

**EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DI SAMSAT UNGGULAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

SELLA ALVISIA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT UNGGULAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Sella Alvisia

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Lampung sangat signifikan setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwasanya kendaraan bermotor sudah menjadi barang yang wajib dimiliki oleh setiap orang. Seiring dengan bertambahnya kendaraan bermotor, maka jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Lampung juga bertambah, oleh sebab itu pemerintah daerah memfasilitasi lonjakan kendaraan dengan menyediakan Program Samsat Unggulan yang lebih memudahkan masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program Samsat Unggulan dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan program Samsat Unggulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Campbell yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, efektivitas pelaksanaan program Samsat Unggulan di Kota Bandar Lampung sudah efektif yang ditandai dengan Keberadaan Samsat Unggulan yang memudahkan dan mendekatkan pelayanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Samsat Unggulan memperoleh mutu “B” dengan nilai IKM 77,366 yang artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Samsat Unggulan, sehingga mampu mencapai output yang dituju yaitu target realisasi penerimaan yang telah ditetapkan. Terdapat kendala atau hambatan disebabkan oleh jaringan eror, belum adanya kotak saran, serta belum ada pembayaran pembayaran non tunai.

Kata Kunci: Efektivitas, Samsat Unggulan, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION (PKB) AT THE FLAGSHIP SAMSAT OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

Sella Alvisia

The increase in the number of motorized vehicles, especially in Lampung Province, is very significant every year. This shows the motorized vehicles have become items that must be owned by everyone. Along with the increase in motorized vehicles, the number of motor vehicle taxpayers in Lampung also increases, therefore the local government facilitates the surge in vehicles by providing the Samsat Unggulan program, which makes it easier for people to pay motor vehicle taxes. Diese Studies aims to determine the effectiveness of the Samsat Unggulan Program in increasing the realization of motor vehicle tax revenue in Bandar Lampung City, as well as identifying supporting and inhibiting factors in the implementation of the Samsat Unggulan program. Diese Forschung uses Campbell's theory of effectiveness, which consists of program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal achievement. The research method used in the research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, documentation, and observation. The results of this study indicate that, the effectiveness of the implementation of the Samsat Unggulan Program in Bandar Lampung City is effective which is maked by the existence of Samsat Unggulan which facilitate and brings services closer to taxpayers in carrying out Motor Vehicle Tax payments with the level of public satisfaction with the Featured Samsat program obtaining quality "B" with an IKM value of 77,366 which means that the public is satisfied with the Samsat Unggulan service, so as to achieve the intended output, namely the predetermined revenue realization target. There are obstacles of obstacles caused by network errors, no suggestion box, and non-cash payments.

Keywords: Effectiveness, Samsat Unggulan, Motor Vehicle Tax

**EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(PKB) DI SAMSAT UNGGULAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh
SELLA ALVISIA**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI
SAMSAT UNGGULAN KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Sella Alvisia**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1846041013

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing



Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

NIP. 19850620 200812 2 001



Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.

NIP. 19821212 200801 2 017

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



Meiliyana, S.IP., M.A

NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**



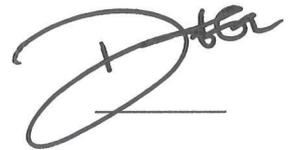
Penguji Utama

: **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



Sekretaris

: **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP 196110807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **06 November 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainnya kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 06 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Sella Alvisia



NPM. 1846041013

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Sella Alvisia, lahir pada tanggal 31 Januari 2000 di Kota Metro. Penulis anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari Bapak Dani dan Ibu Yatnawati yang berkebangsaan indonesia dan beragama islam. Penulis tinggal di Mulyojati, Kota Metro. Adapun riwayat hidup pendidikan formal terdapat beberapa jenjang antara lain:

1. SD Negeri 1 Metro Pusat pada tahun 2006 dan lulus tahun 2012
2. SMP Negeri 7 Metro pada tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015
3. SMA Negeri 2 Metro pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018

Pada tahun 2018 penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN). Selama menjadi mahasiswa Universitas Lampung, penulis aktif berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai Anggota Bidang Data dan Informasi (DAIN) pada tahun 2021. Pada bulan Januari 2021 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro, selama 40 hari. Pada 2021 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Samsat Rajabasa Bandar Lampung selama 40 hari.

MOTTO

“Belajarlah bersyukur dari hal-hal yang baik di hidupmu dan belajarlah menjadi kuat dari hal-hal yang buruk dihidupmu.”

(B.J Habibie)

“ Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tak ada yang mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan.”

(Maudy Ayunda)

“Pada dasarnya setiap manusia dilahirkan untuk berjuang.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT

Telah saya selesaikan karya ilmiah ini.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,

kupersembahkan karya tulis ini untuk:

Ayah dan Ibuku Tercinta

*yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan,
pengorbanan, dan perjuangan yang tidak kenal lelah.*

Para Pendidik

yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan dan do'a

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tidak hentinya memberikan nikmat dan karunianya, serta berkat doa dan dukungan dari kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga penulis membutuhkan bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Miss Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan tenaga, pikiran, bimbingan, doa, dukungan perhatian, motivasi, dalam proses penulisan skripsi ini dengan sabar selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis. Terimakasih banyak Miss Intan menjadi sosok ibu bagi saya dikampus. Semoga Miss dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
2. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua. Terimakasih Bu Dewie yang telah meluangkan waktu dalam memberikan tenaga, arahan, bimbingan, bekal pengetahuan yang baik kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga ibu dan keluarga diberikan kebahagiaan, kesehatan, rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.

3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.S.i. selaku Dosen Penguji. Terimakasih Pak nana telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, arahan dan bimbingan kepada saya dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan kesehatan, rezeki dan senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas bimbingan, motivasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Semoga ibu dan keluarga diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
6. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih telah memberikan ilmu, bimbingan dan arahan selama proses perkuliahan. Semoga bapak dan keluarga diberikan kesehatan, rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku dosen sekaligus sekretaris jurusan Administrasi Negara. Terimakasih atas motivasi yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Semoga ibu dan keluarga diberikan kesehatan rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih atas semua ilmu yang bapak dan ibu berikan kepada penulis. Semoga ilmu yang diperoleh menjadi bekal yang baik bagi penulis dalam berkehidupan di lingkungan masyarakat. Semoga ilmu yang diberikan menjadi pahala yang baik oleh Allah SWT.
9. Mba Wulan dan Ibu Rukiah selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih telah membantu dalam memberikan pelayanan administratif yang baik bagi penulis selama perkuliahan hingga tugas akhir. Semoga Mba wulan dan Ibu Rukiah selalu diberikan kesehatan rezeki dan dilindungi oleh Allah SWT.
10. Bapak dan Ibu di Samsat Rajabasa Bandar Lampung atas bantuan dan masukan yang sangat informatif sehingga memudahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.

11. Pintu surgaku, Yatnawati sosok yang sangat luar biasa yang telah menyayangiku dengan tulus, membesarkan, mendidikku dan tiada hentihentinya mendoakan kebaikan untukku. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Semoga ibu selalu sehat dan diberikan umur panjang sampai dapat melihat kesuksesanku.
12. Cinta pertama dan panutanku. Ayahku, Dani Sosok yang sangat luar biasa yang selalu menasihati, mendidik, mendukung, serta mendoakan tiada henti setiap langkahku dalam kebaikan. Ibu dan ayah adalah orang tua terhebat yang pernah kumiliki. Terimakasih banyak. Aku sangat menyayangi kalian, semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan kalian.
13. Untuk seluruh Keluarga Besarku Alm Kakung, Mamak, Tante Dwi, Om Denny, Om Yayan, dan Tante Ika. Terimakasih telah memberikan dukungan penuh, nasihat, serta doa yang baik kepada cucu dan keponakanmu yang sedang menuntut ilmu. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan hingga cucu dan keponakanmu ini dapat memberikan kesuksesan. Terimakasih telah menjadi kakek, nenek, oom, dan tante terbaikku, aku sayang kalian.
14. Untuk adikku tercinta Alm. Erico Saputra, percayalah kakakmu sudah berada di tahap ini guna membahagiakan kedua orang tua kita. Untuk Adik Sepupuku Ata, Jingga, Veda, dan Jojo terimakasih atas canda tawa yang kalian berikan, itu semua menjadi salah satu alasan untuk terus menjadi yang terbaik dan menjadi panutan yang baik untuk kalian.
15. Saudari Dilla Ananda Putri, terimakasih telah selalu tulus memberikan bantuan dan support untuk penulis. Semoga kita menjadi orang sukses dan bisa mewujudkan impian kita.
16. Sahabat seperjuanganku Amanda, Nadya Fina, Nenden, Raida, Sindy, Ade Rani, Azra yang telah membantu dan membersamai proses penulisan dari awal proposal sampai tugas akhir. Kalian sahabat terbaik ku selama proses perkuliahan. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, canda tawa, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. Semoga kelak kita menjadi orang-orang yang sukses, bahagia, dan sehat selalu.

17. Untuk seluruh keluarga Himagara terimakasih telah menjadi keluarga yang membesarkan ku dan teman-teman Andalusia 2018 Angkatan ku tercinta terimakasih telah menjadi teman angkatan yang melewati fase-fase perkuliahan secara bersama-sama.
18. Terima kasih kepada almamater tercinta, Universitas Lampung.
19. Dan yang terakhir, terimakasih kepada diri penulis. Hebat bisa tetap berdiri tegak menghadapi segala lika liku hidup walau kadang jenuh dan ingin berhenti. Kamu karena hebat, sella

Bandar Lampung 06 November 2023
Penulis

Sella Alvisia
NPM. 1846041013

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Efektivitas	12
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	12
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	13
2.3 Pelayanan Publik.....	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	17
2.4 Pajak Daerah	22
2.4.1 Pajak Daerah.....	22
2.4.2 Pajak Kendaraan Bermotor.....	23
2.5 Samsat	25
2.5.1 Pengertian Samsat	25
2.5.2 Samsat Unggulan.....	26
2.6 Kerangka Pikir	27

III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian	29
3.1 Fokus Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data.....	32
3.3.1 Data primer	32
3.3.2 Data Sekunder	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Wawancara	32
3.4.2 Observasi	33
3.3.3 Dokumentasi.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Reduksi Data (Data Reduction).....	35
3.5.2 Display Data (Penyajian Data)	36
3.5.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Verification</i>).....	36
3.6 Teknik Keabsahan Data	37
3.6.1 Triangulasi.....	37
3.6.2 <i>Transferability</i> (Keteralihan)	37
3.6.3 Kecukupan Referensi	38
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	39
4.1.1 Karakteristik Wilayah Penelitian	39
4.1.2 Profil Organisasi	41
4.1.3 Visi Misi Samsat Bandar Lampung	42
4.1.4 Tugas Dan fungsi Samsat Bandar Lampung.....	42
4.1.5 Struktur organisasi Samsat Bandar Lampung.....	43
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Keberhasilan Program.....	47
4.2.2 Keberhasilan Sasaran	52
4.2.3 Kepuasan Terhadap Program.....	57
4.2.4 Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	63
4.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh	68

4.2.6 Faktor pendukung dan penghambat.....	70
4.3 Pembahasan Penelitian.....	72
4.3.1 Efektivitas Samsat Unggulan Dalam Meningkatkan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	74
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....	88
V. KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Realisasi Penerimaan pajak kendaraan bermotor Di Di Provinsi Lampung Tahun 2012-2014.	5
2. Data Realisasi Penerimaan PKB Samsat Unggulan Tahun 2019 -2021.	5
3. Realisasi PKB Provinsi Lampung Tahun 2019-2021	6
4. Penelitian Terdahulu	10
5. Daftar Informan.....	33
6. Gambaran Objek Observasi Penelitian	34
7. Gambaran Dokumentasi Penelitian.....	34
8. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja unit pelayanan.....	59
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
10. Hasil Penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	61
11. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Adanya Samsat Unggulan tahun 2012-2014.....	64
12. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sesudah Adanya Samsat Unggulan Tahun 2018-2022	65
13. Data Realisasi PKB Tahun 2022.....	66
14. Realisasi Penerimaan PKB Sebelum dan Sesudah Adanya Samsat Unggulan....	84
15. Matriks Pembahasan	87
16. Faktor pendukung dan faktor pendorong	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Berpikir	28
2 Peta Wilayah Kota Bandar Lampung.....	40
3 Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung	46
4 Mekanisme Pengesahan	50
5 Program Unggulan Bapenda Provinsi Lampung.....	53
6 Keputusan Bersama Tentang Standar Pelayanan Publik Samsat Rajabasa	54
7 Pamflet ajakan membayar PKB melalui Samsat Mall	56
8 Pamflet sosialisasi pembayaran PKB melalui Samsat Mall.....	56
9 Antrian Pembayaran PKB di Samsat Ladies.....	63
10 Rapat Koordinasi Gerai Samsat Unggulan	68
11 Program Unggulan Bapenda Provinsi Lampung	69

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rochmat Soemitro dalam (Muryati, 2021) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar keperluan umum dalam hal ini digunakan untuk mensejahterakan dan memakmurkan rakyat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan pembangunan nasional yaitu dengan menggali sumber dana berupa pajak. Agar tidak ada potensi pajak yang luput dari pengamatan, pemerintah harus berupaya menggali penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan. Sesuai dengan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang KUHP No.28 tahun 2007, bahwa pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sejak dikeluarkannya undang-undang tentang pemerintah daerah 23 tahun 2014, membawa dampak di bidang perpajakan dalam perubahan sistem pemungutannya yaitu adanya sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada pada pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang merupakan dari pajak daerah sebagai penyumbang terbesar pada pendapatan asli daerah untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menaungi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di provinsi Lampung adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Lampung melalui

kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). PKB yang telah dibayarkan oleh wajib pajak dialokasikan untuk, pembangunan dan pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan transportasi umum sesuai dengan amanat UU PDRD paling sedikit 10 persen dari hasil yang diterima daerah kabupaten/kota. Selain itu PKB dialokasikan pada pembayaran sumbangan kecelakaan lalu lintas baik darat, laut, udara, kereta api dan lalu lintas jalan. Pembayaran PKB di Provinsi Lampung dapat dibayarkan melalui Samsat Induk Bandar Lampung dan juga gerai-gerai Samsat Unggulan.

Kantor bersama Samsat Bandar Lampung merupakan ujung tombak pelayanan PKB Kota Bandar Lampung karena pada instansi inilah wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Maka dari itu pemungutan pajak kendaraan bermotor perlu untuk dioptimalkan melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor PKB, salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal berupa akses pajak. Wajib pajak dapat mengakses layanan Samsat Konvensional dengan mendatangi langsung ke kantor Samsat Kota Bandar Lampung yang berlokasi di Jl. Pramuka, Rajabasa, Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Mengingat luas wilayah kota Bandar Lampung yang memiliki luas wilayah 169,21 Km, dan terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan, diperlukan akses pajak untuk mempermudah masyarakat dalam membayar PKB. Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan di sekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini didukung dengan penelitian. Dikutip dalam penelitian (Sarlina, 2019) dengan Judul “Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor” dengan hasil penelitian hipotesis pertama bahwa akses pajak sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimana akses pajak semakin mudah membuat wajib pajak patuh dalam hal

melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Peningkatan kualitas pelayanan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menyikapi hal ini, pemerintah provinsi lampung mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 tahun 2015 yang mengatur tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Samsat Penuh, Samsat Pembantu, Samsat Mall/Kontainer. Unit Pelayanan Cepat (UPC) dan Samsat Keliling dilingkungan dinas pendapatan daerah provinsi Lampung. Pemerintah mengeluarkan inovasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu pemungutan pajak kendaraan bermotor perlu untuk di optimalkan. Seperti Samsat Bandar Lampung yang melakukan inovasi dalam hal pembayaran PKB berupa pembentukan 7 (tujuh) Samsat Unggulan yaitu Samsat Mall Chandra, Samsat Mall Kartini, Samsat Kontainer, Samsat Keliling 1, Samsat Ladies, Unit Pelayanan Cepat (UPC), Samsat Keliling 2 yang tersebar di wilayah Kota Bandar Lampung.

Untuk lokasi Samsat Mall Chandra beralamat di Jl. Pemuda No.135-127, Sawah Lama, Kecamatan. Tanjung Karang timur (area parkir basement sepeda motor), Samsat Mall Kartini beralamat Jl. Kartini No.49, Palapa, Kecamatan Tanjung Karang Pusat (lantai dasar mall kartini), Samsat Kontainer beralamat di Jl. Yos Sudarso, Way Lunik, Panjang, Samsat Keliling 1 beralamat di Jl Tirtayasa, Sukabumi (depan bursa mobil bekas lampung), UPC beralamat di Jl. Pramuka, Rajabasa (Pelataran Kantor Samsat Bandar Lampung), Samsat Ladies beralamat di Jl. Teuku Umar, Kedaton (lantai dasar mall boemi kedaton), Samsat Keliling 2 Jl Ikan Belida No 52 Persawahan, Kecamatan Teluk Betung (Komplek Pertokoan Mangga Dua). Dikutip dalam keputusan bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Bandar Lampung, Kepala Badan Pendapatan Daerah Bandar Lampung dan Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Bandar Lampung Nomor: 970/142.a/VI.03/06/2021 tentang standar pelayanan publik.

Samsat Unggulan hanya berfokus menyediakan pelayanan berupa Pengesahan STNK Setiap tahun atau pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Dengan produk pelayanan berupa bukti pembayaran lunas PKB dan SWDKLLJ, surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan, serta kartu dana atau sertifikat SWDKLLJ. Sehingga apabila wajib pajak ingin membayar pajak 5 (lima) tahunan kendaraan bermotor atau pergantian TNKB wajib pajak bisa langsung mendatangi Samsat Induk. Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung memiliki Visi mewujudkan pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat, dengan Misi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Standar operasional prosedur Samsat Unggulan adalah mempermudah masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan tujuan meningkatkan realisasi penerimaan PKB. Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan biaya rasional yang relatif murah. Melalui pelayanan ini menjadi cara terbaik dalam memberikan tingkat kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Alasan pembentukan Samsat Unggulan berdasarkan wawancara pada tanggal 2 September 2021 dengan pihak Samsat Bandar Lampung, Bapak Irfan Hermayadi selaku kasi penagihan dan penerimaan. Bahwa pembentukan Samsat Unggulan adalah untuk mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor, yang dimana para wajib pajak tidak harus mengantri dengan antrian yang cukup panjang untuk mendapatkan sebuah pelayanan dan wajib pajak bisa membayarkan pengesahan STNK setiap tahun melalui gerai-gerai Samsat Unggulan yang tersebar di Kota Bandar Lampung (Pra Riset, Tanggal 2 September 2021).

Tabel 1. Data Realisasi Penerimaan pajak kendaraan bermotor Di Di Provinsi Lampung Tahun 2012-2014.

Tahun	Target	Realisasi	Presentase %
2012	Rp 425.507.000.000	Rp 445.059.044.873	104,59
2013	Rp 516.000.000.000	Rp 492.654.711.896	95,48
2014	Rp 560.000.000.000	Rp 544.701.492.841	97,27
Total	Rp1.501.507.000.000	Rp1.482.415.249.610	

Sumber: (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Tahun 2022)

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwasanya realisasi penerimaan PKB Provinsi Lampung mengalami kenaikan tiap tahunnya. Untuk mengoptimalkan penerimaan PKB dibentuk Samsat Unggulan yang mulai dilaksanakan pada tahun 2015. Berikut ini data realisasi penerimaan PKB setelah adanya Samsat Unggulan.

Tabel 2. Data Realisasi Penerimaan PKB Samsat Unggulan Tahun 2015 - 2021.

Tahun	Target	Realisasi PKB Samsat Unggulan	Persentase %
2015	Rp 70.000.000.000	Rp 66.530.002.348	95,04
2016	Rp 75.000.000.000	Rp 75.189.889.640	100,25
2017	Rp 106.000.000.000	Rp 125.081.041.772	118,00
2018	Rp 93.500.000.000	Rp 168.686.001.949	180,41
2019	Rp 332.750.000.000	Rp 362.384.157.348	108,91
2020	Rp 305.750.400.000	Rp 332.492.117.720	108,75
2021	Rp 284.663.354.000	Rp 277.617.864.429	97,52
Total	Rp 1.267.663.754.00	Rp 1.407.981.075.206	

Sumber: (Samsat Bandar Lampung 2022)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan setelah adanya Samsat Unggulan mengalami penurunan, Untuk realisasi penerimaan PKB Samsat Unggulan dari 3 (tiga) tahun terakhir yang memperoleh realisasi penerimaan paling besar yaitu tahun 2019 sebesar Rp 362.384.157.348 dari total target yang telah ditetapkan sebesar Rp 332.750.000.000. Dari total realisasi penerimaan PKB yang diperoleh gerai Samsat Unggulan seperti Samsat Mall Chandra dan Samsat Ladies, pada tahun 2021 Samsat Mall Chandra memperoleh realisasi penerimaan sebesar

Rp 32.242.238.554,00 dan Samsat Ladies sebesar Rp 28.088.989.597,00. Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat mall lebih menarik, minat wajib pajak dikarenakan lokasi Samsat mall yang cukup strategis, Samsat mall berada di tengah-tengah kota Bandar Lampung selain mudah untuk dijangkau oleh wajib pajak hal tersebut juga menguntungkan para wajib pajak.

Selama proses pengesahan STNK berlangsung wajib pajak dapat berkeliling di pusat perbelanjaan sembari mencari hiburan. Akan tetapi pada tahun 2020 hingga tahun 2021 realisasi penerimaan PKB mengalami penurunan yang diakibatkan oleh pandemi covid-19, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang berimbas pada perekonomian masyarakat yang dimana banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaannya, mengakibatkan wajib pajak lebih memilih menunda kewajiban perpajakannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, tutupnya beberapa pusat perbelanjaan yang menjadi lokasi Samsat mall, minimnya wajib pajak tentang pengenaan denda keterlambatan pembayaran pajak dimana wajib pajak berpendapat bahwa jumlah denda keterlambatan yang harus dibayarkan oleh wajib pajak sama antara keterlambatan 1 bulan dengan 11 bulan, minimnya pengetahuan wajib pajak bawasanya Samsat Unggulan hanya memberikan pelayanan pengesahan pajak kendaraan bermotor tidak melayani pelayanan seperti di Samsat Induk.

Tabel 3. Realisasi PKB Provinsi Lampung Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target	Realisasi
2019	1.292.959	Rp 750.000.000.000	Rp 799.767.612.251
2020	1.176.408	Rp 720.000.000.000	Rp 786.228.389.430
2021	1.269.718	Rp 890.000.000.000	Rp 880.359.093.903

Sumber: (Samsat Bandar Lampung Tahun 2022)

Jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya semakin meningkat, pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Lampung sebanyak 3.187.035 sedangkan jumlah kendaraan bermotor yang melunasi PKB Di Provinsi Lampung mencapai 1.269.718. Adapun beberapa faktor yang mendorong

jumlah kenaikan kendaraan bermotor yaitu: kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor semakin tinggi, alat transportasi yang sudah menjadi kebutuhan primer pada saat ini, dan mudahnya persyaratan untuk memiliki kendaraan bermotor. Peredaran jumlah kendaraan bermotor meningkat tiap tahunnya dengan semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor, hal tersebut seharusnya diiringi dengan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan Negara dari sektor pajak (Mutia,2014). Dilansir pada laman kupastuntas.co pada tanggal 01 Mei 2021 mengungkapkan pajak daerah terbesar diperoleh oleh PKB dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) namun tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan masih cukup rendah berada di angka 33 hingga 40 persen, hal yang melatarbelakangi wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti kendaraan sudah hilang atau rusak berat namun tidak melaporkan, pemakaian kendaraan bermotor pada jarak dekat seperti di dalam perumahan yang tidak ada pihak berwajib untuk memberikan sanksi, kesibukan wajib pajak yang dimana mereka harus bekerja. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Wajib pajak akan melakukan dan melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajiban sebagai wajib pajak. Hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakan nurlela dalam (Wardani & Rumiyaun, 2017).

Menurut (Mahmudi, 2015) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, ataupun kegiatan suatu organisasi, dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Layanan unggulan ini memberikan penawaran yang berbeda dibandingkan layanan konvensional yang dimiliki oleh Samsat

Bandar Lampung. Dengan harapan dapat mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya serta memaksimalkan penerimaan PKB. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana efektivitas Samsat Unggulan dalam meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Bandar Lampung tahun 2022?
- 2 Apa faktor pendukung dan penghambat terhadap penerapan pelayanan Samsat Unggulan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis merumuskan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk memperoleh pengetahuan dan analisis tentang efektivitas Samsat Unggulan dalam meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Bandar Lampung tahun 2022.
2. Teridentifikasinya faktor pendukung dan penghambat penerapan pelayanan Samsat Unggulan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah tersebut, maka penulis merumuskan manfaat penelitian yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan efektivitas Pemungutan PKB melalui unit pelayanan Samsat Unggulan di Kota Bandar Lampung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi publik dan menjadi masukan pada Samsat Induk Bandar Lampung dalam menjalankan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui unit pelayanan Samsat Unggulan di Kota Bandar Lampung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti dalam memahami pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui unit pelayanan Samsat Unggulan di Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, penelitian terdahulu digunakan untuk menjadi referensi dalam memperkaya bahan kajian penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Andhi Nur Rahmadi, Risza Ulfa Wahyuni	Efektivitas Program <i>Walk Thru</i> Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo	Penelitian ini menunjukkan bahwa, efektivitas program <i>walk thru</i> pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Kota Probolinggo berjalan dengan efektif yaitu karena pelaksanaan dari program dapat memenuhi ketepatan pada sasaran, ketepatan pada waktu, pencapaian pada suatu tujuan dan perubahan nyata terhadap lingkungan yang termasuk kedalam kategori perubahan yang positif. Faktor penghambat dari program ini berasal dari kualitas (jumlah) dari pegawai atau tenaga kerja sebagai penyedia pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (rahmadi nur & wahyuni ulfia, 2021).
2	Aprilia Isdayanti	Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Di Kota Jambi	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kota jambi, sudah efektif karena dari tahun ketahun wajib pajak yang menggunakan Samsat keliling dalam proses pembayaran PKB

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			meningkat. Upaya yang dilakukan Samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor diantaranya; dengan melakukan pelayanan dengan baik, tepat waktu, melakukan sosialisasi, meningkatkan sarana dan prasarana, dan menambah unit samsat keliling. (Isdayanti, 2021).
3	Laies Kumar Dewi	Analisis Kebijakan Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Lampung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan program Samsat Keliling oleh UPTD Wilayah I dinas pendapatan provinsi lampung dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Lampung. Pada tahun 2017 hingga 2019, pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi terhadap PAD Provinsi Lampung di atas 24%, hal ini dapat dikatakan bahwa pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang besar terhadap PAD Provinsi Lampung. Kegiatan Samsat Keliling yang dilaksanakan cukup membantu masyarakat. terbukti dengan hanya membawa STNK asli dan Foto copy pemegang kendaraan, proses pembayaran pajak sudah langsung bisa dilakukan tanpa harus mengantri dengan antrian yang cukup panjang seperti yang terjadi di UPTD Wilayah 1(Dewi, 2020).

Sumber: (diolah peneliti Tahun 2022)

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti. Adapun persamaan dengan peneliti, yaitu mengenai tema peneliti yaitu, sama-sama meneliti tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui gerai-gerai Samsat, membahas mengenai peningkatan pajak kendaraan bermotor setelah adanya gerai-gerai Samsat. Menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun terdapat perbedaan penelitian ini yang berbeda, tempat penelitian, penulis tidak membahas mengenai pada program *Walk*

Thru. Jika penelitian sebelumnya hanya membahas mengenai salah satu dari ketujuh Samsat Unggulan dalam penelitian ini penulis membahas mengenai Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung yang sering diakses oleh wajib pajak yaitu Samsat Mall Ladies dan Samsat Mall Chandra.

2.2 Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas menurut (Mahmudi, 2015) merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan suatu organisasi. Dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Dalam konteks mencapai tujuan maka efektivitas berarti mengerjakan suatu pekerjaan dengan benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu program mampu mewujudkan tujuan-tujuannya. Hal tersebut senada dengan pendapat Yamit yang dikutip dalam (Sarlina, 2019) mendefinisikan efektivitas sebagai tolak ukur yang memberikan penggambaran seberapa jauh tujuan tersebut tercapai, baik secara mutu maupun waktu yang berfokus pada *output* yang dihasilkan. Kemudian, Sedarmayanti seperti yang dikutip dalam (Sianipar, 2019) juga menjelaskan hal yang serupa, bahwa efektivitas adalah sebuah ukuran yang menunjukkan gambaran seberapa jauh target yang telah dicapai. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan di dalam sebuah organisasi, kegiatan, ataupun program. Dalam organisasi publik efektivitas adalah gambaran sejauh mana target yang ditetapkan dalam perencanaan dapat direalisasikan dengan baik. Menurut (Syafei et al., 2020) efektivitas dapat diartikan sebagai suatu penilaian atau tolak ukur dalam melaksanakan program kegiatan untuk melihat sejauhmana pelaksanaan program kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh suatu

organisasi dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada dengan tepat waktu, biaya, dan tepat sasaran tujuan.

Penulis dapat menyimpulkan definisi efektivitas menurut para ahli merupakan kesesuaian antara *output* dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Lebih lanjut lagi bahwa efektivitas mengukur sejauh mana program ataupun organisasi dapat berjalan di lapangan apakah sudah sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan.

2.2.2 Ukuran Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang telah dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dilakukan tidak efektif. Ukuran efektivitas merupakan upaya pencapaian tujuan melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Menurut Annas 2017 dalam (Bastaman et al., 2020) untuk mengukur efektivitas program terdapat 7 (tujuh) indikator yaitu:

1. Ketepatan waktu, program yang telah dirumuskan harus dilakukan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini dimaksud agar program-program tersebut menghasilkan *output* seperti yang diharapkan serta memberikan kepuasan kepada penerima program.
2. Sumber daya manusia yang mengelola program merupakan faktor penentu dalam keberhasilan program. Dalam hal ini pemilihan sumber daya manusia untuk melaksanakan program perlu dilakukan. Pemilihan sumber daya manusia ini berdasarkan kriteria yang sesuai dengan program yang dilaksanakan.

3. Mekanisme kerja, atau cara-cara yang ditempuh untuk melaksanakan program merupakan suatu aturan dan strategi yang telah ditetapkan untuk melaksanakan program. Apabila pegawai menetapkan mekanisme kerja yang baik, maka tujuan dari suatu program akan tercapai dengan baik pula.
4. Kerjasama dan komunikasi, perlu dilakukan dengan pelaksanaan program. Dalam konteks ini kerjasama dan komunikasi yang terjalin diantara para penyelenggara program, dan penyelenggara program dengan sasaran program.
5. Penyaluran dana yang benar, adalah suatu mekanisme kerja yang menyangkut pembiayaan program. Dana yang tersedia digunakan dengan efektif dan efisien.
6. Tidak adanya penyimpangan, hal ini lebih menekankan pada tidak adanya penyimpangan dalam menentukan sasaran program.
7. Monitoring dan evaluasi, merupakan kriteria terakhir dalam mengukur efektivitas. Monitoring harus dijalankan untuk mengetahui apakah program yang dijalankan mencapai indikator keberhasilan yang diterapkan.

Pengukuran efektivitas Menurut Campbell J.P dalam (Mutiarra & Arif, 2014) secara umum yaitu:

1. Keberhasilan Program, ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Keberhasilan Sasaran, ditinjau dengan seberapa jauh tingkat keberhasilan sasaran dari kebijakan dan prosedur dalam pencapaian tujuan program yang telah ditetapkan.
3. Kepuasan Terhadap Program, ditinjau dari tingkat kepuasan yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Tingkat *Input* Dan *Output*, ditinjau dari perbandingan antara pemasukan (*input*) dengan keluaran (*output*) jika *output* lebih

besar dari *input* maka dapat dikatakan tidak efektif dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari pada *output* dapat dikatakan efektif.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, ditinjau dari sejauh mana keberhasilan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan ukuran efektivitas program menurut Budiani dalam (Lubis purnama, 2020) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program, yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melaksanakan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
3. Pencapaian tujuan program, yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada *output* dan *input* program.

Berdasarkan pandangan beberapa para ahli diatas mengenai ukuran efektivitas program, penulis menggunakan teori dari Campbell J.P untuk mengukur tingkat Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung. Terdapat 5 (lima) indikator menurut Campbell J.P yaitu: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Alasan peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan teori tersebut memiliki keunggulan dari teori yang lainnya berupa indikator yang mudah untuk dipahami. Yang dimana dalam indikator efektivitas menurut Campbell J.P dalam (Mutiara & Arif, 2014) efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto dalam (Lontoh, 2018) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Hal tersebut senada dengan pendapat Agung Kurniawan dalam (Pasolong, 2016) mendefinisikan 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 telah diterapkan. Kemudian (Ainur, 2010) berpendapat bahwa Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian pelayanan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang diberikan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan pelayanan publik merupakan kegiatan atau kegiatan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sehingga yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi, Satuan kerja atau organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga badan hukum milik negara, badan hukum milik daerah, instansi pemerintah lainnya, baik pusat dan daerah termasuk dinas-dinas dan badan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dalam konteks pemerintah menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas berkaitan dengan kemampuan organisasi-organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bukan lebih berdasarkan keinginan atau kehendak organisasi pemerintah, tetapi lebih berdasarkan pada keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Batasan tentang kualitas pelayanan publik adalah tingkat pelayanan yang diberikan instansi pemerintah yang sesuai dengan atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan dan harapan masyarakat. Menurut Kasmir dalam (Pasolong, 2016) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Sinambela, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membuat dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

3. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Terdapat berbagai dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan oleh Ndara dalam (Hamid, 2011) yakni, kualitas pelayanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau distribusi layanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai pelanggan, maka aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan adalah alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya mengenai dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kecepatan

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan untuk menunda atau memperlambat pemberian layanan, kemampuan masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat ini pula aparat telah siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diurutkan dapat diukur dari segi penggunaan waktu dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat

ditentukan tingkat produktivitas yang dapat diperhitungkan direncanakan dan ditetapkan standar waktunya.

Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada yang singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan dan tahun) tergantung permasalahan dan cara meresponnya. Pelayanan sebagai proses terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Karena itu aparatur birokrasi berperilaku cepat dalam memberikan pelayanan, pada masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan dan aparatur pemerintahan harus menyesuaikan dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

2. Ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ketepatan dalam pelayanan berarti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat harus tepat, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kemudahan

Pada awalnya masyarakat menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengan nya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan layanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana birokrasi pemerintah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang rumit, dengan biaya yang semurah mungkin. Penyediaan

layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai dengan tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus menjadi prioritas utama. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

4. Keadilan

Fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Pernyataan ini menegaskan seharusnya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh pelayanan. Hal ini dapat terwujud bilamana pemerintah mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat nilai ekonomis pelayanan publik. Dimana pemerintah harus melakukan consistency of statement dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bagaimana sekalipun pelayanan tidak berkaitan dengan keuntungan. Keadilan berarti sejauh mana pelayanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, serta sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayani. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti kesamaan waktu, tarif dan prosedur yang diberikan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), yang terdiri fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi;
2. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu masyarakat, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Competence* (kompeten) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta mampu melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberian pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik yang telah disebutkan diatas, kemudian Zeithaml et.al.dalam (hardiyansyah, 2018) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), yang terdiri fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi;
2. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu masyarakat, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, kemampuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan jaminan pelayanan;

5. *Empathy* (empati) instansi mampu memberikan perawatan dan perhatian individual kepada pelanggan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (hardiyansah, 2018) yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan publik dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, apakah dengan adanya pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.4 Pajak Daerah

2.4.1 Pajak Daerah

Pajak Daerah, 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 kemakmuran rakyat. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Seperti halnya dengan pajak pada umumnya, pajak daerah mempunyai peran ganda yaitu: sebagai sumber pendapatan daerah (*budgetary*) dan sebagai alat pengatur (*regulatory*). Yang menjadi subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak, sedangkan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak yang dikelola provinsi:

A. Pajak Provinsi

1. Pajak kendaraan bermotor;
2. Bea balik nama kendaraan bermotor;

3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
4. Pajak air permukaan; dan
5. Pajak rokok

2.4.2 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air). Dapat disimpulkan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air.

A. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan disemua jenis jalan darat, antara lain: di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan dan sarana olahraga dan rekreasi. Yang termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT5 sampai dengan GT7. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor yaitu:

1. Kereta api,
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan peraturan dan keamanan Negara,
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan dikuasai oleh kedutaan, konsultan, perwakilan Negara asing dengan jasa timbal baik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah,
4. Pabrikan atau importir kendaraan bermotor baru yang tersedia untuk diperlukan dalam lalu lintas biasa,
5. Turis asing yang berada di daerah untuk jangka waktu n=60 hari,
6. Kendaraan pemadam kebakaran,
7. Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh Negara.

B. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Secara terminology yang disebut subjek pajak bagi pajak daerah adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah. Berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor maka subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor. Yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak adalah:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
2. Seorang wajib pajak dapat diwakili pihak tertentu dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut, suatu warisan yang belum terbagi oleh salah seorang ahli warisnya, pelaksana wasiatnya, atau yang mengurus harta peninggalan, anak yang belum dewasa atau orang yang berada dalam pengampuan oleh wakil atau pengempunya. Wakil wajib pajak bertanggung jawab

atas pembayaran pajak daerah yang terutang sehingga wajib pajak disebut juga sebagai penanggung pajak.

C. Dasar Pengenaan Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan dasar pemungutan pajak untuk setiap jenis pajak daerah. Dasar pengenaan pajak provinsi adalah sebagai berikut:

1. Pajak kendaraan bermotor dikenakan atas perkalian dari dua unsur pokok nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penguasaan kendaraan bermotor.
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dikenakan atas nilai jual kendaraan bermotor.
3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor dikenakan atas nilai jual bahan bakar kendaraan bermotor sebelum dikenakan pajak pertambahan nilai.
4. Pajak air permukaan dikenakan atas nilai perolehan air.
5. Pajak rokok dikenakan atas cukai yang ditetapkan oleh pemerintah pusat terhadap rokok.

2.5 Samsat

2.5.1 Pengertian Samsat

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor. Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran sumbangan dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ) dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Dalam pelaksanaannya kantor bersama Samsat dibantu oleh tiga unit kerja di yang tiap unitnya saling berhubungan satu sama lain yaitu kepolisian republik indonesia

(POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dinas pendapatan daerah dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (BBNKB) dan PT. Jasa Raharja asuransi kecelakaan (Jabar, 2017).

2.5.2 Samsat Unggulan

Samsat unggulan merupakan sistem administrasi tunggal satu atap yang dikelola oleh pemerintah daerah guna memaksimalkan penerimaan pendapatan daerah dari segi kendaraan bermotor. Ketika beberapa tahun yang lalu penggunaan layanan Samsat masih lebih berjalan seperti biasa layaknya pelayanan publik lain yang menyediakan kantor administrasi guna membayar pajak kendaraan bermotor (Almahbuby, 2021). Pelayanan yang disediakan oleh Samsat Unggulan adalah Pengesahan STNK Setiap tahun atau pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan serta pembayaran SWDKLLJ. Dengan produk pelayanan berupa bukti pembayaran lunas PKB dan SWDKLLJ, surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan, serta kartu dana atau sertifikat SWDKLLJ. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor, adapun Program Samsat Unggulan diantaranya yaitu:

1. Samsat gerai/ *corner* / *payment*/ *outlet*

Merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ yang berada di lokasi strategis atau tempat-tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan seperti mall dan *supermarket*.

2. Samsat Drive Thru

Layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, serta pengesahan STNK, yang memungkinkan wajib pajak dalam melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarai.

3. Samsat Keliling

Merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ketempat lain.

4. Samsat delivery order

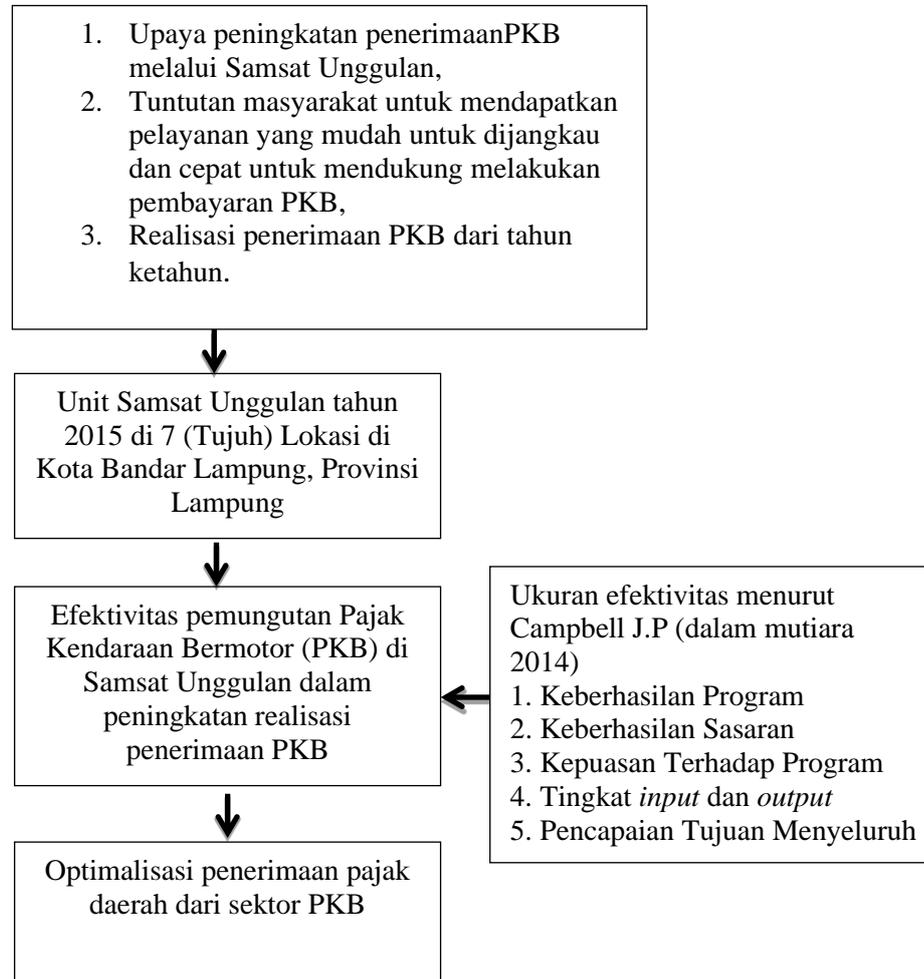
Merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subjek dan objek pajak sesuai dengan permintaan melalui media alat komunikasi.

5. E-Samsat

Merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menggunakan sistem perbankan.

2.6 Kerangka Pikir

Pelayanan organisasi publik khususnya kantor Samsat saat ini jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya. Seperti Samsat Bandar Lampung yang melakukan inovasi berupa pembentukan Samsat Unggulan dengan tujuan meningkatkan mempermudah masyarakat dalam membayar PKB sehingga berdampak pada kenaikan realisasi penerimaan PKB, adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah untuk dijangkau dan cepat untuk mendukung pembayaran PKB. Mengingat luas wilayah Kota Bandar Lampung yang mencapai 169,21 Km, dan terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan, sehingga dengan adanya layanan Samsat Unggulan diharapkan realisasi penerimaan PKB setiap tahunnya semakin meningkat. Unit pelayanan Samsat Unggulan dibentuk pada tahun 2015 hingga saat ini terdapat 7 (tujuh) Lokasi di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung yaitu: Samsat Ladies, Samsat Mall Chandra, Samsat Mall Kartini, Samsat Kontainer, UPC (Unit Pelayanan Cepat), Samsat Keliling I dan Samsat Keliling 2. Penelitian ini menggunakan ukuran efektivitas menurut Campbell J.P (dalam Starawaji 2009) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, pencapaian tujuan menyeluruh. Adapun kerangka berfikir peneliti terbentuk dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Sumber: (diolah oleh peneliti, 2022)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan data-data yang ditemukan di lapangan mengenai tema penelitian secara objektif. Menurut Sugiyono yang dikutip dalam (Hardani, 2020) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah yang hasilnya lebih menekankan pada makna dan generalisasi.

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif, menurut Sugiyono (2012) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih jelas. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan mengenai permasalahan yang menjadi tema dalam penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat membahas dan menjelaskan secara mendalam mengenai efektivitas pemungutan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan serta dapat mengidentifikasi faktor pendukung serta faktor penghambat dari penerapan pelayanan Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

3.1 Fokus Penelitian

Dalam sebuah penelitian, fokus penelitian menjadi suatu hal yang sangat penting karena fokus penelitian dapat memudahkan peneliti dalam

melaksanakan penelitian. Fokus penelitian digunakan untuk membantu peneliti dan mengarahkan jalannya penelitian, adapun fokus penelitian ini didasari pada teori efektivitas menurut Campbell J.P dalam (Mutiara & Arif, 2014). Teori Campbell digunakan untuk menganalisis dan menelaah mengenai efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan realisasi penerimaan PKB, yang terdiri dari:

- a. Keberhasilan Program, proses berjalannya program Samsat Unggulan dalam pemungutan pajak kendaraan Bermotor bertujuan untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan kewajiban pembayaran pajak dan meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mekanisme dan proses.
- b. Keberhasilan Sasaran, yaitu tingkat keberhasilan sasaran Samsat unggulan yaitu masyarakat selaku wajib pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan mudah melalui Samsat Unggulan.
- c. Kepuasan Terhadap Program, yaitu tingkat kepuasan pengguna Samsat Unggulan selaku wajib pajak terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan.
- d. Tingkat *input* dan *output*, ditinjau dari perbandingan antara target dan realisasi penerimaan, melalui Samsat Unggulan bisa dilihat apakah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat atau tidak. Jika realisasi penerimaan PKB tidak dapat mencapai target maka dapat dikatakan tidak efektif begitu begitupun sebaliknya.
- e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, ditinjau dari sejauh mana keberhasilan Samsat unggulan terkait kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan dan juga pengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Untuk dapat mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap penerapan pelayanan Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

- a. Faktor Pendukung, untuk dapat melaksanakan pelayanan pemungutan

PKB melalui Samsat Unggulan tentu didukung oleh faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan yang diberikan dapat terselenggara dengan baik. Yang didukung dengan kemudahan akses pelanggan dalam memperoleh pelayanan, sarana dan prasarana, serta kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

- b. Faktor Penghambat, dalam melakukan pelayanan tidak bisa lepas dari kendala-kendala yang menjadi hambatan baik itu hambatan teknis maupun hambatan non teknis.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Provinsi Lampung, di pusatkan di Samsat Bandar Lampung yang menaungi 7 lokasi Samsat Unggulan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang dikelola oleh provinsi. Keunggulan Samsat Bandar Lampung merupakan Samsat Induk atau Samsat Utama yang membawah Samsat-Samsat yang membuka pelayanan diluar Samsat atau yang bisa disebut dengan Samsat Unggulan. dari hasil pra riset pada tanggal 27 Mei 2022 wawancara dengan Bapak Irfan Hermayadi selaku kasi penagihan dan penerimaan Samsat Bandar Lampung dan Penanggung Jawab Samsat Unggulan, terdapat lokasi yang sering diakses oleh wajib pajak adalah Samsat Mall Chandra yang beralamat di beralamat di Jl. Pemuda, Sawah Lama, Kecamatan. Tanjung Karang timur (area parkir basement sepeda motor), dan Samsat Ladies yang beralamat di di Jl. Teuku Umar, Kedaton (lantai dasar mall boemi kedaton). Hal tersebut didasari oleh tingkat besarnya realisasi penerimaan yang dihasilkan oleh Samsat Chandra dan Samsat Ladies yang dimana realisasi PKB Samsat Chandra pada tahun 2020 memperoleh Rp 27.987.189.100 dan Samsat Ladies memperoleh Rp 31.228.817.029 memperoleh hasil yang paling tinggi dibandingkan dengan realisasi penerimaan Samsat Unggulan lainnya. Adapun alasan yang melandasi peneliti melakukan penelitian di Samsat Unggulan (Samsat Mall Chandra dan Samsat Ladies) ialah lokasi Samsat *Corner* cukup strategis yang

terletak di pusat perbelanjaan yang sering diakses oleh masyarakat sehingga berpotensi meningkatkan realisasi penerimaan PKB.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini antara lain :

3.3.1 Data primer

Data Primer, merupakan data utama dalam penelitian ini yang diambil oleh peneliti dari sumber aslinya atau objek aslinya. Data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini berupa data wawancara.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder, merupakan sumber data yang mendukung terhadap data primer yang didapatkan secara tidak langsung atau melalui perantara. Berupa buku, artikel, dokumen resmi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi faktor penting dalam melakukan penelitian untuk menghasilkan data yang diperlukan demi keberhasilan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan Dalam penelitian ini yaitu:

3.4.1 Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara adalah percakapan dengan maksud dan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan terkait dengan topik penelitian. Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan secara kontak langsung dengan tatap muka antara peneliti dan informan, agar penulis mendapatkan data yang valid agar dapat diakui kebenaran data yang diperoleh. Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara

terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pertanyaan-pertanyaan mengarah pada jawaban dalam pola pertanyaan yang dikemukakan.

Pemilihan informan yang akan diwawancarai oleh peneliti ditentukan dengan melihat peran dari informan tersebut yang terlibat dalam proses pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan di kota Bandar Lampung. Adapun informan yang akan diwawancarai oleh penulis yaitu:

Tabel 5. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Irfan Hermayadi, S.E., M.T	Kasi Penerimaan dan penagihan
2.	Yudha Mahardika, S.T., M.M	Kasi Pendataan dan Penetapan
3.	Sepriansyah, S.Sos., M.M	Koordinator Pelaksana Samsat Mall Chandra
4.	Oktarina F.Nassery, S.Hut., M.M	Koordinator Pelaksana Samsat Mall Ladies
5.	Wajib Pajak Samsat Mall Chandra	
6.	Wajib Pajak Samsat Mall Ladies	

Sumber: (diolah peneliti tahun 2022)

3.4.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Adapun data yang diperoleh dalam penelitian berupa data efektivitas pemungutan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan serta data faktor pendukung dan faktor penghambat dari pemungutan pembayaran PKB di Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

Tabel 6. Gambaran Objek Observasi Penelitian

No	Objek Yang Diamati	Informasi Yang DiCari
1	Keberhasilan Program	<ul style="list-style-type: none"> Tujuan dari pemungutan pajak Kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan.
2	Keberhasilan Sasaran	<ul style="list-style-type: none"> Kefektifan terhadap pembayaran PKB melalui Samsat Unggulan.
3	Kepuasan Terhadap Program	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kepuasan wajib pajak sebagai pengguna pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat Unggulan
4	Tingkat <i>Input</i> dan <i>output</i>	<ul style="list-style-type: none"> Target dan realisasi penerimaan PKB.
5	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	<ul style="list-style-type: none"> Sejauh mana upaya pencapaian tujuan pembayaran PKB untuk mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat Unggulan

Sumber: (diolah Peneliti Tahun 2022)

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi atau teknik pengumpulan dengan memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen) data berupa catatan yang telah berlalu, yang bisa berupa tulisan atau gambar. Adanya dokumentasi digunakan untuk mendukung peneliti dalam melihat kredibilitas data sebagai bukti tambahan data penelitian berupa peraturan gubernur, dokumen realisasi penerimaan yang berkaitan dengan efektivitas pemungutan PKB di Samsat Unggulan, adapun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan efektivitas pemungutan PKB di Samsat Unggulan yaitu:

Tabel 7. Gambaran Dokumentasi Penelitian

No	Nama Dokumen	Informasi Yang Dicari
1	Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 tahun 2015	<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tugas pokok dan fungsi Samsat Unggulan.
2	Keputusan bersama	<ul style="list-style-type: none"> Sistem, Mekanisme dan

No	Nama Dokumen	Informasi Yang Dicari
	Direktur Lalu Lintas Daerah Bandar Lampung, Kepala Bapenda Provinsi Lampung, Kepala PT. Jasa Raharja Bandar Lampung Nomor 970/156b/VI03/Wil.I/2020	Prosedur pembayaran pengesahan STNK setiap tahun. <ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan pembayaran pengesahan STNK setiap tahun. • Produk pelayanan yang diberikan oleh Samsat Unggulan.
3	Data Target dan Realisasi Penerimaan	<ul style="list-style-type: none"> • Data target dan Realisasi Penerimaan Samsat Unggulan Tahun 2022.

Sumber: (diolah oleh peneliti, Tahun 2022)

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan dengan pola hubungan tertentu. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam analisis data adalah reduksi data, display data, dan verifikasi.

3.5.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan kegiatan mengumpulkan data mentah dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian diklasifikasikan yang selanjutnya diringkas agar mudah untuk dipahami. reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang bertujuan untuk mempertajam, memilih, dan memfokuskan, menyusun data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dari penelitian dapat dibuat dan diverifikasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa reduksi data yaitu rangkuman data-data mentah yang dikumpulkan di lapangan kemudian dipilih hal-hal yang pokok sesuai dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini maka penulis terlebih dahulu ingin mengetahui secara keseluruhan mengenai efektivitas pemungutan

pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan serta data faktor pendukung dan faktor penghambat dari pemungutan PKB di Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

3.5.2 Display Data (Penyajian Data)

Penyajian data menurut Miles and Huberman menyatakan penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan sajian data tersebut membantu untuk memahami sesuatu yang sedang terjadi untuk membuat analisis lebih lanjut berdasarkan pemahaman terhadap data yang disajikan. Oleh karena itu dengan permasalahan yang diteliti data yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, matrik, dan bagan.

Dengan penyajian data seperti itu diharapkan informasi yang tertera lebih baik dan benar menjadi bentuk yang padat dan mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini penyajian data menjadi tahapan kedua setelah reduksi data, untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi di lapangan tentang efektivitas pemungutan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Unggulan serta data faktor pendukung dan faktor penghambat dari pemungutan PKB di Samsat Unggulan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap awal pengumpulan data. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Keabsahan data menjadi standar keabsahan suatu data hasil penelitian yang lebih menekankan pada data atau informasi. Dalam penelitian kualitatif yang di uji adalah data nya, data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan yang dilaporkan peneliti dengan yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.6.1 Triangulasi

Triangulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk menentukan sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Seperti membandingkan data yang diberikan oleh informan dengan hasil dokumentasi dan observasi yang memiliki kesamaan informasi.

3.6.2 *Transferability* (Keteralihan)

Keteralih merupakan validasi eksternal pada penelitian kualitatif. Dapat terpenuhi dengan memberikan deskripsi secara terperinci dan mendalam mengenai hasil penelitian. Keretalihan bergantung pada kesamaan konsep antara konteks pengirim dan penerima. Tujuan dari keteralihan ini agar orang lain dapat memahami hasil penelitian, maka peneliti dalam membuat laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya (Sugiono, 2012)

3.6.3 Kecukupan Referensi

Kecukupan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Referensi harus cukup untuk mendapatkan pandangan penelitian yang lebih luas sehingga data yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian ini akan menambahkan referensi dari berbagai sumber terkait dengan pajak kendaraan bermotor (PKB).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas ditandai dengan adanya Program Samsat Unggulan memudahkan dan mendekatkan pelayanan bagi wajib pajak yang melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tingkat indeks kepuasan masyarakat Terhadap Program Samsat Unggulan memperoleh mutu “B” baik dengan nilai IKM 77,366 artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Samsat Unggulan Kota Bandar Lampung, serta tercapainya *output* yang dituju dalam program Samsat Unggulan ini adalah realisasi penerimaan yang mampu mencapai target yang telah ditetapkan.
2. Faktor penghambat serta pendukung dalam Program Samsat Unggulan adalah:
 - a. Faktor pendukung utama adalah fasilitas teknologi sebagai penunjang untuk membantu petugas dalam memberikan pelayanan. Penggunaan teknologi informasi dengan perangkat komputer yang jaringannya telah terkoneksi secara online dalam pelayanan Samsat Unggulan sehingga mendukung pembayaran PKB menjadi lebih cepat serta tempat dan lokasi gerai samsat unggulan yang mudah dijangkau oleh masyarakat.
 - b. Samsat Unggulan hanya dapat melakukan pengesahan STNK saja sehingga hal tersebut membuat layanan Samsat unggulan menjadi

terbatas, sementara untuk melakukan layanan lain seperti Bea Balik Nama, urusan BPKB, hilangnya STNK masih harus dilakukan di kantor Samsat Induk Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis sampaikan adalah:

1. Perlu adanya opsional pembayaran pajak secara non tunai seperti Qris, Mobile Banking atau E-wallet mengingat penggunaan teknologi yang sudah masif oleh masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan.
2. Perlu adanya penyediaan kotak saran, penyediaan fasilitas kotak saran ini berguna untuk menampung keluhan, kritik, serta saran yang ditulis menggunakan secarik kertas, layanan pengaduan guna mengetahui keluhan masyarakat terhadap proses layanan sehingga Samsat Unggulan dapat mengevaluasi pelayanan agar lebih baik.
3. Perlu adanya penambahan beberapa layanan pada setiap gerai Samsat Unggulan seperti Bea Balik Nama, urusan BPKB, hilangnya STNK mengingat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, penyederhanaan layanan ini bertujuan agar pelayanan lebih fleksibel.
4. Perlu adanya penambah gerai-gerai Samsat Unggulan di tempat strategis lainnya seperti di beberapa mall yang ada di Kota Bandar Lampung, mengingat jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat, sehingga dibutuhkan gerai-gerai Samsat Unggulan guna menjangkau wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, A. R. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Placids (Public Policy Analysis and Community Development Studies) Dan KID (Komunitas Indonesia Untuk Demokrasi).
- Almahbuby, A. M. (2021). *Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/29771>
- Anggoro Dwi, D. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 169–191. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.9>
- Dewi, L. K. (2020). Analisis Kebijakan Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Provinsi Lampung. *Jisip*, 2(1), 54–68. <https://doi.org/10.24967/fisip.v2i1.654>
- Hardani, H., Medica, P., Husada, F., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., & Fardani, R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue April).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isdayanti, A. (2021). *Efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di kota jambi*. (hamid, 2011)
- Lontoh, G., Kasenda, V., & Kairupan, J. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan PUBLIK (Studi Di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–15
- Lubis Purnama, J. (2020). *efektivitas program samsat keliling dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT kotapinang*.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.

- Muryati, F. H. (2021). *mekanisme perhitungan PPH 21 atas gaji pegawai aset tetap pada kantor stasiun televisis jek tv kota jambi*. 1(1), 78–90.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Intro. In *Bandung Alf* (p. 143).
- Rahmadi Nur, A., & Wahyuni Ulfia, R. (2021). Efektivitas Program Walk Thru Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. *Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja*, 16(2621–474), 1–10..
- Richard M, S. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Air Langga.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *FAIRVALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Sianipar, A. F. (2019). Efektivitas Perencanaan Pembangunan Pariwisata di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 5(1), 58–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jib.2019.005.03.1>
- Silalahi, D. U. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, 1–12. <https://core.ac.uk/display/160497369>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syafei, M., Fitri Meutia, I., & Yulianti, D. (2020). Efektivitas Program Komunitas Keamanan Terpadu (K2t) Dalam Menciptakan Keamanan Dan Ketertiban (Kamtibmas) Di Kelurahan Sukarame. 2.
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253/>

Sumber Lain

- Edi,Fandi Rosi Sarwo. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. E-Book. <https://Books.Google.Co.Id/Books?Id=Us96dwaaqbj&Printsec=Frountcover#V=Onepage&Q&F=False> Diakses pada 4 april 2022

Jabar, B. (2017). *yuk mengenal samsat*. Bapenda.Jabarprov.Go.Id.<https://bapenda.jabarprov.go.id/2017/04/04/yuk-mengenal-samsat/> Diakses Pada Tanggal 23 Februari 2022

Khoiriah, s. (2021, Mei 01). *Tingkat kepatuhan wajib pajak di lampung di bawah 40 persen, DPRD sebut masyarakat di persulit*. Retrieved Juli 4, 2022, from kupastuntas.co: <https://kupastuntas.co/2021/05/01/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-di-lampung-di-bawah-40-persen-dprd-sebut-masyarakat-dipersulit>

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 Tahun 2015 yang mengatur tentang pembentukan organisasi dan tata kerja SAMSAT Penuh, SAMSAT Pembantu, SAMSAT Mall/Kontainer/Unit Pelayanan Cepat (UPC) dan SAMSAT Keliling di lingkungan dinas pendapatan daerah Provinsi Lampung.

Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan system administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Pertimbangan Keuangan antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.