Kota Jambi dapat dilihat dari segi bahasa, teknologi, agama, maupun kesenian. Pola kebudayaan Kota Jambi dibentuk oleh kebudayaan spiritual dan berbagai etik, ekonomi, strata sosial, dan sistem pemerintahan pada masa lalu. penduduk Kota Jambi mayoritas beragama islam bahkan ada kecamatan yang semua penduduknya beragama islam. Sehingga kehidupan masyarakat Kota Jambi kental dengan ke islamannya. Hal ini berpengaruh pada norma dan nilai yang dianut oleh masyarakatnya, sehingga bangunan-bangunan yang menjadi ikon Kota Jambi seperti Tugu Keris, Menara Gentala Arasyi, serta Masjid Agung Seribu Tiang dikenal dengan ke islamannya.

2.2 Gambaran Umum Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Kota Jambi

2.2.1 Sejarah SAMSAT

Menurut Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah Serangkaian Kegiatan dalam Penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas

Dan Angkutan Umum jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Samsat.³¹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 28 tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah, yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.³²

2.2.1 Profil Samsat Kota Jambi

Kantor Samsat Kota Jambi merupakan salah satu tempat pelayanan dan pengawasan pemabayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, yang mana pajak merupakan pewujudan dari pengabdian dan peranan wajib pajak untuk secara langsung dan sama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk membangun Provinsi Jambi. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu sarana pengawasan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara, yang bekerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja (Persero). Samsat memiliki tugas untuk mengelolah pajak pemabayaran masyarakat, dari pertama kendaraan dibeli, setiap tahun dan lima tahun, jumlah dan perubahan data yang berlangsung

³¹ Peraturan Presiden Nio 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

³² Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. BAB I Pasal I Ayat (10)

secara dan rutin dan tidak rutin memerlukan pengelolaan yang efektif dan efisien.

2.2.2 Lokasi Samsat Kota Jambi

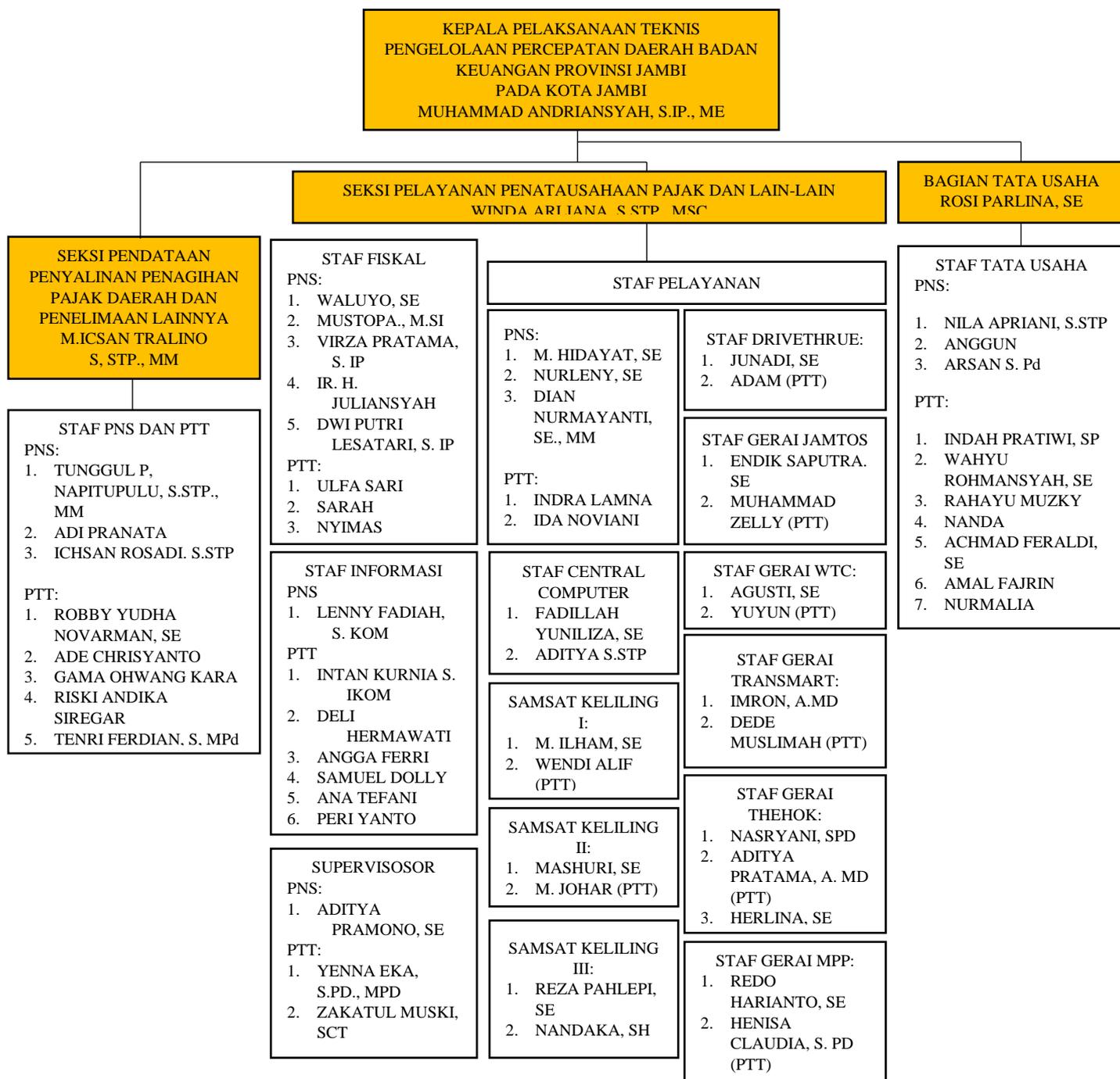
Samsat Kota Jambi berdiri pada tahun 2007 di Jalan Gajah Mada No 23, Lb Bandung, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi.³³ Di samsat Kota Jambi juga melakukan perkembangan dalam hal menyediakan berbagai pelayanan pajak diantaranya Samsat Induk (Kantor Samsat Kota Jambi, Samsat Keliling, Gerai Samsat, E-Samsat, ATM, dan yang terbaru menggunakan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional).

Selanjutnya, berikut lokasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan digerai samsat dengan melengkapi persyaratan yang sama seperti yang telah ditentukan oleh Samsat Kota Jambi, diantaranya:

- a. Kantor samsat induk & Drive Thru
- b. Gerai samsat Jamtos
- c. Gerai samsat Transmart
- d. Gerai samsat wtc
- e. Gerai samsat Thehok
- f. 3 Unit mobil samsat keliling
- g. Gerai samsat MPP

³³ Profil Samsat Kota Jambi. Tentang sejarah singkat Samsat Kota Jambi. Pada hari Senin 10 Juli 2023

2.2.3 Struktur Organisasi Samsat Kota Jambi



Gambar 2.2.3 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Jambi

Adapun tugas dan fungsi masing-masing bidang adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPTD Samsat Kota Jambi

Dalam menjalankan tugasnya, kepala UPTD dibantu oleh tiga bagian organisasi yaitu Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pelayanan Penatausahaan Pajak dan Penerimaan Lain-lain, dan Seksi Penyuluhan Penagihan Pajak Daerah Dan Penerimaan Lainnya. Kepala UPTD Samsat Kota Jambi memiliki tugas yaitu mengendalikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala dinas serta peraturan yang berlaku.

Adapun tugas yang dilaksanakan Kepala UPTD diantaranya sebagai berikut³⁴:

- a. Menyusun rencana pembangunan teknis operasional.
- b. Mengkaji dan menganalisis teknis operasional.
- c. Mengkaji teknologi di lapangan.
- d. Melaksanakan operasional pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidangnya.
- e. Mengadakan hubungan kerjasama fungsional dengan semua instansi yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

³⁴ Profil Samsat Kota Jambi, *Tentang Struktur Pegawai, Tugas dan fungsi Bidang*. Pada hari kamis 27 Juli 2023

- f. Menyempurnakan standar-standar pendapatan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil PKB, PKDA, pajak dan retribusi lainnya.³⁵

2. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian tata usaha dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang bertanggung jawab kepada kepala kantor. Dalam menjalankan tugasnya Kasubbag dibantu oleh seorang bendahara pengeluaran dan seorang bendahara penerimaan. Sub bagian tata usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administrasi umum dan kepegawaian, pelaporan, pengelolaan asset, dan tugas-tugas lain yang diberikan kepala kantor.

Adapun tugas-tugas pokok sub bagian tata usaha sebagai berikut:

- a. Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas sub bagian tata usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.
- b. Mencatat dalam pembukuan pemasukan yang telah ditentukan investaris dan alat tulis kantor (ATK).
- c. Menyusun rencana kebutuhan keuangan sesuai standar yang telah ditetapkan.

³⁵ Profil Samsat Kota Jambi, *tentang tugas Kepala UPTD*. Pada hari Kamis, 27 Juli 2023

- d. Menghimpun bahan data dari seksi lainnya, untuk pembukuan dan pelaporan hasil pengutipan PKB-KAA, PPP-ABTAPU dan PBB-KB, PKDA, Retribusi dan pendapatan lain-lain sesuai ketentuan dan standart yang ditetapkan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT sesuai bidang dan tugasnya.
- f. Melapor dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD sesuai dengan ketentuan dan standar yang ditetapkan.³⁶

3. Seksi Pelayanan, Penatausahaan Pajak Dan Penerimaan Lain-Lain

Seksi pelayanan, penatausahaan pajak dan penerimaan lain-lain dipimpin oleh seorang kepala dinas seksi yang bertanggung jawab kepada kepala kantor. Seksi ini memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyiapkan bahan
- b. penyusunan program bidang pelayanan.
- c. Menyiapkan bahan perumusan, pelaksanaan dan pengoordinasian kebijakan pelayanan pajak daerah.
- d. Pelayanan dan konsultasi pajak daerah.
- e. Menyiapkan bahan penilaian reformasi birokrasi bidang pelayanan.

³⁶ Profil Samsat Kota Jambi, *tentang tugas Kepala UPTD*. Pada hari Sabtu, 27 Juli 2023

- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan pelaporan bidang pelayanan
 - g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
4. Seksi pendataan, penyuluhan, penagihan pajak daerah dan penerimaan lainnya.

Seksi pendataan, penyuluhan. Penagihan pajak daerah dan penerimaan lainnya dipimpin oleh seorang kepala dinas seksi yang bertanggung jawab kepada kepala kantor. Seksi tersebut memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan kegiatan pendaftaran, pendataan, perhitungan, penelitian dan verifikasi pendapatan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).
- b. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi.
- c. Menyelenggarakan inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- d. Melaksanakan administrasi pendataan, penetapan pajak daerah dan retribusi daerah.
- e. Melakukan penagihan pajak daerah retribusi daerah dan pendapatan lain.

- f. Menyiapkan surat penagihan teguran terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
- g. Memberikan informasi mengenai tata cara pemungutan dan aturan yang terkait dengan pemungutan pajak daerah retribusi daerah dan pendapatan lainnya.
- h. Melakukan tugas operasional pemeriksaan pelunasan PKB dan BBNKB di jalan raya bekerja sama dengan instansi terkait.
- i. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Samsat Kota Jambi mempunyai Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai berikut:

1. PNS = 38 orang
2. PTT = 41 orang

Jumlah = 79 orang

Jika dilihat dari struktur pendidikan formal pegawai samsat kota jambi adalah sebagai berikut:

Tabel 3 - Jumlah Pendidikan Formal Samsat Kota Jambi

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	SD	-
2.	SLTP	-
3.	SLTA	15
4.	D3	1
5.	S1	52
6.	S2	11
	JUMLAH	79

Sumber: Samsat Kota Jambi

Dari tabel diatas dapat dilihat dari pendidikan formal yang telah dimiliki yaitu: pendidikan S2 sebanyak 11 orang, S1 sebanyak 52 orang, sarjana muda/D3 sebanyak 1 orang, SLTA sebanyak 15 orang, sedangkan SLTP dan SD tidak ada. Sedangkan dilihat dari golongan atau pangkat di kantor Samsat Kota Jambi tahun 2022:

Tabel 4 - Golongan atau pangkat di Kantor Samsat Kota Jambi

NO	PANGKAT/GOLONGAN	JUMLAH
1.	II/a	-
2.	II/b	-
3.	II/c	-
4.	II/d	3
5.	III/a	8
6.	III/b	7
7.	III/c	8
8.	III/d	9
9.	IV/a	2
10.	IV/b	1
11.	IV/c	-
12.	IV/d	-
	JUMLAH	38

Sumber: Samsat Kota Jambi

2.2.4 Visi Misi Samsat Kota Jambi

Visi yaitu terwujudnya pelayanan yang profesional, modern, dan terpercaya bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan prima bidang registrasi dan identifikasi kepemilikan kendaraan bermotor. Sedangkan misinya sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional, transparan dan akuntabel.
2. Mewujudkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan BPKB.

3. Mewujudkan pelayanan dan sistem informasi yang lebih terbuka dengan berbasis teknologi informasi.
4. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan tidak mempersulit masyarakat.³⁷

2.2.5 Tugas Pokok dan fungsi Samsat Kota Jambi

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi:

1. Regident Ranmor
2. Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor
3. Pembayaran SWDKLLAJ.

Regident Ranmor sebagaimana dimaksud meliputi:

1. Registrasi Ranmor baru
2. Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik
3. Registrasi perpanjangan Ranmor; dan/atau
4. Registrasi pengesahan Ranmor.

³⁷ visi-misi samsat kota jambi, sumber data: jambi samsat.net, <http://jambisamsat.net>

Selain kegiatan sebagaimana dimaksud, pelayanan Regident Ranmor juga meliputi:

1. Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana
2. Penggantian dokumen Regident Ranmor
3. Penghapusan nomor registrasi Ranmor.

Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud meliputi:

1. PKB
2. BBN-KB

SWDKLLAJ sebagaimana dimaksud terdiri dari:

1. SWDKLLJ dan
2. DPWKP. Pembayaran DPWKP sebagaimana dimaksud, dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat.³⁸

2.3 Gambaran umum Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik

Latar belakang bergabungnya samsat pada mall pelayanan publik dilatarbelakangi adanya permintaan dari pengelola pemerintah kota, dalam hal itu dari dinas PTSP penanaman modal. Tujuan gerai samsat mall pelayanan publik adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Manfaat pelayanan gerai samsat mall pelayanan publik adalah:

³⁸ Tugas pokok dan fungsi, sumber data: <https://samsat.bengkuluprov.go.id/di> akses pada tanggal 20 september 2022

- a. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor khususnya Daerah kota Jambi.
- b. Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi

Pengukuran Efektivitas sangat penting dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan suatu kebijakan dalam melihat keberhasilan dari program yang diterapkan. Efektivitas merupakan sebuah ukuran dalam mempersoalkan apa sesungguhnya terjadi pada suatu program atau (kebijakan) telah dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa aspek sebagai ukuran dalam penelitian.

Mengacu pada persoalan yang terdapat pada latar belakang penelitian, pada tahun 2022 Program Gerai Samsat di laksanakan yang bertujuan untuk bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan dapat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, karena pelayanannya cepat dan lokasinya yang strategis. Namun, sejak diberlakukannya Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik Pelayanan yang diterima masih relatif sepi. Dengan demikian untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik peneliti menggunakan indikator atau kriteria sebagai acuan dalam melakukan penilaian. Dalam mengukur tingkat keberhasilan pada pelaksanaan perogram Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik digunakan Indikator menurut Duncan dalam Richard M. Steers, dimana ukuran yang digunakan untuk melihat efektivitas kebijakan meliputi Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Beberapa indikator tersebut dianalisis berdasarkan hasil dan perbandingan dengan penelitian terdahulu serta kesesuaian data yang ditemukan.

3.1.1 Pencapaian Tujuan Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik Kota Jambi

Upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun disisinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator, yaitu kurun waktu pencapaian yang ditentukan, pencapaian sasaran yang merupakan target kongkrit dan dasar hukum. Adapun Tujuan Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik Kota Jambi adalah:

1. Mempermudah masyarakat (wajib pajak) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Maksud dari mempermudah masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di gerai Samsat Mall Pelayanan Publik adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik yang berkaitan dengan perpajakan kendaraan bermotor. Inisiatif ini bertujuan untuk memberikan berbagai manfaat kepada masyarakat, pemerintah, dan pihak terkait.

Pertama, mempermudah masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di gerai Samsat Mall Pelayanan Publik adalah upaya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Dalam konteks ini, gerai Samsat di pusat pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan akses yang lebih mudah bagi pemilik kendaraan bermotor untuk

membayar pajak, memperpanjang STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan melakukan berbagai transaksi perpajakan lainnya. Dengan adanya lokasi yang mudah diakses, masyarakat dapat lebih cepat dan nyaman menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka tanpa harus menghadapi birokrasi yang rumit.

selain itu, pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih mudah diakses juga membantu meningkatkan kepatuhan perpajakan. Dengan tersedianya fasilitas yang nyaman dan efisien, pemilik kendaraan cenderung lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu. Ini pada gilirannya akan mendukung pendapatan daerah dan nasional, yang sangat diperlukan untuk membiayai proyek-proyek pembangunan dan pelayanan publik lainnya.

Kedua, upaya mempermudah masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor juga bertujuan untuk mengurangi potensi tindakan korupsi. Dengan prosedur yang lebih transparan dan efisien, peluang untuk praktek korupsi dalam transaksi perpajakan dapat diminimalkan. Gerai Samsat yang modern dan terkomputerisasi memungkinkan pencatatan dan pelacakan yang lebih baik terhadap pembayaran pajak, sehingga dapat mengurangi kesempatan bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk mencuri uang pajak atau melakukan tindakan penyuapan.

Selain itu, mempermudah masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mal Pelayanan Publik juga mencerminkan

komitmen pemerintah dalam melayani kebutuhan dasar masyarakat. Ini menciptakan citra positif bagi pemerintah daerah dan nasional sebagai entitas yang peduli terhadap kesejahteraan rakyatnya.

Dalam rangka mencapai maksud ini, pemerintah dan pihak terkait perlu terus meningkatkan infrastruktur dan teknologi yang mendukung pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Upaya ini harus didukung dengan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka memahami manfaat dari perubahan ini dan lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan perpajakan. Dengan begitu, tujuan mempermudah masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat tercapai dengan sukses. Berkaitan dengan hal ini Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi beliau mengatakan bahwa:

“Program gerai samsat mall dipelayanan publik ini merupakan inovasi pelayanan yang terbaru diterapkan pada bulan mei 2022 tahun lalu. Di terapkannya gerai samsat di mall pelayanan publik ini agar mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga masyarakat wajib pajak tidak harus datang ke samsat induk untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.”³⁹

Hal ini didukung juga dengan hasil wawancara bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

³⁹ Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

“Tujuan diadakannya program gerai samsat ini untuk mempermudah masyarakat dalam proses membayar pajak berjalan, dan juga sesuai dengan apa yang kita harapkan. Dalam proses pembayaran menggunakan gerai samsat ini masyarakat hanya perlu membawa KTP dan STNK asli dan sejumlah uang untuk bayar pajaknya aja. Proses pelayanan yang diberikan hanya lima (5) menit sesuai dengan prosedur.”⁴⁰

Sehubungan dengan hal ini bapak Yusuf selaku masyarakat penerima layanan gerai samsat di mall pelayanan publik Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, adanya gerai samsat di mall pelayanan publik ini membuat saya menghabiskan sedikit waktu ya ketimbang saya harus ke kantor samsat. Membayar pajaknya pun sangat mudah dan cepat, apalagi untuk orang yang bekerja seperti saya. Dengan kemudahan tersebut dapat membantu kita dalam pembayaran pajak tanpa menghalangi kegiatan atau pekerjaan yang ada.”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dari staf instansi dan masyarakat dapat disimpulkan bahwa tujuan dari program gerai samsat di mall pelayanan publik yaitu mempermudah instansi maupun masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan penerimaan pajak karena pelayanan mudah, cepat, mudah dan efisien.

⁴⁰ wawancara bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi, tanggal 28 Juni 2022

⁴¹ bapak Yusuf selaku masyarakat penerima layanan gerai samsat di mall pelayanan publik Kota Jambi, tanggal 28 Juni 2022

2. Meningkatkan pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor

Maksud dari meningkatkan penerimaan layanan pajak kendaraan bermotor berarti upaya untuk meningkatkan jumlah dana yang diterima oleh pemerintah dari pajak yang dikenakan pada kendaraan bermotor. Hal ini dapat dicapai dengan beberapa cara, seperti:

- a. Peningkatan kepatuhan wajib pajak: memastikan bahwa semua pemilik kendaraan bermotor membayar pajak mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Penyederhanaan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk memotivasi lebih banyak orang untuk membayar tepat waktu.

Berkaitan dengan hal ini Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi beliau mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan pelayanan penerimaan pajak di gerai samsat mall pelayanan publik kota jambi masih relatif sepi dikarenakan gerai ini masih terbilang baru, walaupun pelayanan yang diterima masih relatif sepi gerai samsat di mall pelayanan publik sudah cukup membantu dalam meningkatkan penerimaan layanan pajak kendaraan bermotor berhubungan dengan hal ini kami selaku pemberi layanan kepada masyarakat terus melakukan sosialisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan penerimaan layanan pajak kendaraan bermotor.⁴²

⁴² Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

Tabel 5 - Data Penerimaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Gerai Samsat Di Mall Pelayanan Publik Tahun 2022

Bulan	Gerai MPP		Gerai Jamtos		Gerai WTC	
	WP	Penerimaan	WP	Penerimaan	WP	Penerimaan
Januari	-	-	1.300	1.146.643.000	1.144	750.478.500
Februari	-	-	1.109	969.751.100	858	682.848.400
Maret	-	-	1.283	1.031.762.000	1.112	899.732.500
April	-	-	949	918.382.500	886	834.061.500
Mei	105	96.191.600	912	774.774.300	795	656.682.100
Juni	239	218.950.900	1.147	993.114.800	1.084	935.814.600
Juli	330	273.822.800	1.227	979.474.200	1.130	910.070.300
Agustus	441	387.747.200	1.405	1.095.188.100	1.099	842.822.900
September	503	535.427.500	1.410	1.151.711.100	1.059	802.820.400
Oktober	477	444.410.300	1.181	994.892.700	855	559.191.500
November	434	441.368.100	1.279	1.041.055.100	947	740.753.900
Desember	668	709.039.900	1.340	1.198.707.800	1.102	948.976.100
Jumlah	3.197	3.106.958.300	14.542	12.295.456.700	12.071	9.564.252.700

Sumber: Sasmsat Kota Jambi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penerimaan layanan gerai samsat di mall pelayanan publik sejak di terapkannya program ini dari bulan mei sampai bulan desember telah mengalami peningkatan, dengan jumlah pelayanan yang diterima 3.197 dan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor yang diperoleh sebesar Rp 3.106.958.300. Jadi Kontibusi yang di peroleh dari gerai samsat mall pelayanan publik adalah 1,035%.

Dari hasil wawancara dan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pencapaian tujuan dari program gerai samsat dimall pelayanan publik dalam penerapannya sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan penerimaan pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Selain itu pencapaian tujuan dari pelaksanaan program gerai samsat yaitu tertuang pada Perpres No 05 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan SAMSAT. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi beliau mengatakan bahwa:

“kalau kita untuk dasar hukum dalam pelaksanaan program gerai samsat itu pada Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan registrasi kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ.⁴³

Berdasarkan hasil Wawancara diatas dalam pelaksanaan program gerai samsat mengacu pada Peraturan Preseiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sitem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai dasar hukum.

Peneliti menilai pentingnya sebuah dasar hukum pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik ditunjukkan agar apabila masyarakat, khususnya orang yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor dapat mengetahui hal-hal yang diatur dalam Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sehingga dapat menghindari adanya tindakan penyelewengan yang dilakukan oknum pegawai. Dimana salah satu yang diatur dalam regulasi tersebut berkenaan dengan proses pembayaran pajak kendaraan

⁴³ Wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

bermotor tidak dikenakan biaya tambahan. Namun Jika masyarakat tidak mengetahui regulasi tersebut dan menemukan adanya oknum pegawai yang meminta biaya tambahan sewaktu membayar pajak kendaraan bermotor dapat dilaporkan kepada pimpinan dari instansi yang bersangkutan sehingga segera dapat ditindak. Hal ini dapat berdampak kepada peningkatan transparansi pelayanan publik.

Untuk melihat tujuan dan prioritas peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi beliau mengatakan:

“Iya kalau kita melihat Perpres itu ada 2 tujuan utama dari program gerai samsat mall pelayanan publik ini untuk meningkatkan pendapatan daerah dan pelayanan publik. Tentunya prioritas pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik ini untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak tahunan kendaraan bermotor, karena pelayanan yang diberikan ini lebih mudah, cepat tanpa harus mengantri dengan waktu yang lama sama seperti halnya membayar pajak di kantor samsat induk. Tetapi gerai samsat mall pelayanan publik ini hanya bisa melayani pajak satu tahunan kendaraan bermotor.”⁴⁴

Berdasarkan regulasi tersebut terdapat 2 tujuan utama yang menjadi alasan pentingnya pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik antara lain meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan pelayanan publik. Pelaksanaan program gerai samsat mall pelayanan publik ini untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor,

⁴⁴ wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

karena pelayanan yang ini lebih mudah, cepat tanpa harus mengantri dengan waktu yang lama sama seperti halnya membayar pajak dikantor samsat induk.

Kemudian sasaran dari program gerai samsat, wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi beliau mengatakan:

“sasaran kita yaitu semua masyarakat wajib pajak khususnya diarea kota jambi dapat membayar pajak kendaraan bermotor baik dengan online, ataupun manual. Tetapi dengan adanya gerai samsat mall pelayanan publik ini sasaran kita sudah tepat yaitu mempermudah masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor. dalam kurun waktu yang singkat. Masyarakat juga bisa melakukan layanan lainnya, karena dalam satu gedung mall pelayanan publik terdapat banyak layanan. Dan masyarakat juga bisa menikmati fasilitas yang tersedia.”⁴⁵

Dapat kita lihat hasil wawancara diatas, bahwa dalam program gerai samsat mall pelayanan publik sudah tepat sasaran dalam memperbanyak jumlah masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi.

“Untuk program yang dilakukan gerai samsat mall pelayanan publik sudah tepat, kita sudah membantu masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak dengan mudah dan cepat, menambah unit

⁴⁵wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

lokasi jangkauan masyarakat untuk membayar pajak, dan Pendapatan yang diterima juga meningkat.”⁴⁶

Dari hasil wawancara yang diperoleh, dapat kita simpulkan bahwa dengan adanya gerai samsat mall pelayanan publik ini sasaran maupun target dari pemerintah sudah tercapai yakni mempermudah masyarakat untuk membayar pajak, menambah unit lokasi jangkauan masyarakat dalam membayar pajak, dan meningkatkan pendapatan daerah. Hal ini karena pada gerai samsat mall pelayanan publik memiliki proses yang mudah, dan cepat.

3.1.2 Integrasi dalam Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Integrasi pelayanan Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik dapat diukur dengan melihat pengenalan atau penyampaian informasi dan koordinasi antara stakeholder yang terkait agar terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan pelayanan program gerai samsat mall pelayanan publik. sesuai dengan penjelasan diatas untuk melihat Efektivitas pelayanan prgram gerai samsat mall pelayanan publik dapat melihat integrasi yang diuraikan dibawah ini.

Sosialisasi dalam program pelayanan gerai samsat mall pelayanan publik merupakan langkah penting untuk meningkatkan kesadaran dan

⁴⁶ wawancara bersama bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi, tanggal 28 Juni 2023

pemahaman masyarakat terkait layanan perpajakan dan administrasi kendaraan bermotor. Sosialisasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat memahami prosedur-prosedur yang terkait dengan samsat, hak dan kewajiban mereka, serta manfaat yang dapat diperoleh dari program ini.

Sosialisasi dalam program pelayanan gerai samsat mall pelayanan publik dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti:

- a. Pembentukan Gerai Samsat: samsat mal didirikan dilokasi-lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Sosialisasi dimulai dengan memastikan bahwa lokasi tersebut diketahui oleh masyarakat sekitar.
- b. Pendekatan Komunikasi: tim samsat menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti sepanduk, brosur, dan papan informasi untuk memberitahu masyarakat tentang layanan yang disediakan, jam operasional, serta prosedur pembayaran pajak dan administrasi kendaraan.
- c. Sosialisasi Lanngsung: pihak samsat juga sering mengadakan kegiatan sosialisasi langsung seperti seminar, lokarya, atau pertemuan dengan kelompok-kelompok masyarakat. Ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk bertanya, berbagi pengalaman, dan mendapatkan informasi secara lebih rinci.
- d. Pemanfaatan Media Sosial: Di era digital, meddia sosial menjadi alat yang efektif dalam menjalankan sosialisasi. Samsat menggunakan platfrom-platform ini untuk membagikan informasi terkini, menjawab pertanyaan, dan berinteraksi dengan masyarakat.

e. Kemitraan dengan Instansi terkait: kerjasama dengan pemerintah daerah, kepolisian dan lembaga terkait lainnya dapat meningkatkan efektivitas sosialisasi. Misalnya, mengadakan program-program edukasi bersama untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang aturan dan manfaat program samsat.

Sosialisasi yang efektif dalam program pelayanan gerai samsat di mall pelayanan publik membantu masyarakat menciptakan lebih sadar pajak dan patuh terhadap peraturan. Ini tidak hanya menguntungkan pemerintah dalam mengumpulkan pendapatan, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang lebih teratur dan aman dalam pengelolaan kendaraan bermotor.

Wawancara bersama Bapak Aditya S.STP selaku staf central computer pada samsat induk kota jambi beliau mengatakan:

“kita melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam lingkup kecamatan, sekolah, dan universitas. Sosialisasi ini bertujuan guna memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu kita juga melakukan sosialisasi dengan pihak ketiga atau swasta, melalui sosial media, media cetak dan istagram.”⁴⁷

Selanjutnya berdasarkan apa yang disampaikan oleh informan diatas bahwa untuk sosialisasi program gerai samsat mall pelayanan publik agar mendapatkan hasil yang maksimal pihak terkait melakukan sosialisasi yang terintegrasi dengan menghadirkan pihak-pihak yang terkait sehingga maksud dan tujuan dari adanya program gerai samsat mall pelayanan publik

⁴⁷ Wawancara bersama Bapak Aditya S.STP selaku staf central computer pada samsat induk kota jambi, tanggal 27 Juni 2023

ini dapat diketahui bersama. Selain itu sosialisasi juga dilakukan di sekolah-sekolah dan Universitas yang ada di Kota Jambi dengan memberi pemahaman tentang pentingnya membayar pajak kendaraan.

Gambar 3 – Sosialisasi yang telah di lakukan



Berdasarkan gambar diatas berkaitan dengan integrasi, Samsat kota Jambi telah melakukan sosialisasi program gerai samsat mall pelayanan publik kepada masyarakat, baik secara tidak langsung, maupun secara langsung. Secara tidak langsung, sosialisasi dilakukan dengan langsung yang dilakukan disetiap kecamatan dan wilayah yang masuk dalam wilayah Kota Jambi. Peserta sosialisasi adalah pejabat desa/kelurahan dan kecamatan, kemudian pejabat desa/kelurahan inilah yang menyampaikan kepada masyarakat.

Sosialisasi juga dilakukan dengan mahasiswa disetiap kampus dan sekolah menengah atas (SMA) yang ada dikota Jambi sehingga maksud dan tujuan dari program gerai samsat mall pelayanan publik ini dapat diketahui bersama. Kemudian secara tidak langsung samsat Kota Jambi juga

melaksanakan sosialisasi atau menyampaikan informasi secara tidak langsung melalui website SAMSAT Kota Jambi.

Dari teori dan data hasil wawancara yang penulis paparkan, dapat disimpulkan samsat Kota Jambi selaku pemberi layanan telah melakukan sosialisasi dengan berbagai stakeholder lainnya dengan baik. Dapat dilihat bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan integrasi antara instansi dan stakeholder terkait sudah efektif karena melibatkan pihak-pihak yang terkait akan lebih memahami fungsi dan tugas masing-masing sehingga ketika ada hambatan yang terjadi dapat teratasi dengan adanya komunikasi yang baik antara dinas samsat Kota Jambi dengan stakeholder yang terkait dalam peningkatan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik. Setelah dilakukannya sosialisasi masyarakat bisa mengetahui informasi dengan cepat.

3.1.3 Adaptasi dalam Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik

Adaptasi dalam program gerai mall pelayanan publik dapat dikukur dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Lingkungan dilapangan dari perilaku masyarakat yang mendukung dan menghambat program gerai samsat mall pelayanan publik ini serta kesiapan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan program gerai samsat.

Sarana dan prasarana dalam program pelayanan Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik adalah aspek penting dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Gerai Samsat, yang merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, adalah inovasi

pelayanan publik yang telah diimplementasikan di berbagai daerah di Indonesia, termasuk Mal.

Salah satu aspek utama dari sarana dalam program ini adalah lokasi fisik Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik. Biasanya, lokasi ini dipilih dengan hati-hati untuk memastikan aksesibilitas yang mudah bagi masyarakat. Gerai ini seringkali ditempatkan di pusat perbelanjaan, pusat kota, atau area lain yang ramai, agar masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan mudah. Ini membantu dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi warga Mal yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan layanan terkait.

Prasarana dalam Gerai Samsat juga mencakup teknologi modern. Peralatan komputer, mesin pembaca barcode, dan perangkat lunak administrasi khusus digunakan untuk memproses pembayaran pajak, pembaruan data kendaraan, serta pencetakan bukti pembayaran. Semua perangkat ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Ini juga membantu mengurangi antrian panjang dan waktu tunggu masyarakat.

Selain itu, dalam program Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik, prasarana juga melibatkan personil yang terlatih dan ramah. Petugas di Gerai Samsat dilatih untuk memberikan pelayanan yang informatif dan membantu masyarakat dalam proses pembayaran pajak dan perpanjangan pajak kendaraan bermotor. Mereka juga memiliki pengetahuan tentang

peraturan dan pajak yang berlaku, dan mereka siap menjawab pertanyaan masyarakat serta memberikan panduan yang diperlukan. Sarana dan prasarana dalam program ini juga mencakup fasilitas fisik di dalam Gerai Samsat, seperti tempat duduk, layar informasi, dan brosur panduan. Semua ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang nyaman bagi masyarakat yang datang. Bagian dari inisiatif ini adalah memastikan bahwa Gerai Samsat memiliki fasilitas yang ramah difabel dan aksesibilitas yang sesuai.

Terakhir, dalam program pelayanan Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik, sarana dan prasarana yang efisien juga mencakup pengelolaan informasi. Sistem basis data terpusat digunakan untuk menyimpan dan mengelola informasi kendaraan dan data pajak, sehingga pembaruan data dan pencarian informasi dapat dilakukan dengan cepat dan akurat. Selain itu, transparansi dalam penyediaan informasi tentang pajak kendaraan dan prosedur pembayaran di situs web resmi dan papan informasi di Gerai Samsat juga mendukung kesuksesan program ini.

Program pelayanan Gerai Samsat Mal Pelayanan Publik telah membuktikan diri sebagai langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang baik adalah salah satu pilar utama kesuksesan program ini, dan mereka berperan penting dalam memberikan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat Mal.

Sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara bersama bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi

“Dengan adanya gerai samsat mall pelayanan publik ini tentunya akan membawa dampak positif karena dengan kehadiran gerai samsat mall publik yang merupakan sebagai upaya untuk memudahkan jangkauan masyarakat ketika ingin membayar pajak kendaraan bermotor. pelayanan yang diberikan pun cepat, mudah, dan tidak bertele-tele. Hal ini tentunya disambut dengan baik. Dan keberadaan gerai samsat mall pelayanan publik juga memberikan kemudahan masyarakat, seperti ketika terjadi permasalahan pada data kependudukan masyarakat dapat mengurus langsung pada loket Disdukcapil yang berada dalam satu bangunan yang sama.”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas hadirnya program diatas hadirnya program gerai samsat mall pelayanan publik ini membawa dampak positif bagi masyarakat karena kebermanfaatan gerasi samsat mall pelayanan publik sebagai upaya memudahkan jangkauan masyarakat ketika ingin membayar pajak kendaraan bermotor dan memberikan kemudahan masyarakat jika terjadi permasalahan pada data kependudukan masyarakat dapat mengurus lansung pada loket Disdukcapil yang berada dalam satu bangunan yang sama.

Terkait dengan proses adaptasi juga dilihat dari sarana dan juga prasarana yang digunakan. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Samsat Kota Jambi sendiri untuk melaksanakan program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik mulai dari tahun 2022 ini dapat dikatakan cukup memadai dikarenakan memiliki fasilitas yang lengkap. Hal tersebut dikatakan oleh

⁴⁸ wawancara bersama bersama Ibu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi, tamggal 28 Juni 2023

bapak wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi.

“Terkait sarana dan prasarana ya sudah dipersiapkan dengan lengkap, seperti alat-alat kebutuhan pelayanan”.⁴⁹

Gambar 4 – Sarana dan prasarana gerai samsat di mall pelayanan publik



Berdasarkan gambar dan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa peralatan untuk melaksanakan program tersebut sudah lengkap. Masyarakat yang membayar pajak di gerai samsat mall pelayanan publik juga merasa kalau kalau sarana dan prasarana yang disediakan sudah baik. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat:

“membayar pajak motor di gerai samsat di mall pelayanan publik untuk sarana dan prasarana sudah baik, fasilitas yang diberikan telah lengkap seperti tempat yang dingin, kursi tunggu yang memadai dan tempatnya pun bersih sehingga membuat kita nyaman.”⁵⁰

⁴⁹ wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

⁵⁰ Wawancara bersama masyarakat yang membayar pajak di gerai samsat mall pelayanan publik, tanggal 28 Juni 2023

Menurut penulis berdasarkan hasil penelitian dilapangan jika dikaitkan dengan indikator adaptasi dapat dilihat bahwa tersedianya gerai samsat mall pelayanan publik. Gerai samsat mall pelayanan publik dan stakholder yang terlibat sudah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup memadai dan efektif untuk menjalankan program gerai samsat di mall pelayanan publik.

3.2 Upaya peningkatan efektivitas program gerai samsat mall pelayanan publik (MPP) dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor

Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik Merupakan program unit pembantu yang dibentuk untuk memberikan pelayanan untuk kepentingan masyarakat guna memperlancar dan mempercepat segala proses. Sebagaimana dilihat dari hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi.

“Kita perlu melakukan berbagai cara agar masyarakat senang dan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh gerai samsat mall pelayanan publik. Seperti petugas yang ramah dan sopan. Dalam melaksanakan proses pembayaran pajak masyarakat akan lebih senang jika petugas melayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dan akan membayar di gerai samsat mall pelayanan publik lagi. Untuk ketepatan waktu juga tidak harus lama, jika adapun gangguan paling hanya sebentar, karena proses yang cepat dan mudah akan membuat masyarakat senang sehingga dapat memperbanyak masyarakat menggunakan gerai samsat mall pelayanan publik. Kita juga melakukan sosialisasi pada media sosial, sehingga untuk info-info

terbaru masyarakat dapat melihatnya. Adapun sarana kita juga mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat kedepannya”.⁵¹

Dapat kita cermati dari hasil wawancara diatas, dalam upaya agar meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan diantaranya yaitu:

1. Memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik merupakan suatu dasar adab dalam pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, dan sopan tentunya masyarakat akan merasa senang di bandingkan dengan pelayanan yang cuek dan tidak ramah.

Pelayanan yang baik juga merupakan kunci dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Ketika suatu oerorganisasi atau individu dapat memberikan pelayanan yang baik, itu menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkelanjutan. Pelayanan yang baik melibatkan berbagai aspek, mulai dari komunikasi yang efektif hingga respon yang cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Keuletan dalam memberikan pelayanan yang baik membantu oerorganisasi untuk mempertahankan pengguna layanan yang ada dan menarik pengguna layanan baru.

Salah satu komponen penting dalam memberikan pelayanan yang baik adalah mendengarkan dengan seksama. Mendengarkan

⁵¹ wawancara bersama Bapak Muhammad Ariansyah S. IP. M.E selaku Kepala Pelaksanaan teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi, tanggal 27 Juni 2023

memungkinkan kita untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna layanan. Ketika pengguna layanan merasa didengar, mereka cenderung merasa dihargai dan lebih mungkin untuk kembali atau merekomendasikan layanan kepada orang lain. Pelayanan yang baik juga mencakup kemampuan untuk menyelesaikan masalah atau keluhan, respon yang cepat dan solusi yang memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan.

Selain itu, konsistensi dalam pelayanan sangat penting. Pengguna layanan ingin tahu apa yang dapat mereka harapkan dari suatu layanan, dan konsistensi dalam kualitas dan pendekatan dapat membangun kepercayaan jangka panjang. Terakhir, sikap positif dan ramah adalah unsur kunci dalam memberikan pelayanan yang baik. Ketika staf atau individu yang memberikan layanan menghadapi pengguna layanan dengan senyum dan keramahan itu menciptakan suasana yang positif yang membuat pengguna layanan merasa nyaman dan dihargai.

Berdasarkan penjelasan tersebut pelayanan yang baik bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang positif. Dengan mendengarkan, menyelesaikan masalah, konsistensi, dan sikap positif, setiap penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun hubungan yang kuat dengan pengguna layanan.

2. Memberikan pelayanan tepat waktu.

Memberikan pelayanan tepat waktu dalam sektor pelayanan publik sangat penting untuk memastikan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Dalam upaya ini, lembaga pemerintah dan penyedia layanan publik perlu memiliki sistem yang terorganisir untuk mengelola waktu dengan baik. Hal ini mencakup:

- a. Perencanaan yang matang: penyenggara pelayanan publik harus merencanakan jadwal pelayanan harus merencanakan jadwal pelayanan dengan cermat, termasuk menentukan batas waktu yang realistis untuk setiap layanan yang ditawarkan.
- b. Pengelola antrian: mengelola antrian dan waktu tunggu adalah langkah penting. Penggunaan teknologi seperti sistem antrian online dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan memberikan kepastian kepada masyarakat.
- c. Kualifikasi dan Pelatihan Pegawai: Pegawai yang kompeten dan terlatih dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Pelatihan mengenai manajemen waktu dan komunikasi dengan masyarakat sangat penting.
- d. Transparansi: memberikan informasi yang jelas mengenai waktu yang diperlukan untuk melayani masyarakat, serta proses yang harus diikuti, membantu masyarakat merencanakan kunjungan mereka dengan baik.

- e. Umpan balik masyarakat: menerima umpan balik dari masyarakat mengenai pelayanan waktu adalah hal penting. Ini membantu penyelenggara pelayanan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan efisiensi mereka.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, efisien, dan dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan yang tepat waktu dan tidak bertele-tele akan membuat masyarakat lebih senang terutama bagi masyarakat wajib pajak yang memiliki kesibukan sehari-hari seperti PNS ataupun yang lainnya. Sehingga dengan adanya waktu yang cepat kegiatan pun akan terselesaikan sehingga masyarakat dalam melakukan aktivitas yang lainnya.

3. Melakukan sosialisasi.

Untuk menarik perhatian masyarakat, maka perlu diadakannya sosialisasi agar masyarakat mengetahui program gerai samsat mall pelayanan publik ini. Samsat Kota Jambi bersama Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi dan Polres Kota Jambi bekerja sama dalam melakukan sosialisasi tersebut. Terutama dalam sosial media seperti Instagram, facebook atau yang lainnya. Dalam sosialisasi media massa setiap ada pemberitahuan tentang pelayanan pajak, baik untuk gerai, samsat keliling, ataupun yang lainnya akan di umumkan seperti adanya

pemutihan pajak, penutupan sementara pelayanan dalam rangka hari libur, waktu dan tempat pelayanan pajak baik dalam gerai, samsat keliling ataupun samsat induk.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pemahasan peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas Program Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi, sudah efektif dan berjalan dengan baik. Hal itu tercermin dari hasil analisis pada teori Efektivitas Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) yaitu dengan adanya Pencapaian Tujuan, dalam hal ini tujuan utama dari sebuah pemerintah dalam membentuk sebuah program adalah untuk masyarakat bisa menjamin suatu proses pelayanan yang diberikan pemerintah jauh lebih baik dan efektif. Terbukti dengan adanya pelayanan yang dberikan mudah dan cepat. Yang kedua adalah indikator Integrasi dengan sub prosedur dan proses sosialisasi sudah terlaksana dengan baik sehingga program gerai samsat lebih dekat dengan wajib pajak. Dan yang ketiga adalah adaptasi dengan sub indicator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Mengenai sarana dan prasarana sudah disediakan sangat baik.

2. Upaya Yang Dilakukan Gerai Samsat Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor DiKota Jambi, diantaranya; Melakukan pelayanan dengan baik dan tepat waktu, dan melakukan sosialisasi.

4.2 Saran

1. Berdasarkan analisis efektivitas Program Gerai Samsat di Mall Pelayanan Publik di Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah telah memberikan hasil positif dalam meningkatkan pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sebagai saran, perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan upaya integrasi dengan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, serta melakukan evaluasi berkala terhadap prosedur dan sarana prasarana untuk menjaga tingkat efektivitas yang telah dicapai.
2. Diperlukan dalam hal sosialisasi samsat kepada masyarakat secara rutin melalui platform-platform media sosial seperti Instagram, Facebook, tiktok dan lain-lain, karena program gerai samsat di mall pelayanan publik ini terbilang masih baru agar masyarakat memahami dan mengetahui dengan adanya layanan gerai samsat di mall pelayanan publik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/E-book Referensi

- Agung Kurniawan, (2005). *“Transformasi Pelayanan Publik”*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Azhari Aziz Samudra, (2016). *“Perpajakan di Indonesia Keuangan Pajak dan Retribusi Daerah”*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Harbani Pasolong (2007). *“Teori Administrasi Publik”*, Bandung: Alfabeta.
- Harifudin Cawindu (1991). *“Konsep Kurf dalam Al-Quraan, Suatu Kajian Teologis dengan Pendekatan Tematik”*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Jonathan Sarwono, (2013). *“Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lexy J. Moleong (2019). *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. Dedi, dkk (2018). *“Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik”*, Bandung: Alfabeta.
- Steers. M. Richard (1985), *“Efektivitas Organisasi”*, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2015). *“Memahami Penelitian Kualitatif”*, Bandung: CV Alfabet.
- Tim Penyusun Buku Pedoman FISIPOL UNJA., (2017). *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi*.

Jurnal/Skripsi

- Dasep Dodi Hidayah (Kualitas Pelayanan Publik) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020.
- Euis Hasmita Putri, “Eektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Umkm) di Kota Samarinda”, eJurnal Admistrasi Negara, Volume 5, No 1. 2017.
- Mudja Raharjo, *Antara Konsep, Proposi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*, Volume 3 No 1, Februari-Mei, diakses 14-03-2023.
- Rahmad Dani, Sampurno Wibowo (Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Berbasis Digital Pada Masa Sosial Facebook Terhadap Kepuasan Pelanggan) Vol.5, No.3 Desember.

Setyaningrum, Mayda Eka dkk. *Efektifitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember*. Jurnal FISIP Universitas Jember vol. 9, No 3. 2022.

Yuli Ratna. “Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)”. Skripsi: Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negri Sayfuddin Jambi. 2021.

Website

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi, Arti Lambang, Sumber: <https://jambikota.go.id/new/arti-lambang/>, diakses pada kamis, 10 Juli 2023. Pkl 10:23 WIB.

<https://jambi.tribunnews.com/2022/10/25/bayar-pajak-kendaraan-lebih-cepat-di-mal-pelayanan-publik-kota-jambi> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 21.30.

<https://jambi.tribunnews.com/2022/12/12/penambahan-kendaraan-di-provinsi-jambi-capai-9000-unit-per-bulan> Tanggal: 6 Maret 2023, pukul, 20.00

Telah Dibuka Mal Pelayanan Publik Kota Jambi Layani 115 Perizinan <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=13765> Tanggal 6 Maret 2023, pukul 20:30.

Peraturan Undang-Undang

Peraturan Presiden Nio 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. BAB I Pasal I Ayat (10)

Lampiran 1 - Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN PENDAPATAN DAERAH
UPT DAERAH PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
 Jalan Gajah Mada No.23 Kel. Lb. Bandung Kec. Jelutung Kodepos 36124
 Telp (0741) 23352, Fax (0741) 23352, Website : www.jambisamsat.net
KOTA JAMBI

SURAT KETERANGAN

Nomor: S- /UPTDPPD-1.1 /VI/2023.

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPTD PPD Samsat Kota Jambi :

Nama : **MUHAMMAD ARIANSYAH, S.IP, ME**
 Nip : 198810312007011001
 Pangkat / Gol : Pembina/ (IV/a)
 Jabatan : Kepala UPTD PPD Samsat Kota Jambi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **BAMBANG SUSILO**
 NIM : H1A119107
 Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Bahwa mahasiswa tersebut benar telah melaksanakan penelitian guna untuk menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Gerai samsat Mall Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dikota Jambi 2022”** yang dilaksanakan pada kantor bersama Samsat Kota Jambi dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, ~~15~~ **15** JUNI 2023
KEPALA UPTD



MUHAMMAD ARIANSYAH, S.IP, ME
 PEMBINA
 Nip. 198810312007011001

Lampiran 2 – Pedoman Wawancara

1. Apa yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan program gerai samsat?
2. Apakah yang menjadi tujuan dari pelaksanaan program gerai samsat?
3. Apakah ada koordinator khusus dalam pelaksanaan program gerai samsat?
4. Dalam pelaksanaan program gerai samsat, siapa yang menjadi sasaran utama?
5. Dalam pelaksanaan program gerai samsat, siapa yang menjadi sasaran utama?
6. Bagaimana cara pihak samsat membuat masyarakat mau membayar pajak tahunan kendaraan bermotor?
7. Apakah ada sosialisasi kepada masyarakat terhadap adanya gerai samsat?
8. Bagaimana sambutan masyarakat terhadap adanya gerai samsat?
9. Apakah pelaksanaan gerai samsat mal pelayanan publik telah berjalan dengan baik?
10. Manfaat apa yang didapatkan dengan adanya gerai samsat mal pelayanan publik?
11. Apakah ada fasilitas fasilitas yang diberikan guna mendukung pelaksanaan program gerai samsat?
12. Apa saja fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan program gerai samsat?
13. Apa hasil yang diharapkan dengan adanya gerai samsat mal pelayanan publik?
14. Apakah sarana dan prasarana yang tersedia mempengaruhi kelancaran

pelaksanaan layanan gerai samsat mal pelayanan publik?

15. Hingga saat ini berapa banyak pelayanan yang diterima dari gerai samsat mal pelayanan publik?
16. Apakah gerai samsat mal pelayanan publik memiliki target dalam penerimaan pelayanan pajak kendaraan bermotor? Jika ada berapa jumlah target yang ditetapkan dan apakah target tersebut telah tercapai?
17. Adakah kendala kendala yang dialami dalam pelaksanaan program gerai samsat mal pelayanan publik?
18. Bagaimana upaya yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut?
19. Dengan adanya gerai samsat mal pealyanan publik, adakah harapan tertentu untuk pelaksanaan gera samsat kedepannya?
20. Upaya apa yang dilakukan dalam meneingkatkan efektivitas program gerai samsat di mall pelayanan publik?

Lampiran 3 – Dokumentasi Wawancara



Gambar 1 Wawancara Bersama Bapak Muhammad Ariansyah, S.IP., ME selaku Kepala Pelaksana teknis pengelolaan percepatan daerah badan keuangan Provinsi Jambi pada kota Jambi



Gambar 2 Wawancara bersama Bapak Aditya S.STP selaku staf central computer pada samsat induk kota jambi



Gambar 3 Wawancara bersama Ibu bu Hj. Len Kasriyani selaku staf gerai samsat mall pelayanan publik Kota Jambi

CURICULUM VITAE



1. Data Diri

1. Nama : Bambang Sosilo
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Talang Lado, 10 Maret 2001
3. NIM : H1A119107
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Warga Negara : Indosesia
8. Alamat KTP : Desa Pasar Terusan, Kecamatan Muara Bulian, Kabupaten Batang Hari
9. Alamat Sekarang : Desa Pasar Terusan, Kecamatan Muara Bulian, Kabupaten Batang Hari
10. Nomor Telepon/HP : 082258614340
11. E-mail : bambangsosilo025@gmail.com

2. Pendidikan Foermal

Periode (Tahun)	Sekolah/Institusi/Universitas	Jurusan/Prodi	Masa Pendidikan
2007-2013	SD N 194/Sungai Abang	-	6 Tahun
2013-2016	SMP N 6 Batang Hari	-	3 Tahun
2016-2019	SMA N 2 Batang Hari	IPS	3 Tahun
2019-2023	Universitas Jambi	Ilmu Pemerintahan	4 Tahun 3 bulan