

SKRIPSI

PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULUKUMBA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Study Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial(S.Sos)

Disusun Dan Diajukan Oleh:

AGUS JAYADI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05310 15

Kepada

07/02/2022

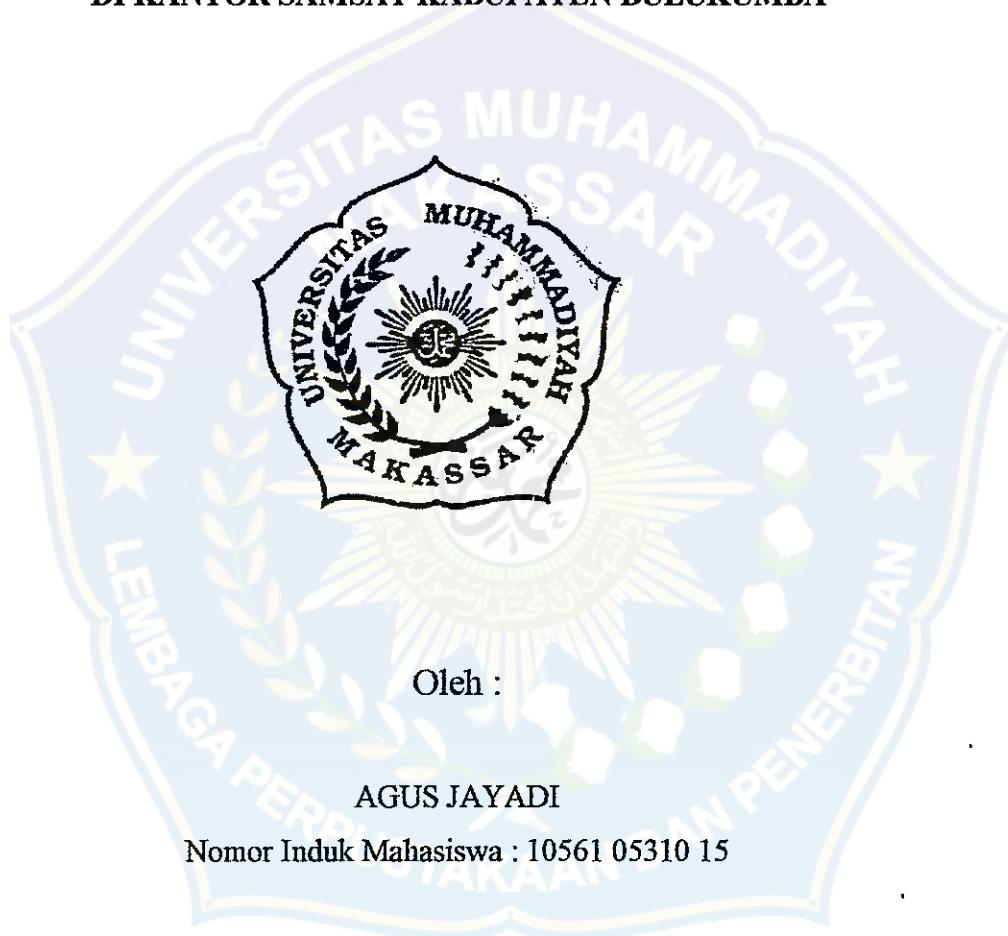
1 ^{lap}
Smb. Alumni

R/0133/ADN/220
JAT
P

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI
PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) KELILING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULUKUMBA



Oleh :

AGUS JAYADI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05310 15

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULUKUMBA

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Study Dan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial(S.Sos)

Disusun Dan Diajukan Oleh:

AGUS JAYADI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05310 15

Kepada

07/02/2022

1. ^{cap}
Smb. Alumni

R/0133/ADN/2209
JAY
P

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Pelaksanaan Program Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba

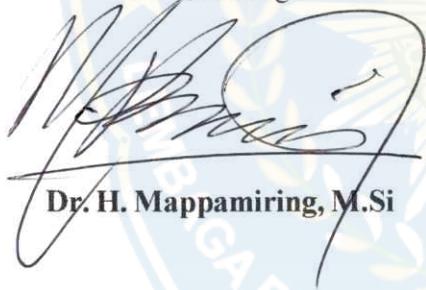
Nama Mahasiswa : Agus Jayadi

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05310 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Mappamiring, M.Si

Pembimbing II



Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727

Ketua Program Studi



Nasrul Haq, S.Sos, M.PA
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 011/FSP/A.4-II/I/43/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa tanggal 01 Februari 2022



TIM PENILAI

Ketua

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727

Sekretaris

Andi Luhur Prianto, S.IP.,MSI
NBM: 992797

PENGUJI:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si ()
3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP ()
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Agus Jayadi

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05310 15

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 September 2021
Yang Menyatakan,



Agus Jayadi

ABSTRAK

Agus Jayadi. Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. (Dibimbing oleh Mappamiring dan Sitti Rahmawati Arfah).

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor samsat Kabupaten Bulukumba

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik data penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah kup, kepala seksi samsat keliling, kepala bagian samsat keliling, dan masyarakat di kantor samsat Kabupaten Bulukumba. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program ini sudah efektif karena sudah adanya perencanaan, peraturan, tujuan dan kebijakan dalam program samsat keliling tersebut.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Program, Samsat Keliling, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.”*

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimah kasih kepada yang terhormat:

1. Terimah kasih kepada ibu tercinta Ibu Munira dan ayah tercinta Mawardi yang telah membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
2. Bapak Dr. H. Mappamiring, M.Si selaku pembimbing satu saya dan Ibu Sitti

Rahmawati Arfah, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing dua saya, yang telah memberi saran-saran terhadap pembuatan skripsi saya hingga selesai.

3. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
7. Buat teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Executive 015, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya selama ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 17 September 2021



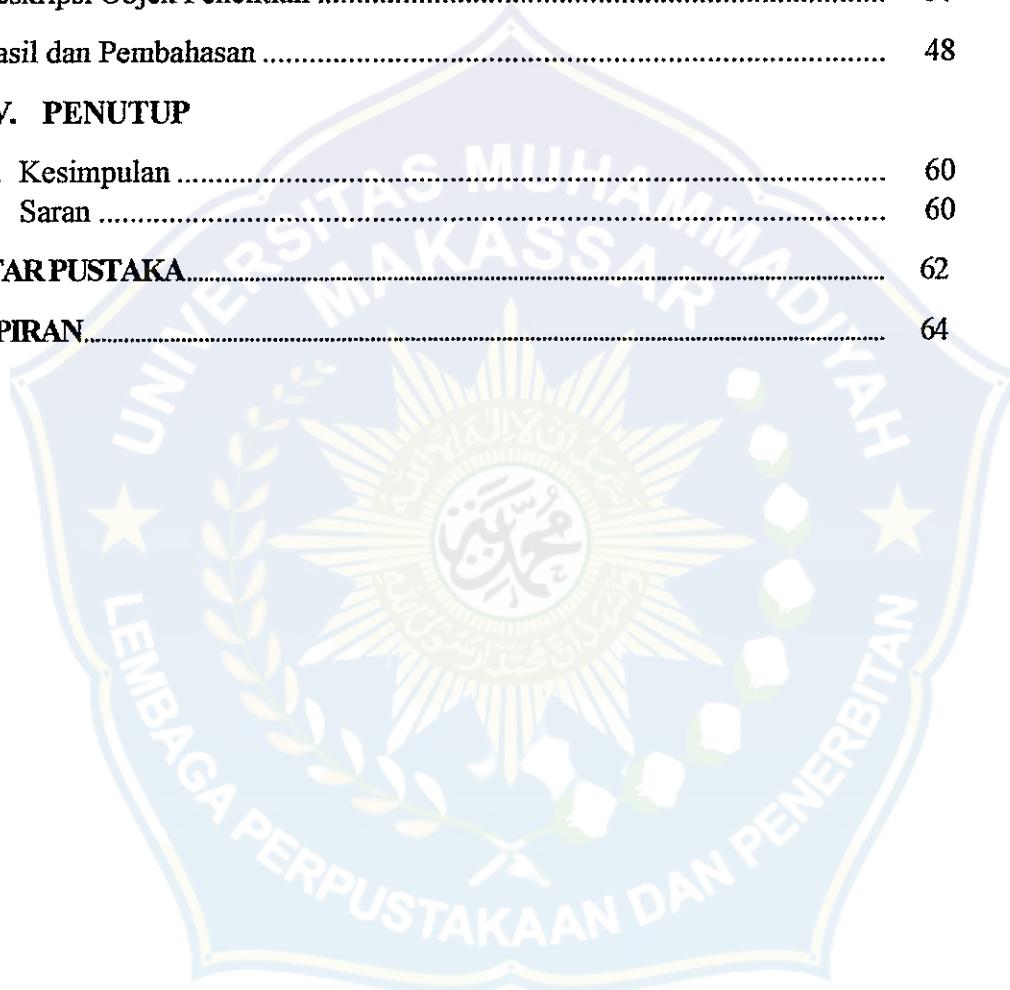
Penulis,

Agus Jayadi

DAFTAR ISI

SAMPUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Pengertian, Definisi dan Teori	10
C. Samsat keliling	26
D. Kerangka Fikir	27
E. Fokus Penelitian.....	28
F. Deskripsi Fokus Penelitian	29
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian	31
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34

G. Keabsahan Data	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	37
B. Hasil dan Pembahasan	48
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahnya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, pemerintah pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah. Salah satu instansi pemerintah yg mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik.

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan. Adapun jenis-jenis pelayanan publik yang ada di samsat salah satunya adalah samsat corner. Samsat keliling merupakan inovasi layanan pajak yang menarik

karena layanan pajak kendaraan bermotor ini yang melayani wajib pajak pada pagi hari sampai malam hari. Adanya samsat keliling diharapkan akan mampu membantu memangkas antrean panjang wajib pajak di kantor samsat. Selain itu diadakannya samsat keliling juga karena pemerintah menginginkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga persepsi masyarakat yang dulunya beranggapan mengurus pajak itu merepotkan maka lama kelamaan akan menjadi hal yang lebih menyenangkan seiring dengan inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah dalam kepengurusan pajak tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggaraan. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik juga didasarkan pada kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai instansi, masih dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat pembahasan yang dilakukan oleh para pakar atau peneliti, baik dalam bentuk penelitian maupun pengamatan semata memberikan suatu gambaran terhadap kondisi tersebut. Potret pelayanan publik yang masih memiliki kualitas rendah menjadi salah satu latar belakang dikeluarkannya surat keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2008 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu bagian dari Pajak Provinsi. Di Sulawesi Selatan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan pekerjaan rutin tahunan bagi para pemilik kendaraan bermotor. Orang yang dikenakan pemungutan pajak disebut wajib pajak. Dalam menjalankan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak harus mengetahui dengan jelas mekanisme pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta memerlukan sarana administrasi yang jelas untuk menyampaikan serta memenuhi kewajiban tersebut. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bulukumba, saat ini masih banyak wajib pajak yang kurang tahu atau sedikit pengetahuannya mengenai mekanisme dalam pelaksanaan pembayaran pajak dan menganggap bahwa pelaksanaan pembayaran pajak yang dilakukan pada kantor SAMSAT terkesan sulit dan ribet, sehingga membuat para wajib pajak terkadang malas untuk membayar pajaknya sendiri ke kantor SAMSAT.

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang sangat besar. Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Data Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah Kontribusi yang diberikan oleh Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang sifatnya

memaksa dan berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang nantinya digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi pajak di atas kita dapat menyimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak.

Pemerintah menerapkan dua jenis pajak yang dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pemerintah pusat. Pajak daerah dikelola langsung oleh provinsi, kabupaten, maupun kota yang penerimanya akan dimasukkan ke kas pendapatan daerah. Maka itu kekuasaan pemungutan pajak daerah ada pada pemerintah daerah dan kemudian hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan daerah yang terakumulasi dalam pendapatan asli daerah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Salah satu penerimaan pajak daerah diambil dari pajak kendaraan bermotor.

Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (samsat) sebagai salah satu sistem administrasi pelayanan publik yang dibentuk dengan tujuan untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas sekurang kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk

penyerahan penyelenggara Pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat.

Dengan demikian penyelenggara pelayanan harus berusaha meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, atau dengan kata lain, perlu pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 melakukan upaya konkret dalam mengembangkan pelayanan publik yang bercirikan good governance. Motto samsat sebagaimana tercantum di balik bukti pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ (notice pajak) yang berbunyi “ samsat ada untuk anda, kepuasan anda untuk kami, pelayanan terbaik kami harapan anda”, merupakan salah satu upaya dari samsat untuk mendapatkan legitimasi, dan kepercayaan publik, serta dijadikan motivasi dalam peningkatan pelayanan. Wujud dari inovasi pelayanan samsat di Kabupaten Bulukumba. Bertitik tolak dari realita di atas, pembaharuan strategis dan pola pelayanan yang mengarah pada prinsip efektif, efesien, dan nondiskriminasi dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan syarat penyelenggaraan pelayanan samsat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Layanan samsat keliling yang akan penulis bahas merupakan salah satu program unggulan di Kantor SAMSAT. Keunggulan dari pelayanan ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan fasilitas *Link*. Inovasi ini sangat diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada

masyarakat serta mempermudah masyarakat berdomisili jauh dari UPTD Samsat Kabupaten Bulukumba. Samsat Kabupaten Bulukumba menyediakan beberapa unit Bus Samsat Keliling di beberapa tempat yang sudah ditetapkan. Adanya pelayanan samsat keliling tersebut peneliti menduga akan mempengaruhi masyarakat dalam kepatuhan pelaksanaan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor roda dua sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintahan Kabupaten Bulukumba.

Hasil temuan yang ada berupa saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, masyarakat tidak perlu harus ke kantor Samsat, tetapi masyarakat bisa datang langsung ke Samsat Keliling. Mengenai Samsat Keliling, Samsat Kabupaten Bulukumba sekarang sudah memiliki 3 armada bus Samsat keliling yang akan digunakan untuk menjangkau kecamatan yang lebih banyak lagi. Lain halnya dengan adanya kekurangan yang dimana sarana dan prasarana di samsat Kabupaten Bulukumba masih kurang memadai seperti kurangnya kursi atau tempat duduk bagi yang mengantri, hanya saja kursi yang tersedia untuk para lansia. Kemudian keterlambatan proses pelayanan akibat jaringan yang bermasalah dengan internet yang sering error.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk lebih jauh meneliti sehingga judul penelitian yang diambil adalah **“Pelaksanaan Program Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (samsat) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut. Bagaimana pelaksanaan program sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor samsat Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan program sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor samsat Kabupaten Bulukumba

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan kemampuan berfikir penulis melalui sebuah karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Bulukumba.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang penelitian ini, maka diperlukan beberapa peneliti terdahulu yang berhubungan dengan judul peneliti ini sebagai pedoman dan referensi untuk memudahkan peneliti. Adapun peneliti terdahulu sebagai berikut :

1. Fajriyah Nur (2018) dengan judul “Analisis Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Purbalingga”. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian bahwa efektivitas pajak kendaraan bermotor secara keseluruhan dari tahun 2014-2017 memiliki nilai interpretasi sangat efektif dengan rata-rata sebesar 104,04%. Dan jika dilihat dari tiga indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pajak kendaraan bermotor Kabupaten Purbalingga yaitu: wajib pajak, petugas pajak dan penegakkan hukum pajak kendaraan bermotor juga tergolong efektif.
2. Abimayu Satria Yoga (2019) dengan judul “Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus UPT)”. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa efektifitas pelayanan e-Samsat Provinsi Riau dikatakan belum efektif.

3. Gunawan Andi Muhammad (2019) dengan judul ‘Efektivitas Pelayanan Samsat Masuk Desa Pada Pusat Pengelolaan Daerah Pendapatan Wilayah Kabupaten Bandung’. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Hasilnya yaitu pelayanan yang diberikan oleh Samsat Masuk Desa tersebut sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat, meskipun masih ada beberapa keluhan yang perlu menjadi perhatian Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung. sebagai penyelenggara Samsat Masuk Desa.

Tabel 1.1
Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Fajriyah Nur (2018) Analisis Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Purbalingga	Menggunakan penelitian deskriptif	Menggunakan tiga indikator pengukuran efektivitas yaitu wajib pajak, petugas pajak dan penegakkan hukum pajak
2.	Abimayu Satria Yoga (2019) Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan	Menggunakan penelitian deskriptif	Layanan samsat dalam peneltian ini belum efektif.

	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor		
3.	Gunawan, Andi Muhammad (2019) Efektivitas Pelayanan Samsat Masuk Desa Pada Pusat Pengelolaan Daerah Pendapatan Wilayah Kabupaten Bandung	Menggunakan penelitian deskriptif	Objek yang diteliti merupakan layanan Samsat masuk desa

B. Pengertian, Definisi dan Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6),

mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah

Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau 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.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya. Menurut Ratminto (2010) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kesat mata dan melibatkan pegawai atau sumber daya lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela (2011) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara sedangkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa hakikat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga timbul kepuasan dan meningkatkan masyarakat. Menurut Ratminto (2010) membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kompetensi, kepemilikan atau pengeasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya

- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transfortasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan jenis kelompok pelayanan diatas pelayanan pajak kendaraan bermotor termasuk kedalam kelompok pelayanan administratif hal ini dikarenakan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor pelayanan yang dilakukan menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB) dan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK).

2. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi

yang berkepentingan

3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

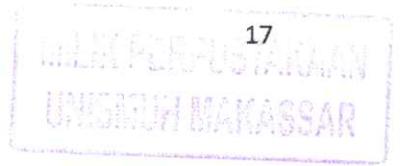
3. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai

dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.



f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistik untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana

- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ stakeholder.

4. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yangdijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan danmemberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- d. Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikanoleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan ukuran-ukuran atau indikator tersebut dapat digunakan untuk mengatur seberapa jauh pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional pelayanan. Indikator pelayanan publik adalah variabel-variabel yang mengindikasikan atau memberi petunjuk

tentang pelayanan publik, sehingga dapat digunakan untuk mengukur perubahan indikator-indikator pelayaanan publik yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008) antara lain:

- a. Lenvine mengemukakan produk pelayanan publik setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu responsiveness, responsibility, accountability.
 - a. Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers.
 - b. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh peroses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan.
 - c. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dana norma-norma yang berkembangan dalam masyarakat.
- b. Zeithaml, Parasuraman dan Berry menggunakan ukuran tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.
 - 1) Tangibles yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitasfasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
 - 2) Reliability atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjanjikan secara akurat.
 - 3) Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengunaan layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- 4) Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedian pelayanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- 5) Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

c. McDonald dan Lawton dalam Ratminto (2010), juga mengemukakan dua indikator pelayanan publik yaitu efficiency dan effectiviness.

- 1) Efficiency atau efesiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Effectiviness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target,sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa untuk mengukur jalannya suatu pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan satu indikator saja dalam penyelenggaraan pelayanan program samsat corner diperlukan sinerji atau perpaduan dari berbagai indikator yang ada seperti efesiensi, efektivitas, responsivitas, reability, dan tangibles untuk dapat memenuhi kebutuhan dan menghasilkan pelayanan optimal bagi program samsat corner.

5. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Litjan Poltak Sinambela (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamanan

Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan

Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Prinsip pelayanan publik menurut (Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan), antara lain adalah:

a. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

Standar Pelayanan Publik menurut Mukarom dan Laksana (2018) sekurang - kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara

pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

6. Konsep Program

Program adalah unsur pertama yang arus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Didalam program dibuat beberapa aspek yaitu mengenai tujuan kegiatan yang akan dicapai, kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui, perkiraan anggaran yang dibutuhkan serta diperlukannya strategi pelaksanaan.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk mengoperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan oleh Jones (1996:295) adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

- a. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.
- b. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program terkadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
- c. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh public.

Program adalah unsur utama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Didalam program di buat beberapa aspek, disebutkan bahwa dalam setiap program dijelaskan mengenai:

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai.
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
5. Strategi pelaksanaan.

Berdasarkan pemahaman diatas, maka penulis menyimpulkan program adalah suatu kegiatan dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat anggaran.

C. Samsat Keliling

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pendapatan daerah bahwa, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah.

Samsat Keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan pelayanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK/membayar pajak kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi. Samsat Keliling merupakan

upaya memenuhi tuntutan public terkait dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat.

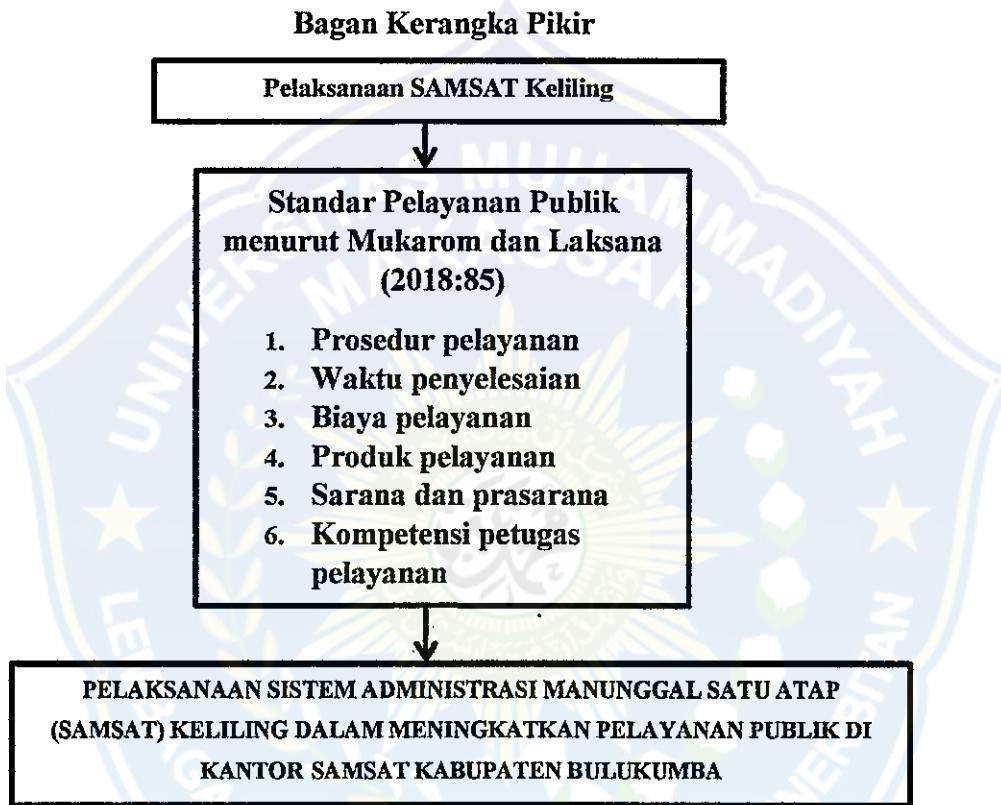
Keberadaan SAMSAT Keliling ini, dalam kepadatan aktivitas, pengguna jasa bisa melakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks, cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK Kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit, dibandingkan dengan dikantor SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket satu ke loket yang lainnya.

Tujuan dari pelayanan SAMSAT Keliling adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan Kepada pengguna jasa STNK, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus kekantor bersama SAMSAT.

D. Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini untuk mengukur Pelaksanaan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba , maka penulis menggunakan Standar Pelayanan Publik menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) sekurang - kurangnya meliputi 6 (enam) indikator yang diantaranya: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana pelayanan, (6) kompetensi petugas pelayanan. Alasan memilih Standar Pelayanan Publik yang karena sangat sinkron dan sangat cocok digunakan dengan skripsi saya. Berdasarkan penjelasan yang

diuraikan sebelumnya, penulis akan menjelaskan dalam bentuk bagan kerangka pikir yang dapat dilihat dibawah ini:



E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Fokus penelitian ini terdiri beberapa hal pokok yang perlu diuraikan yaitu :

1. Adanya ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling
2. Adanya enam indikator dalam mengukur standar pelayanan public

F. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Prosedur pelayanan adalah Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Yang dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) samsat keliling yang melalui tahap pendaftaran, pengecekan blokir/progressif, validasi iuran wajib, penetapan, koreksi berkas, kemudian langkah selanjutnya ke kasir dan yang terakhir validasi.
2. Waktu penyelesaian adalah Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian dari pengajuan permohonan sampe selesai memakan waktu kurang dari 30 menit sesuai dengan kinerja para petugas samsat keliling.
3. Biaya pelayanan adalah Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Yang dimana dapat di lihat dari contoh telat bayar pajak motor selama 1 tahun yang dikenakan tariff beserta dendanya sebesar Rp214.000,00
4. Produk pelayanan adalah Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Yang dimana dalam produk pelayanan di Gerai Samsat Keliling ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tahunan, sedangkan untuk perpanjangan STNK (lima tahunan) dan ganti pelat nomor kendaraan harus datang langsung ke kantor Samsat.

5. Sarana dan Prasarana adalah Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang dimana berupa SAMSAT Keliling di Kabupaten Bulukumba sudah menggunakan fasilitas yang berstandar komputerisasi, lengkapnya fasilitas yang ada di SAMSAT Keliling sudah memadai mulai dari mesin pencetak, komputer, lingkungan tempat SAMSAT Keliling serta area parkir yang sangat luas.
6. Kompetensi petugas pelayanan adalah Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Yang dimana berupa sikap para pegawai di Samsat keliling sangat ramah dan murah senyum, terlebih dengan keahlian mereka yang cukup tau dengan mengaplikasikan komputer dalam melaksanakan pelayanan yang ada di samsat keliling.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Peneliti telah melakukan penelitian selama dua (2) bulan setelah keluarnya surat izin penelitian dari LP3M yaitu pada tanggal 05 Juli 2021 s/d 27 Agustus 2021. Tempat atau lokasi penelitian dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bulukumba.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data dari kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang serta perilakunya yang bisa diamati.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian fenomenologi yaitu bentuk penelitian yang meneliti fenomena khusus yang hadir dalam suatu konteks yang terbatas. Dengan maksud peneliti mendapat dan mengumpulkan data yang mendalam langsung dari lokasi penelitian dan memberi gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.

C. Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder :

1. Data Primer, data ini adalah data yang diperoleh melalui hasil

wawancara di instansi terkait.

2. Data Sekunder, data ini adalah data yang dikumpulkan peneliti yang sumbernya dari data-data sebelumnya menjadi seperangkat informasi dalam bentuk dokumen, laporan-laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti dan berkompeten atau menguasai informasi yang diberikan. Untuk menentukan narasumber yang menjadi informan dalam penelitian ini dipilih sejumlah narasumber dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal, adapun narasumber dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dengan membayar pajak kendaraan bermotor terdiri dari :

Data Informan

NO.	NAMA	INISIAL	JABATAN	JUMLAH
1	Ibrahim Ictisan Harahap S.Sos	IIH	Kepala Seksi Samsat Keliling	1 Org
2	Sahrial S.Sos	SL	Kepala Bagian Samsat Keliling	1 Org
3	Asril Nasution S.E	AN	Koordinator Samsat Keliling	1 Org
4	Syawaluddin	SN	Masyarakat Bulukumba	1 Org
5	Sri Wahyuni	SW	Masyarakat Bulukumba	1 Org
JUMLAH				5 Org

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan beberapa cara yaitu :

1. Observasi atau pengamatan, adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan melakukan observasi langsung ke Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba.
2. Wawancara, secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancara. Dalam penelitian ini pada tahap wawancara peneliti menjadikan informan yang telah ditentukan sebagai narasumber utama.

3. Dokumentasi, adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dalam ilmu sosial data yang tersedia berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, dan sebagainya.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang diartikan sebagai usaha analisis berdasarkan kata-kata yang disusun kedalam bentuk teks yang diperluas. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari fenomena yang diselidiki. Adapun tahapan atau langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data, yaitu peneliti memilih data yang dianggap penting dan mendukung dalam pemecahan masalah penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian Data, yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan dan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Verifikasi, yaitu menarik kesimpulan mengenai masalah penelitian berdasarkan penyajian data penelitian.

Makna-makna yang muncul dari data harus diamati, diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Ketiga komponen berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar. Maka diperoleh data yang akurat dalam bentuk proposisi sebagai temuan dalam penelitian ini.

G. Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan untuk menetapkan keabsahan data. Menurut Meleong (2012) pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan akan sejumlah kriteria tertentu, kriteria tersebut adalah derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Dalam penelitian ini akan menggunakan salah satu kriteria pemeriksaan di atas, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik pemeriksaan triangulasi data. Menurut William dalam Sugiyono (2011:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Menurut peneliti salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan hasil triangulasi peneliti, metode, dan sumber data. Dengan mengacu kepada Denzin dalam Maleong (2012:330).

1. Triangulasi Dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara

(Paton, 1987:331) dalam (Maleong, 2012:330)

2. Triangulasi Dengan Metode

Pada triangulasi data menurut Patton (1987:329) dalam Maleong (2012:331) terdapat dua strategi yaitu : (1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan (2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Triangulasi Penyidik/Peneliti

Cara ini dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti dilapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Kondisi Geografis Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Kota Bulukumba. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.154,67 km² dan berpenduduk sebanyak 395.560 jiwa dengan jarak tempuh dari Kota Makassar sekitar 153 Km. Secara geografis Kabupaten Bulukumba terletak pada koordinat antara 5°20" sampai 5°40" Lintang Selatan dan 119°50" sampai 120°28" Bujur Timur. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Sinjai di sebelah utara, sebelah timur berbatasan dengan Teluk Bone, sebelah selatan berbatasan dengan Laut Flores, dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bantaeng.

Secara kewilayahan, Kabupaten Bulukumba terbagi dalam 10 kecamatan, 24 kelurahan, dan 123 desa. Kabupaten Bulukumba berada pada kondisi empat dimensi, yakni dataran tinggi pada kaki Gunung Bawakaraeng – Lompobattang, dataran rendah, pantai dan laut lepas. Daerah dataran rendah dengan ketinggian antara 0 s/d 25 meter di atas permukaan laut meliputi tujuh kecamatan pesisir, yaitu Kecamatan Gantarang, Kecamatan Ujungbulu,

Kecamatan Ujung Loe, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang dan Kecamatan Herlang.

Daerah bergelombang dengan ketinggian antara 25 s/d 100 meter dari permukaan laut, meliputi bagian dari Kecamatan Gantarang, Kecamatan Kindang, Kecamatan Bontobahari, Kecamatan Bontotiro, Kecamatan Kajang, Kecamatan Herlang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale. Dan daerah perbukitan di Kabupaten Bulukumba terbentang mulai dari Barat ke utara dengan ketinggian 100 s/d di atas 500 meter dari permukaan laut meliputi bagian dari Kecamatan Kindang, Kecamatan Bulukumpa dan Kecamatan Rilau Ale.

Wilayah Kabupaten Bulukumba lebih didominasi dengan keadaan topografi dataran rendah sampai bergelombang. Luas dataran rendah sampai bergelombang dan dataran tinggi hampir berimbang, yaitu jika dataran rendah sampai bergelombang mencapai sekitar 50,28% maka dataran tinggi mencapai 49,72%.

Penduduk di Kabupaten Bulukumba dari berbagai macam suku bangsa yang sebahagian besar adalah suku Bugis, dan Makassar. Selain itu terdapat juga satu suku yang masih memegang teguh tradisi leluhur dengan mempertahankan pola hidup tradisional yang bersahaja dan jauh dari kehidupan modern, yakni Suku Kajang. Suku Bugis Makassar yang dikenal sebagai pelaut sejati, telah menumbuhkan budaya maritim yang cukup kuat dimasyarakat Bulukumba dengan slogan "Bulukumba Berlayar", masyarakat Bulukumba

menyatakan eksistensinya dengan kata layar mewakili pemahaman subyek perahu sebagai refleksi kreatifitas dan karya budaya yang telah mengangkat Bulukumba di percaturan kebudayaan nasional dan internasional, sebagai 'Bumi Panrita Lopi'. Selain itu budaya keagamaan yang kental juga cukup mempengaruhi tatanan kehidupan masyarakat Bulukumba. Sentuhan ajaran agama islam yang dibawahi oleh ulama besar dari Sumatera, yang masing-masing bergelar Dato' Tiro (Bulukumba), Dato Ribandang (Makassar), dan Dato Patimang (Luwu), telah menumbuhkan kesadaran religius dan menimbulkan keyakinan untuk berlaku zuhud, suci lahir bathin, selamat dunia akhirat dalam rangka tauhid "appaseuwang" (Meng-Esa-kan Allah SWT).

Penduduk Bulukumba secara umum menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar disamping bahasa daerah. Bahasa daerah yang digunakan oleh masyarakat adalah Bahasa Bugis dan Bahasa Konjo yang berdialek Makassar, yang keduanya merupakan bahasa pengantar dalam lingkungan keluarga dan terutama di daerah pedesaan.

Kabupaten ini mempunyai suhu rata-rata berkisar antara 23,82 °C – 27,68 °C. Suhu pada kisaran ini sangat cocok untuk pertanian tanaman pangan dan tanaman perkebunan, maka klasifikasi iklim di Kabupaten Bulukumba termasuk iklim lembap atau agak basah. Kabupaten Bulukumba berada di sektor timur, musim gadu antara Oktober-Maret dan musim rendengan antara April-September. Terdapat 8 buah stasiun penakar hujan yang tersebar di beberapa kecamatan, yakni: stasiun Bettu, stasiun Bontonyeleng, stasiun

Kajang, stasiun Batukaropa, stasiun Tanah Kongkong, stasiun Bontobahari, stasiun Bulo-bulo dan stasiun Herlang. Daerah dengan curah hujan tertinggi terdapat pada wilayah barat laut dan timur sedangkan pada daerah tengah memiliki curah hujan sedang dan pada bagian selatan curah hujannya rendah. Tanah di Kabupaten Bulukumba didominasi jenis tanah latosol dan mediteran.

Sungai di kabupaten Bulukumba ada 32 aliran yang terdiri dari sungai besar dan sungai kecil. Sungai-sungai ini mencapai panjang 603,50 km dan yang terpanjang adalah sungai Sangkala yakni 65,30 km, sedangkan yang terpendek adalah sungai Biroro yakni 1,50 km. Sungai-sungai ini mampu mengairi lahan sawah seluas 23.365 Ha.

Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Bulukumba



2. Sejarah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba

Sejarah berdirinya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) urusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Provinsi Jawa Tengah diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se-Indonesia” yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976.

Usulan disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V. Karamoy yang menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia pada ceramahnya berjudul “Peranan Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dalam hubungan yang serasi antara Pemerintah Daerah dan Polri” (<http://dppad.jatengprov.go.id/>). Usulan yang menghendaki “Samsat” urusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menelorkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya Samsat Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia”.

Perlu kiranya diketahui bahwa penulis yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pajak ikut dala penataran tersebut bersama Bapak Drs. Varchan sahlisapoetro yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi yang pada waktu itu menjabat Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (<http://dppad.jatengprov.go.id/>). Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) Menteri (Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan) No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 311 tahun 1976

dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Sebagai realisasi keputusan penataran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se-Indonesia yang disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan; maka dikeluarkan persetujuan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976, 311 Tahun 1973.

Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, disusun “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (Samsat) dalam pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977 (<http://dppad.jatengprov.go.id/>). Dengan kata lain Samsat sebagai suatu sistem administrasi yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung dan dibentuk guna memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Semisal dalam pengurusan dokumen atau pembayaran pajak kendaraan bermotor. Unit Pelayanan Pendapatan Daerah

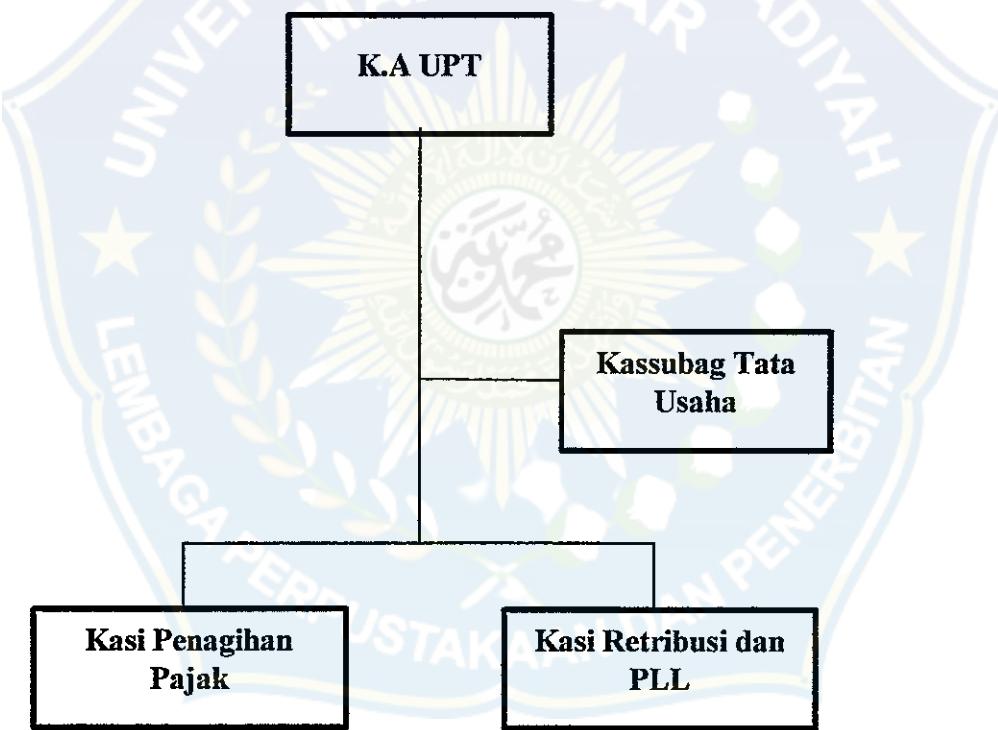
(UPPD) Kabupaten Bulukumba merupakan kantor pelayanan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam bidang Pajak Daerah yang merupakan salah satu dari komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Bulukumba bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Bulukumba dan PT. Jasa Raharja Persero membentuk suatu sistem pelayanan terpadu atau yang lebih dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat).

3. Struktur Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antara individu-individu dalam suatu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam badan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garis-garis besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, arus tanggung jawab dan wewenang. Dalam pengertian luas dapat diartikan bahwa struktur organisasi itu tergantung pada tugas-tugas yang dilaksanakan dan wewenang yang dipergunakan oleh individu-individu dari kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kantor UPT Kabupaten Bulukumba menerapkan struktur lini dan staf. UPT Kabupaten

Bulukumba dipimpin oleh seorang Kepala UPT, dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha. Kepala UPT secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah. UPT Medan Utara terdiri dari 5 seksi, yaitu Seksi pajak kendaraan bermotor, Seksi retribusi dan Pendapatan lain-lain (PLL).

Struktur Organisasi UPT. SAMSAT Kabupaten Bulukumba



4. Visi dan Misi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba

Visi :

“Menjadi Dinas Penopang Kemandirian Otonomi Daerah Dengan Optimalisasi Pendapatan Didukung Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dan Pengelolaan Aset yang Profesional Berbasis Teknologi. “

Misi :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
2. Mengembangkan implementasi teknologi informasi
3. Meningkatkan tata kerja sesuai dengan sistem dan prosedur
4. Meningkatkan budaya kerja aparatur dalam pelayanan public
5. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana
6. Mengintensifkan pemungutan pajak daerah
7. Mengintensifkan dan menekstensifkan pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain
8. Menertibkan tertib administrasi pengelolaan aset daerah
9. Mengoptimalkan pemanfaatan dan pemberdayaan aset daerah.

5. Tugas dan Pokok Fungsi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Bulukumba

a. Kepala Unit pelaksana teknis

Tugas dan Fungsi :

- a) Melaksanakan koordinasi, kerjasama dengan pihak terkait, pembinaan pengendalian teknis dan evaluasi penggalian potensi, pemberdayaan potensi dan pemungutan Sumber pendapatan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas dan wakil kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing.
- c) Menyempurnakan konsep standar-standar pendapatan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil PKB, PKDA, pajak ABT/APU, retribusi dan Pendapatan lain-lain.

b. Seksi Sub Bagian Tata Usaha

Tugas dan Fungsi :

- 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 inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK).

c. Seksi Penagihan Pajak

Tugas dan Fungsi :

- a) Menghubungi penunggak Pajak Kendaraan Bemotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan surat.
- b) Membuat Laporan pembayaran penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan surat.
- c) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Unit Sesuai dengan bidangnya.

d. Seksi Retribusi dan Pendapatan Lain-lain (PLL)

Tugas dan Fungsi:

- a) Dan tata administrasi retribusi, sosialisasi standar yang ditetapkan serta penetapan target retribusi.
- b) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala, sesuai dengan bidangnya.
- c) Menerima laporan bulanan dari seksi yang mengelola penagihan pajak kepada unit pelaksanaan teknis.
- d) Menerima, menyalrkan dan mempertanggungjawabkan SPT dan Materai Leges jalur SAMSAT.
- e) Menyelenggarakan koordinasi dan optimalisasi pendapatan lain-lain dan setoran laba Badan Usaha Milik Negara

B. Hasil Penelitian

Berikut ini adalah penyajian data-data yang diperoleh melalui metode wawancara dengan informan penelitian. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan di dalam penelitian. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan guna menjawab fenomena yang tengah diteliti. Adapun hasil penelitiannya sebagai berikut

Ketepatan Sasaran Pelayanan Samsat Keliling

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Koordinator di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal meningkatkan pelayanan publik, Samsat melakukan upaya dengan pengadaan SAMSAT keliling yang sistemnya kejar bola kepada masyarakat yaitu. Sehingga saat melakukan pembayaran pajak kendaraan

bermotor, masyarakat tidak perlu harus ke kantor Samsat, tetapi masyarakat bisa datang langsung ke Samsat Keliling. Mengenai Samsat Keliling, Samsat Kabupaten Bulukumba sekarang sudah memiliki 3 armada bus Samsat keliling yang akan digunakan untuk menjangkau kecamatan kecamatan yang lebih banyak lagi.”(Wawancara SL, 8 Juli 2021)

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Kepala Seksi Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang menyatakan bahwa:

“ Menurut saya tepat karena, SAMSAT sudah semampu mengkin untuk bekerja dengan efektif agar dapat menyelesaikan dengan waktu yang cepat, dilihat juga dari antusias masyarakat yang setiap hari memadati samsat keliling. Tetapi dalam prosesnya juga masih diperlukan pengawasan yang ketat untuk memperoleh hasil terbaik sesuai yang ingin dicapai. Supaya tidak terjadi pegawai melakukan kelalaian dalam melakukan proses penyelesaian pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak agar tidak tertunda dan dapat berlangsung secara efektif.”(Wawancara IIH, 8 Juli 2021)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Koordinator Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Untuk sejauh ini hambatan yang terjadi saat ini dalam mencapai sasaran program samsat keliling karena bus yang masih sedikit, dan karena ini sistem online terkadang sering terjadi gangguan pada jaringan atau jaringan eror.” (Wawancara SN, 8 Juli 2021)

Prosedur Pelayanan / Kemudahan Pelayanan Samsat Keliling

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala Bagian Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Kemudahan dari pelayanan samsat keliling di UPTD Kabupaten Bulukumba dilihat dari pelayanan samsat keliling dirasakan sudah cukup Reliability (handal) dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak. Kemudian, personel samsat keliling sudah lebih responsive (bertanggung jawab) didalam memberikan pelayanannya tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit malah pelayanan yang diberikan sangat cepat lebih

kurang waktu proses pelayanan samsat keliling di UPTD Kabupaten Bulukumba memakan waktu 5-15 menit.”(Wawancara SL, 10 Juli 2021)

Lain halnya dengan pelayanan samsat keliling yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dapat dilihat dari wawancara dengan Koordinator Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba mengatakan bahwa:

“ya menurut saya sudah jelas sesuai, karena respon masyarakat termasuk baik, masyarakat yang datang mengatakan bahwa proses menyelesaikan tergolong cepat, sampai saat ini kebanyakan dari masyarakat yang memberi respon menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada di Samsat.”(Wawancara AN, 10 Juli 2021)

Berbeda dengan infomasi yang sudah disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan samsat keliling dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sebagaimana mestinya terjadi di lapangan. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Samsat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Pegawai samsat keliling UPTD Kabupaten Bulukumba sudah bersikap sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan kepada wajib pajak, dan samsat Kabupaten Bulukumba juga sudah melakukan sosialisasi penyuluhan ke kecamatan atau ke kelurahan melalui kepada desa atau kepala lurah setempat kepada masyarakat tentang samsat keliling dan juga menempelkan seperti brosur-brosur mengenai samsat keliling pada kantor kecamatan, dan membuat spanduk-spanduk mengenai samsat keliling.” (Wawancara IIH, 11 Juli 2021)

Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Samsat Keliling

Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Untuk proses waktu penyelesaian pengesahan memerlukan waktu 5 menit saja. Tapi waktu 5 menit ini adalah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pengesahan pajak. Iain lagi dengan antrian, biasanya yang menyebabkan lamanya penyelesaian pajak kendaraan bermotor berlangsung adalah karena lamanya proses antriannya. Kemudian untuk BBN, memerlukan waktu 2 hari dimana diperlukan waktu untuk mencetak ulang STNK dan plat nomor kendaraan yang baru.”(Wawancara SL, 17 Juli 2021)

Dengan adanya program Samsat Keliling dapat diketahui apakah wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya atau tidak. Hasil wawancara mengenai pertanyaan tersebut dikemukakan Kepala Seksi Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Ini sudah sangat jelas karena sudah lebih mempermudah masyarakat jadi masyarakat yang tidak mempunyai waktu banyak dapat membayar pajaknya lebih mudah tanpa harus pergi jauh ke kantor Samsat.”(Wawancara IIH, 18 Juli 2021)

Lain halnya dengan kesadaran wajib pajak yang dikemukakan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Ya bisa dibilang sudah terjadi peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena Samsat Kabupaten Bulukumba sekarang sudah memiliki 3 bus Samsat keliling.”(Wawancara IIH, 19 Juli 2021)

Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Untuk sarana dan prasarana kami rasa memang belum maksimal, kami akan melakukan perbaikan. Karena sarana yang belum terlengkapi yang wajib pajak rasakan yaitu tidak adanya tempat duduk untuk masyarakat menunggu antrian samsat keliling. Ada beberapa kursi disediakan khusus untuk wajib pajak yang sudah lansia ataupun memiliki kekurangan.” (Wawancara AN, 21 Juli 2021)

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Kepala Bagian Samsat Keliling Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya masih belum efektif, karenakan ini bus jadi sulit memberikan sarana maupun prasarana kepada wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotornya, yang bisa kami berikan hanya tenda untuk berteduh.” (Wawancara IIH, 21 Juli 2021)

Pihak Wajib Pajak/Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Bus keliling ini sudah mempermudah kami sebagai masyarakat yang tidak memiliki waktu banyak agar tidak perlu lagi ke kantor samsat jadi bisa mengefisienkan waktu dan menurut saya tepat sasaran karna kan ini dibuat memang untuk memudahkan masyarakat.” (Wawancara SN, 21 Juli 2021)

Berbeda lagi dengan hasil wawancara salah satu masyarakat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Tergantung masyarakatnya sesuai kebutuhan, ada yang merasa puas ada yang tidak tapi saya sendiri puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotorinya datang membawa STNK dan KTP kemudian bayar kepada pegawai, selama saya mengurus itu waktunya 15 menit saja.” (Wawancara SW, 25 Juli 2021)

Dengan adanya samsat keliling ini dapat memberikan kemudahan bagi yang membayar pajak. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu Masyarakat Kabupaten Bulukumba yang mengatakan bahwa:

“Ya sudah mudah, karena di samsat keliling kita tidak perlu mengantre panjang dan tidak harus melalui banyak loket-loket. menurut saya pribadi sesuai ya, karena saya sendiri tidak perlu repot-repot jauh pergi ke samsat medan utara, lebih baik di samsat keliling tidak jauh dari rumah saya.”(Wawancara AB, 25 Juli 2021)

C. Hasil Pembahasan

Dalam halnya melaksanakan program samsat keliling ketepatan waktu sangat diperlukan, hasil wawancara dengan Koordinator Samsat Keliling beliau mengatakan bahwa proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk pengesahan hanya memakan waktu 5-15 menit saja jika jaringan tidak rusak dan adanya perbedaan dari nama serta alamat yang dicantumkan tetapi jika antrian panjang banyak masyarakat yang saat itu mengurus maka proses akan lebih lama. Dengan adanya samsat keliling masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke Samsat Kabupaten Bulukumba untuk melakukan pembayaran pajaknya, karena itu masyarakat yang tidak mempunyai waktu banyak dan tidak suka

menunggu samsat keliling ini sangat tepat untuk mereka. Samsat keliling juga berpindah pindah tempat dan untuk samsat Kabupaten Bulukumba sendiri sekarang mempunyai tiga bus samsat keliling yang setiap hari berotasi berkeliling sesuai tempat yang sudah ditetapkan atau yang sudah dilakukan penyuluhan agar peningkatan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor wajib pajak. Samsat keliling ini menurut penulis sangat mengefisienkan waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tetapi meskipun sudah adanya samsat keliling masih ada juga sebagian masyarakat yang belum mau membayar pajak atau menunggak seperti pembahasan pada bab tiga sebelumnya karena ada masyarakat yang masih malas membayar pajaknya dan kurang sadarnya akan pentingnya membayar pajak menurut penulis bahwa dengan adanya samsat keliling harus membuat masyarakat ingat dan sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotornya, yang dimana pemerintah telah memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

1. Prosedur pelayanan

Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. memberikan pelayan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan. Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) samsat keliling Kabupaten Bulukumba melalui tahap Standar Operasional Prosedur (SOP) samsat keliling yang melalui tahap pendaftaran, pengecekan blokir/progressif, validasi iuran wajib, penetapan, koreksi berkas, kemudian langkah selanjutnya ke kasir dan yang terakhir validasi. Dengan adanya SOP ini, kegiatan yang berlangsung di suatu instansi akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Pelayanan yang ada di samsat Kabupaten Bulukumba sudah menjalankan SOP tersebut sebagaimana yang telah di tetapkan.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan program samsat keliling dalam meningkatkan pelayanan publik sepenuhnya masyarakat puas dengan pelayanan dan kemudahan yang diberikan samsat keliling dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Dimana masyarakat tidak perlu membuang waktu yang banyak untuk mengurus pajak kendaraan mereka.

2. Waktu penyelesaian

Pelaksanaan program samsat keliling dapat dikatakan efektif, hal ini dikarenakan ketepatan waktu di dalam menyelesaikan proses pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pegawai dengan cepat dan sigap dalam mengurus pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga dalam waktu 15-30 menit proses pembayaran pajak kendaraan bermotor selesai. Tapi itu semua tergantung dari jaringan satelit yang menghubungkan ke kantor pusat samsat Kabupaten Bulukumba dan tergantung dari urusan masing-masing wajib pajak. Pemerintah Kabupaten Bulukumba membuat program samsat keliling ditujukan untuk keefektifan pembayaran pajak kendaraan bermotor, itu dikarenakan untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Seperti yang dilakukan oleh para narasumber. Sedangkan Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam perumusan serta pelaksanaan program samsat keliling, pemerintah maupun pemerintah daerah sudah membantu masyarakat atau wajib pajak dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut membuat semakin meningkatnya pelayanan publik dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Biaya pelayanan

Di dalam suatu kegiatan dalam meningkatkan pelayanan publik samsat keliling yang dimana biaya pelayanan pasti ada. Namun berbeda hal dengan proses

pada samsat keliling yang tidak memungut biaya apapun melinkan hanya membawa persyaratan seperti identitas pemilik yang sah, STNK asli dan bukti pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir. Sebagaimana dengan pengertian biaya pelayanan adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan jika tidak biaya pelayanan dalam pengurusan di samsat keliling Kabupaten bulukumba melainkan hanya membawa persyaratan yang telah ditentukan.

4. Produk pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik maka yang dimaksud dengan produk pelayanan adalah merupakan hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelayanan publik maka produk pelayanan juga harus memenuhi unsur akurasi yaitu dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi Pelayanan juga berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan. Sehingga setiap mutu dari produk pelayanan publik dapat berkualitas dan terpercaya. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan produk pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Kabupaten Bulukumba, maka dapat disimpulkan bahwa hasil mutu dan kualitas produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai

dengan ketentuan yang berlaku, karena prosedur pelayanan yang diterapkan juga sesuai dengan ketentuan standar peraturan yang berlaku.

Produk layanan berupa dokumen STNK dan BPKB yang dikeluarkan juga dijamin benar, tepat dan sah, sehingga hasil produk layanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya. Oleh karena itu produk layanan dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Kabupaten Bulukumba sudah diupayakan memberikan hasil yang maksimal. Hal ini terbukti dengan pernyataan sebagian besar masyarakat wajib pajak yang mengisi angket pertanyaan terkait dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

5. Sarana dan prasarana

Didalam suatu kegiatan ataupun program sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian yang paling penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan dan juga mengetahui apakah program tersebut tersebut sudah berjalan efektif atau belum. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sedangkan menurut Moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfung sisebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Aspek sarana dan prasarana dalam mendukung program samsat keiling sebenarnya sangat penting di dalam program ini, fasilitas harus diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak semakin nyaman

dengan pelayanan samsat keliling, sarana dan prasarana untuk wajib pajak yang harus diberikan misalnya tempat duduk atau tempat menunggu yang lebih layak. Di samping itu, sarana dan prasarana untuk pegawai sendiri sudah terlengkapi semuanya, mulai dari komputer, printer, mesin scan dan sebagainya.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Sistem, mekanisme dan prosedur menurut Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 yaitu proses pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan. Dan terkait dengan sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat perlu memperhatikan kesederhanaan proses atau prosedur pelayanan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, serta mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian pada UPTD Kabupaten Bulukumba maka dapat dijelaskan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor sudah diterapkan sesuai dengan ketetapan peraturan yang berlaku. Alur dan mekanisme pengurusannya pun tidak sukar dan tidak berbelit-belit. Asal kelengkapan dan persyaratan lengkap, maka akan segera diproses. Jika ada yang belum jelas, maka petugas pun siap akan menjelaskan kepada masyarakat wajib pajak alur mekanisme pengurusannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian Bab IV dapatlah ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini diantaranya adalah

1. Kantor samsat Kabupaten Bulukumba dalam prosedur pelayanan samsat keliling sudah menjalankannya dengan baik. Dimana masyarakat tidak perlu membuang waktu yang banyak untuk mengurus pajak kendaraan mereka.
2. Kantor samsat Kabupaten Bulukumba dalam waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Dapat dilihat dari proses pengesahan STNK yang hanya memakan waktu 5 menit saja.
3. Kantor samsat Kabupaten Bulukumba dalam sarana dan prasarana masih belum sesuai yang disediakan di lapangan, hanya saja terdiri kursi untuk para lansia.
4. Kantor samsat Kabupaten Bulukumba dalam kompetensi pelayanan sudah menjalankan dengan baik yang dapat dilihat dari para petugas yang memberi pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian Jika ada yang belum jelas, maka petugas pun siap akan menjelaskan kepada masyarakat wajib pajak alur mekanisme pengurusannya.
5. Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba dalam produk pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan yang ada di lapangan. Dapat dilihat Produk layanan berupa dokumen STNK dan BPKB yang dikeluarkan juga dijamin

benar, tepat dan sah, sehingga hasil produk layanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan terpercaya

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh tentang Efektivitas pelaksanaan program sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) keliling dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor samsat Kabupaten Bulukumba. Maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan UPTD Samsat Kabupaten Bulukumba agar lebih meningkatkan dan konsisten lagi dalam melakukan sosialisasi ke masyarakat, kantor, instansi, kawasan industri, pusat belanja, dan universitas, social media. Agar Wajib Pajak dapat lebih memahami tentang pelayanan Samsat Keliling dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Saran dari peneliti, agar UPTD Samsat Kabupaten Bulukumba memberikan fasilitas yang layak kepada Wajib Pajak agar membuat Wajib Pajak nyaman dan senang dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotoranya.
3. Untuk Wajib Pajak, agar lebih aktif lagi mencari informasi dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotoranya, Wajib Pajak dapat melihat informasi di sosial media Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba yang sudah ditersedia.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Zulkifli. 2003. Manajemen Sistem Informasi, PT. Gramedia Pustaka Utama
Jakarta

Arikunto, Suharsimi, 1998. Prosedur penelitian Suatu Praktek, Rineka Cipta, Jakarta

Siagian, Sondang P. 2004, Administrasi Pembangunan, Gunung Agung, Jakarta

Arbie, E. 2000, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi 7 Jilid 1, Jakarta

Handayaningrat, Soewarno. 2002, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan
Manajemen, Haji Masagung: Jakarta

Ibrahim Indrawijaya, Adam. 2010. Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi. PT.Refika
Aditama : Bandung

Martani, Lubis. 1987. Teori Organisasi, Ghalia Indonesia : Bandung

Moleong, Lexcy J. 2012. Metode penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya :
Bandung.

Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Erlangga: Jakarta Pabundu,

Mohammad. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. PT.
Bumi Aksara: Jakarta Pasolong,

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana,2018. Manajemen Pelayanan
Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.

Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta: Bandung

Rahardjo, Adisasmita, 2011. Manajemen Pemerintah Daerah, Graha Ilmu: Yogyakarta

Soetopo, Hendyat. 2010. Perilaku Organisasi. Rosda: Bandung

Siagian, Sondang P, 2007. Efektivitas Organisasi, PT Sinar Harapan : Jakarta.

Siahaan, Marihot P. 2013. Pajak Daerah & Retribusi Daerah. Rajawali Pers: Jakarta

Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga,

Sugiyono, 2010, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta : Bandung.

Thoha, Miftah, 2011, Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.

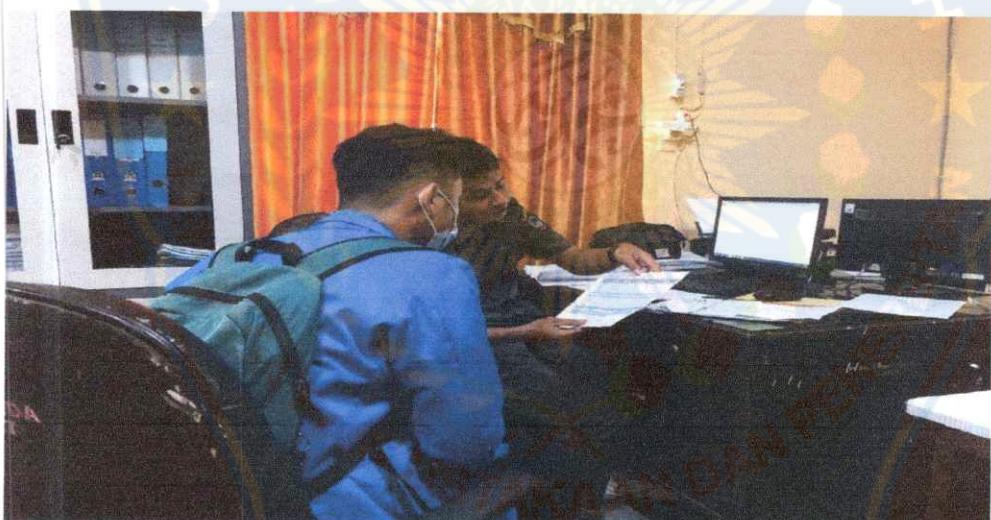
Undang-Undang:

Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pajak Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pendapatan Daerah





Gambar. 1 Interview Kepala Samsat



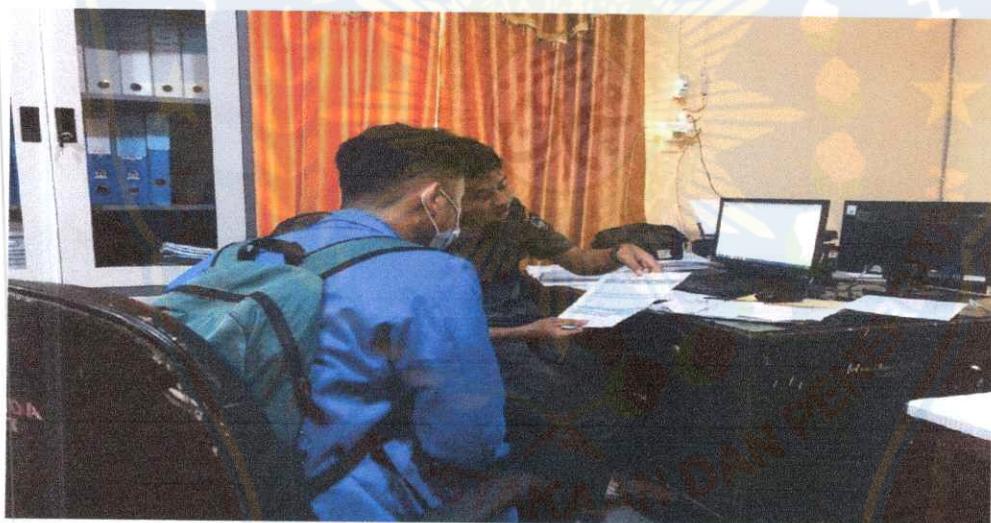
Gambar. 2 Pengambilan Data di Kantor Samsat



**A
N**



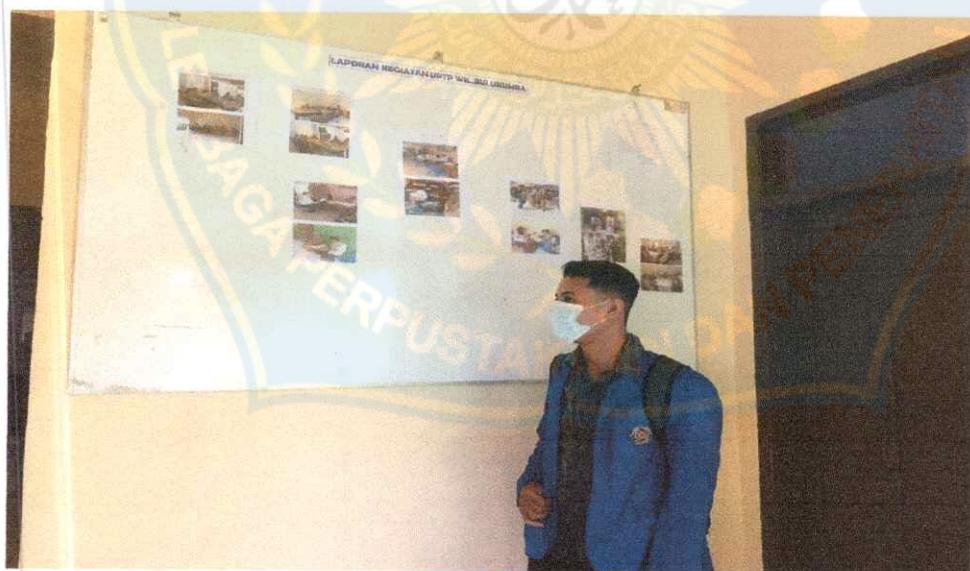
Gambar. 1 Interview Kepala Samsat



Gambar. 2 Pengambilan Data di Kantor Samsat



Gambar. 3 Pengambilan Data di Kantor Samsat



Gambar 4. Foto Lampiran Dokumentasi Keliling

RIWAYAT HIDUP



Agus Jayadi lahir di Bontobarua, 02 Agustus 1997, merupakan Pertama dari Satu bersaudara dari pasangan Mawardi dan Ibu Munira. Penulis memulai pendidikan formal di SDN 217 Karassing dan berhasil menyelesaikan pendidikan dasar ,Kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di Mts Bontotanga. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Bulukumba Jurusan Tehnik Komputer dan Jaringan. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdastra sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berkat rahmat Allah SWT dan do'a restu yang tulus dan ikhlas dari kedua orang tua, maka penulis dapat menyelesaikan studi dengan menyusun sebuah Skripsi yang berjudul "*Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba*".