

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA PRABUMULIH**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**SHEZTY CLAUDIA DWIRAHMA**

**2116041004**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSIAS LAMPUNG  
TAHUN 2025**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PRABUMULIH**

Oleh

**SHEZTY CLAUDIA DWIRAHMA**

Jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah setiap tahunnya berkontribusi pada peningkatan potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang menjadi salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk mengoptimalkan potensi tersebut, Samsat Kota Prabumulih menginisiasi layanan Samsat Keliling berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 12 Tahun 2018 mengenai pembentukan serta uraian tugas dan fungsi UPTB di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Samsat Keliling di Prabumulih telah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari kemudahan akses layanan, meningkatnya kepatuhan wajib pajak, dan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, waktu operasional, serta kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Kesimpulan, layanan Samsat Keliling terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas ini masih dihadapkan pada berbagai kendala internal dan eksternal. Saran, diperlukan penambahan armada dan petugas, pelatihan pelayanan prima, serta penyediaan sarana pendukung seperti tenda dan kursi guna meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih.

**Kata Kunci:** Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF MOBILE SAMSAT SERVICES IN IMPROVING MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN PRABUMULIH CITY**

**By**

**SHEZTY CLAUDIA DWIRAHMA**

*The increasing number of motorized vehicles every year contributes to the increase in the potential for Motor Vehicle Tax (PKB) revenue, which is one of the main sources of Regional Original Income (PAD). To optimize this potential, the Prabumulih City Samsat initiated the Mobile Samsat service based on the Regulation of the Governor of South Sumatra Number 12 of 2018 concerning the establishment and description of the duties and functions of the UPTB within the Regional Revenue Agency of South Sumatra Province. This study aims to determine the level of effectiveness and identify inhibiting factors in the Mobile Samsat service in Prabumulih City. This study uses a qualitative method with data collection techniques in the form of interviews and documentation. The results of the study indicate that in general the Mobile Samsat service in Prabumulih has been running quite effectively. This can be seen from the ease of access to services, increasing taxpayer compliance, and the level of public satisfaction. However, there are several obstacles such as limited human resources, infrastructure, operational hours, and less than optimal socialization to the community. In conclusion, the Mobile Samsat service has proven effective in increasing motor vehicle taxpayer compliance and providing easy services to the community. However, this effectiveness is still faced with various internal and external obstacles. Suggestions: It is necessary to add more fleet and officers, provide excellent service training, and provide supporting facilities such as tents and chairs to improve the quality and reach of Mobile Samsat services in Prabumulih City.*

**Keywords: Mobile Samsat, Service Effectiveness, Motor Vehicle Tax**

**ANALISIS EEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA PRABUMULIH**

**Oleh**

**Shezty Claudia Dwirahma**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat 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  
2025**

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling  
Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Bermotor Di Kota Prabumulih

Nama Mahasiswa : **Shezty Claudia Dwirahma**

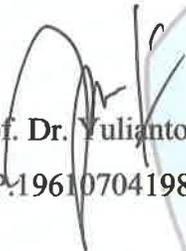
Nomor Pokok Mahasiswa : 2116041004

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

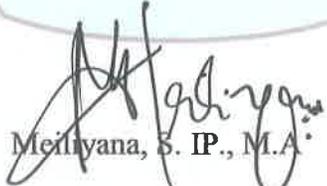
**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

  
Prof. Dr. Yulianto., M.S  
NIP.196107041988031005

  
Nana Mulyana, S.IP., M.Si  
NIP. 197106152005011003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

  
Meiliana, S. IP., M.A.  
NIP. 197405202001122002

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji:**

**Ketua : Prof. Dr. Yulianto., M.S**



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



**Penguji : Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si**

**NIP. 197608212000032001**



**Tanggal lulus ujian skripsi: 5 Juni 2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, 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 lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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, 5 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Shezty Claudia Dwirahma

NPM. 2116041004

## RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Shezty Claudia Dwirahma, lahir pada 23 Oktober 2003 di Prabumulih, Provinsi Sumatera Selatan. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak Indra dan Ibu Rusmala Dewi. Memiliki seorang kakak perempuan bernama Shety Claudia Amalia Rahma.

Jenjang akademis penulis dimulai dengan menempuh pendidikan di Paud Keduduh pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2008. Tahun 2014 penulis lulus di SD Negeri 73 Kota Prabumulih. Selanjutnya pada tahun 2017 penulis lulus di SMP Negeri 10 Kota Prabumulih. Tahun 2020 penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 3 Kota Prabumulih. Pada tahun 2021 penulis diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Penulis bergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) Universitas Lampung. Pada periode Januari-Februari 2024 penulis melaksanakan salah satu nilai dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat atau KKN di Desa Gistang, Kecamatan Umpu Semenguk, Kabupaten Way Kanan, serta mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Prabumulih pada periode bulan Juni-Agustus 2024.

## **MOTTO**

**“Dari overthinking, insecure, sampai anxiety biasanya terjadi karena kita menciptakan drama di kepala kita sendiri. Ditambah lagi menolak kenyataan yang terjadi. Perlahan belajar menerima, biar enggak kelelahan karena terus menolak yang enggak sesuai ingin.”**

**(Adjie Santosoputro)**

**“Tenangkan hati semua ini bukan salahmu  
Jangan berhenti yg kau takutkan takkan terjadi.”**

**(Kunto Aji-Rehat)**

**“It Will Pass.”**

**(Shezty Claudia Dwirahma)**

## **PERSEMBAHAN**

**Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, aku persembahkan karya ini sebagai wujud cinta dan bakti untuk kedua orang tuaku tercinta.**

**Aku lantunkan ribuan terimakasih kepada:**

### **Bapak Indra dan Ibu Rusmala Dewi**

Sebagai hadiah istimewa atas segala perjuangan, doa yang tak pernah putus, dan kasih sayang yang mengalir tanpa pernah henti, Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkahku dan rumah dalam setiap lelahku Tanpa kalian, mungkin langkah ini tak akan pernah sampai sejauh ini.

### **Dan tak lupa, kupersembahkan karya ini untuk diriku sendiri.**

Yang tetap berdiri ketika dunia terasa runtuh, yang terus melangkah meski tak selalu tahu arah. Terima kasih telah menjadi kuat bahkan saat tak ada yang tahu kamu lelah. Ini adalah persembahan kecil untuk jiwa yang tak pernah berhenti percaya.

### **Para pendidikk, Ibu/Bapak Guru dan Dosen**

Yang telah berjasa dalam memberikan Ilmu Pengetahuan, bimbingan, dan inspirasi yang telah diberikan. Terima kasih atas dedikasi dan kesabaran dalam mendidik hingga saya dapat mencapai titik ini.

### **Almamaterku Tercinta**

Universitas Lampung

## SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Sehingga penulisan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada orang yang paling berharga dalam hidup penulis, yakni Ibunda tercinta Rusmala Dewi dan Ayahanda Indra. Meskipun mereka tidak memiliki kesempatan untuk mengecap bangku perkuliahan, mereka berhasil memberikan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi kepada kedua putrinya. Babak bekerja keras tanpa kenal lelah, siang dan malam, demi memenuhi kebutuhan hidup penulis sejak lahir hingga saat ini, disertai doa yang tak pernah putus. Sementara itu, Mama senantiasa menjadi sumber motivasi dan dukungan, serta tidak pernah lupa mendoakan penulis di setiap langkah perjalanan hidup. Penulis meyakini sepenuhnya bahwa doa Mama telah banyak menyelamatkan dan menguatkan penulis dalam menjalani kehidupan ini.
2. Kepada keluarga tercinta, kakak perempuanku Shety Claudia Amalia Rahma, Kak Muhammad Amar Diansyah, Abang Zayn, dan Adik Zaydan. Terima kasih atas motivasi, dukungan, serta kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan di perantauan. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam kehidupan.

3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S., selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih atas waktu, kesabaran, serta bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai segala masukan, arahan, dan motivasi yang Prof berikan, yang telah menjadi dorongan besar hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga setiap langkah Prof senantiasa mendapatkan perlindungan, kesehatan, kebahagiaan, kebaikan, dan keberkahan dari Allah SWT.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas ilmu, arahan, serta bimbingan yang telah Bapak berikan sejak awal masa perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai kesediaan Bapak meluangkan waktu, kesabaran dalam membimbing, serta motivasi yang Bapak berikan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terima kasih atas segala kebaikan dan ilmu yang telah Bapak berikan. Semoga kesabaran dan ketulusan Bapak dalam mendidik dan membimbing mendapatkan balasan kebaikan dan keberkahan dari Allah SWT.
5. Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA, selaku dosen penguji skripsi. Terima kasih atas masukan, kritik, dan saran yang membangun yang telah Bapak berikan kepada penulis dalam proses penyusunan dan perbaikan skripsi ini. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan perlindungan oleh Allah SWT.
6. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
7. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Lampung.
9. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung.
10. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku pembimbing akademik penulis selama berada di bangku perkuliahan.

11. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara tanpa terkecuali. Terima kasih banyak atas ilmu pengetahuan dan bantuan yang diberikan selama penulis menjadi mahasiswa.
12. Kepada sahabat-sahabat surgaku (BB9) Lia, Rere, Ola, Windi, Yola, Shinta, Nelsya, dan Abel. Terima kasih telah memberikan warna dalam kehidupan penulis sejak masa SMA. Meskipun jarak memisahkan, kita tetap saling memberi dukungan dan motivasi satu sama lain. Semoga kalian senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, kesuksesan, dan semoga persahabatan ini tetap terjalin hingga akhir hayat.
13. Kepada sahabat-sahabat Kos Pondok Ratu, Ames, Rere, Ceca, Mami, Shinta. Terima kasih banyak sudah menjadi sahabat seperjuangan dalam mencapai gelar di perantauan serta rumah bagi penulis di Kota Bandar Lampung. Semoga ikatan kekeluargaan ini senantiasa terjaga dan tidak pernah pudar.
14. Kepada seseorang yang hadir sejak tahun 2016 yang telah menjadi bagian dalam setiap perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang, pendamping dalam berbagai situasi, serta sosok yang senantiasa hadir untuk menemani, mendukung, menghibur di kala sedih, mendengarkan setiap keluh kesah, dan memberikan semangat untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan studi ini. Tetaplah kebersamaan dan tidak tunduk pada apa-apa serta semoga kita tetap sejalan dalam menjalani hidup ini.
15. Kepada sobatku di tanah rantau Cita, Ninis, Bella. Terima kasih atas kehadiran kalian yang telah menjadi sosok baik dalam kehidupan penulis selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian membuat penulis merasa memiliki keluarga di perantauan. Terima kasih telah berjuang bersama dalam menjalani perkuliahan ini. Semoga setelah lulus, hubungan baik ini tetap terjalin dan kita dapat dipertemukan kembali di kesempatan yang lain.
16. Kepada Teman seperjuanganku BUMANTARA. Terima kasih telah saling memberikan *support*, semangat, saling membantu, dan memberikan motivasi hingga akhir pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah memberikan canda tawa kepada penulis. Semoga kita semua meraih kesuksesan dan dapat bertemu lagi dikemudian hari.

17. Kepada Kantor Samsat Kota Prabumulih dan para informan yang telah berperan aktif dalam proses pengumpulan data penelitian. Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu dan berbagi informasi yang sangat berarti bagi penulis. Dengan dukungan tersebut, penulis dapat menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian ini.
18. Kepada seluruh pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih dan mohon maaf atas keterbatasan penulis dalam penyebutan nama satu persatu.
19. *Last but not least*, kepada diriku sendiri, Shezty Claudia Dwirahma. Terima kasih telah bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih atas keberanian untuk terus berjuang, atas setiap usaha keras yang diberikan tanpa mengenal lelah. Walaupun kehidupan ini seringkali seperti *roller coaster* yang penuh lika-liku, kamu tetap sabar, tetap kuat, dan terus melaju maju, tanpa menyerah pada apapun yang menghalangi.
20. Almamater tercinta Universitas Lampung

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sebagai penutup, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber ilmu yang berguna bagi semua pihak. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan. Semoga setiap kebaikan yang diberikan kembali kepada pemberinya.

Bandar Lampung, 5 Juni 2025

Penulis,

Shezty Claudia Dwirahma

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas.....	14
2.2.1 Pengertian Efektivitas .....	14
2.2.2 Faktot-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	15
2.3 Pelayanan Publik .....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.4 Pajak Daerah .....	24
2.4.1 Pengertian Pajak Daerah .....	24
2.4.2 Pajak Kendaraan Bermotor .....	26
2.5 Samsat.....	30
2.5.1 Pengertian Samsat .....	30
3.5.2 Samsat Keliling .....	33
3.6 Kerangka Pikir .....	34
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	37
3.2 Fokus Penelitian.....	37

3.3	Lokasi Penelitian .....	39
3.4	Sumber Data.....	39
3.4.1	Data Primer .....	39
3.4.2	Data Sekunder .....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5.1	Wawancara .....	40
3.5.2	Dokumentasi.....	42
3.6	Teknik Analisis data.....	43
3.6.1	Reduksi Data .....	43
3.6.2	Penyajian Data.....	43
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	43
3.7	Teknik Keabsahan Data .....	44
	<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1	Gambaran Umum Kota Prabumulih.....	47
4.1.2	Jumlah Penduduk Kota Prabumulih Berdasarkan Kecamatan.....	50
4.1.3	Gambaran Umum Tugas Samsat dan Samsat Keliling .....	51
4.2	Hasil.....	54
4.2.1	Efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih.....	55
4.2.2	Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih .....	75
4.3	Pembahasan.....	76
4.3.2	Kendala-kendala pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih .....	87
	<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran .....	90
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jumlah Wajib PKB Kota Prabumulih Periode 2021-2023 .....	3
Tabel 2. Jumlah Pengguna layanan Samling Kota Prabumulih .....	5
Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4. Daftar Informan.....	41
Tabel 5. Jarak antara Pusat Pemerintahan Kota ke Daerah Kecamatan.....	49
Tabel 6. Jumlah Penduduk Kota Prabumulih Menurut Kecamatan Tahun 2023..	50
Tabel 7. Jumlah Wajib Pajak Kota Prabumulih Periode Tahun 2021-2023 .....	51
Tabel 8. Informan pengguna layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih.....	54
Tabel 9. Grafik Persentase peningkatan pembayaran PKB pada layanan Samling .....	78
Tabel 10. Perbandingan Jumlah Wajib Pajak dan Pengguna Layanan Samling (2021–2023) .....	79
Tabel 11. Tabel Persentase Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	85
Tabel 12. Persentase Kontribusi Layanan Samling terhadap Penerimaan PKB di Kota Prabumulih .....	86

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. Kerangka Penelitian .....	36
Gambar 3. Peta Kota Prabumulih.....	47
Gambar 4. Jadwal operasional samling.....	57
Gambar 5. Pelaksanaan layanan samling .....	59
Gambar 6. Proses pelayanan Samling .....	64
Gambar 7. Proses antri layanan Samling .....	71

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek kehidupan yang luas dalam kehidupan bernegara, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang keberlangsungan kehidupan bernegara. Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, kesehatan, keamanan, hingga infrastruktur, yang semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. (Rahmadana dkk., 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor termasuk dalam lima jenis pajak yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 ayat (2). Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu maupun badan hukum sebagai subjek pajak. Walaupun secara hukum Pajak Kendaraan Bermotor merupakan tanggung jawab provinsi, dalam praktiknya pemerintah kabupaten/kota turut dilibatkan dalam proses pemungutan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak di daerah masing-masing (Hidayat & Maulana, 2022).

Ketentuan ini kemudian diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yang menggantikan sebagian ketentuan dalam Undang-Undang sebelumnya. Dalam Pasal 11 UU No. 1 Tahun 2022 ditegaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor tetap diklasifikasikan sebagai pajak provinsi bersama

dengan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Undang-Undang ini juga memberikan keleluasaan lebih kepada pemerintah provinsi untuk menetapkan insentif pajak, meningkatkan kualitas layanan, serta mengadopsi teknologi dalam sistem pemungutan pajak, termasuk melalui inovasi layanan seperti Samsat Keliling yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan partisipasi masyarakat sebagai wajib pajak.

Kantor Samsat Kota Prabumulih berperan sebagai garda terdepan dalam pemberian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Prabumulih. Di tempat ini, para wajib pajak dapat menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan dengan mudah dan terorganisir. Oleh karena itu, optimalisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor sangat penting untuk meningkatkan pendapatan daerah dari sektor ini. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan kemudahan akses pembayaran pajak. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Prabumulih memiliki luas wilayah yang mencapai 434,46 km<sup>2</sup> serta terdiri dari 6 Kecamatan, 33 Kelurahan, dan 12 Desa. Oleh karena itu, kemudahan akses bagi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor menjadi kebutuhan yang penting.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan pada 18 September 2024, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, yang secara langsung dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak dari pemilik kendaraan bermotor serta menjadi sumber utama Pendapatan Asli Daerah. Pemerintah daerah memiliki peluang untuk memperoleh pendapatan lebih besar dari sektor ini. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut disajikan tabel yang merangkum data jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih:

**Tabel 1. Jumlah Wajib PKB Kota Prabumulih Periode 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak</b>
2021	39.770 Unit
2022	41.223 Unit
2023	42.322 Unit

*Sumber: (Samsat Kota Prabumulih, 2024)*

Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Beberapa faktor yang memengaruhi peningkatan jumlah kendaraan bermotor antara lain meningkatnya daya beli masyarakat, menjadikan kendaraan bermotor sebagai kebutuhan primer dalam kehidupan sehari-hari, serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan untuk memiliki kendaraan. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang beredar, hal ini seharusnya diimbangi dengan peningkatan kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 21 Tahun 2018 Tentang pembentukan, uraian tugas dan fungsi UPTB di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Kota Prabumulih meluncurkan program Samsat Keliling sebagai inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan mempermudah akses masyarakat dalam pembayaran pajak. Dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang pesat, kebutuhan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah menjadi semakin mendesak. Sebelumnya, masyarakat harus melakukan perjalanan jauh ke kantor Samsat pusat, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga menambah biaya transportasi. Untuk mengatasi masalah ini, program Samsat Keliling dirancang untuk menyediakan layanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Program Samsat Keliling dirancang dengan sasaran yang spesifik dan terukur, yaitu meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan dan mempermudah proses administrasi. Maka dari itu Samsat Kota Prabumulih melakukan inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan membuat program Samsat Keliling yang berada di beberapa titik di kota prabumulih

diantaranya: Depan Taman Prabujaya, Depan Bank Sumselbabel Pasar Prabumulih, dan di Jalan Padat Karya, Gunung Ibul. Akan tetapi untuk saat ini, lokasi Samsat Keliling hanya terdapat di Jalan Padat Karya, Gunung Ibul dikarenakan lokasi ini dianggap sebagai pusat keramaian masyarakat Kota Prabumulih dan untuk kedua lokasi sebelumnya antusias masyarakat kurang akan kehadiran layanan Samsat Keliling.

Samsat terus berinovasi setiap tahun untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman dan berbeda dengan pelayanan perusahaan swasta. Di masa lalu, pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di kantor masing-masing instansi, yang dianggap rumit dan memakan waktu lama. Samsat Keliling merupakan Inovasi Pelayanan Publik yang menyediakan layanan Pembantu yang beroperasi menggunakan kendaraan bermotor yang berada di titik yang telah ditentukan untuk melayani wajib pajak yang jauh dari kantor Samsat. Layanan yang diberikan berupa Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, serta pembayaran Sumbangan Wajib Pajak Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkatan Jalan (SWDKLLJ).

Alasan dari pembentukan Samsat Keliling berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 18 September 2024 dengan Pihak Samsat Kota Prabumulih, Bapak Indra Gunadi selaku Kepala Sub Bagian. Bahwa tujuan dari pembentukan Samsat Keliling yaitu untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang bisa ditemukan pada titik-titik umum dan memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor Samsat Induk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintah Daerah.

Layanan Samsat Keliling telah menjadi salah satu solusi yang efektif untuk mendekatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses, terutama bagi wajib pajak yang berada jauh dari Kantor Samsat utama. Berikut ini disajikan

tabel yang menggambarkan data penggunaan layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dalam beberapa tahun terakhir.

**Tabel 2. Jumlah Pengguna layanan Samling Kota Prabumulih**

Tahun	Jumlah Kendaraan		Target	Penerimaan Pajak	Perseentase
	Motor	Mobil			
2019	404	123	1.100.000.000	1.495.266.575	135,93%
2020	461	135	1.900.000.000	2.956.068.525	155,58%
2021	204	67	2.000.000.000	2.266.056.825	113,30%
2022	240	100	2.250.000.000	2.412.355.975	107,22%
2023	360	136	3.400.000.000	4.009.731.425	117,93%

*Sumber: (Samsat Kota Prabumulih, 2024)*

Berdasarkan data jumlah pengguna layanan Samsat Keliling di atas, dapat disimpulkan bahwa kehadiran layanan ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sejak tahun 2019 hingga 2023, layanan Samling secara konsisten berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, pada tahun 2019 saja, realisasi layanan mencapai 135,93% dari target, yang menunjukkan adanya tren positif dalam partisipasi masyarakat. Capaian ini mencerminkan peningkatan kesadaran serta kepatuhan masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan secara tepat waktu.

Kepatuhan dapat diartikan sebagai sikap patuh, taat, dan tunduk terhadap peraturan serta ketentuan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan mencerminkan perubahan perilaku dari yang sebelumnya tidak mematuhi aturan menjadi menaati ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang bertujuan memberikan kepastian hukum, memperkuat penegakan peraturan, meningkatkan transparansi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, serta mendorong kepatuhan sukarela dari

wajib pajak. Tingkat kepatuhan yang tinggi sangat penting, tidak hanya untuk menjaga keberlangsungan sistem perpajakan, tetapi juga dalam mendukung stabilitas fiskal dan pembangunan ekonomi negara.

Dalam upaya mendorong kepatuhan tersebut, pemerintah perlu melakukan pendekatan yang menyeluruh. Pendekatan ini mencakup edukasi perpajakan yang efektif, penyediaan layanan yang mudah diakses, serta penegakan peraturan yang adil. Melalui upaya ini, diharapkan masyarakat dapat memahami bahwa kewajiban membayar pajak merupakan bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan nasional (Sista, 2019). Menyadari pentingnya peran pelayanan dalam mendukung kepatuhan, Samsat Kota Prabumulih terus berupaya meningkatkan kualitas dan mutu layanan secara berkelanjutan. Perbaikan dilakukan guna menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, termasuk melalui penyediaan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Diharapkan hal ini mampu memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas layanan seperti Samsat Keliling (Samling), sehingga tercipta sistem pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Layanan Samsat Keliling sendiri dibentuk dengan tujuan strategis, yaitu untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan. Selain sebagai sarana pelayanan, Samling juga berfungsi sebagai media edukasi untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak tepat waktu guna mendukung pembangunan daerah. Keberhasilan layanan ini dalam menurunkan angka tunggakan pajak dan meningkatkan partisipasi wajib pajak menjadi bukti bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan, terutama bila disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang beragam (Sunny & Martanto, 2022).

Meskipun demikian, pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Salah satu permasalahan utama adalah keterbatasan jam operasional, yakni hanya berlangsung dari pukul 08.00 hingga 12.00. Waktu pelayanan yang singkat ini membatasi akses masyarakat, terutama mereka yang memiliki kesibukan pada jam kerja, dan dapat berdampak pada menurunnya kepuasan serta efektivitas pelayanan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap durasi layanan agar lebih fleksibel dan responsif terhadap dinamika masyarakat.

Selain jam operasional, keterbatasan titik lokasi layanan juga menjadi hambatan signifikan. Saat ini, Samsat hanya tersedia di satu lokasi, sehingga menyulitkan masyarakat yang tinggal jauh dari titik layanan atau dari kantor Samsat induk. Kondisi ini berisiko menimbulkan keterlambatan dalam pembayaran pajak dan menurunkan tingkat kepatuhan. Untuk itu, perluasan cakupan wilayah layanan serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang menjadi langkah penting agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah dan merata.

Menurut Campbell J.P. dalam Hadi (2018), efektivitas dapat diukur melalui beberapa aspek, antara lain keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Efektivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsi operasional secara optimal dan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Oleh karena itu, efektivitas memerlukan pendekatan yang terencana dan menyeluruh agar setiap langkah yang diambil mendukung pelaksanaan program secara tepat sasaran (Anisah dkk., 2018).

Meskipun jumlah pengguna layanan Samsat Keliling menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini belum sepenuhnya mencerminkan optimalisasi layanan secara menyeluruh. Masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi efektivitas layanan di Kota Prabumulih.

Selain keterbatasan jam operasional dan titik lokasi, fasilitas penunjang layanan juga masih tergolong minim, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, peralatan administrasi yang belum memadai, serta kurangnya infrastruktur pendukung lainnya. Permasalahan lainnya adalah tidak konsistennya informasi jadwal operasional Samsat yang seringkali diumumkan secara mendadak atau tidak jelas, sehingga menyulitkan masyarakat dalam merencanakan waktu pembayaran pajak secara tepat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan samsat keliling menunjukkan tren positif dalam menjangkau masyarakat namun, masih terdapat berbagai kendala yang berdampak pada efektivitasnya secara menyeluruh. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Prabumulih”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, berikut manfaat dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan menjadi referensi bagi penelitian yang mendatang dalam mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan Samsat Keliling atau pelayanan publik lainnya dalam konteks peningkatan kepatuhan wajib pajak.

2. Secara Praktik

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pemangku kebijakan, khususnya pihak UPTB Samsat Kota Prabumulih, dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas dan jangkauan layanan Samsat Keliling. Melalui pemetaan tingkat efektivitas dan respons masyarakat, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, baik dari sisi teknis operasional maupun dari aspek komunikasi dan sosialisasi layanan.

Bagi masyarakat, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mengenai kemudahan dan manfaat layanan Samsat Keliling dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara tepat waktu. Dengan demikian, hasil penelitian ini turut mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang pada akhirnya berkontribusi terhadap optimalisasi penerimaan daerah dan pembangunan lokal.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Indri Baqiyatus Sholeha dan Khairur Razikin (2021)	Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Serpong	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital dan program Samsat Keliling di UPTD Samsat Serpong telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, terdapat tantangan yang menghambat optimalisasi penerimaan pajak,	Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisis sejauh mana implementasi layanan digital dan program Samsat Keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

			seperti kurangnya komitmen wajib pajak, gangguan teknis pada jaringan server, serta minimnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan digital.	
2.	Miftahul Jannah dan Denny Hambali (2023)	Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi, razia lapangan, dan Samsat Keliling efektif meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa melalui pengawasan, kemudahan akses, dan penerapan konsekuensi hukum.	Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana sanksi, razia lapangan, dan layanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa.
3.	Yona Rahman Dani Nasution (2017)	Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa program Samsat Keliling secara umum telah terlaksana dengan efektif sesuai standar pelayanan	Fokus penelitian ini yaitu mengevaluasi efektivitas layanan Samsat Keliling kepada masyarakat dan mengetahui

	Bermotor Pada UPTD Medan Utara	UU No. 25 Tahun 2005. Layanan ini memudahkan masyarakat dengan prosedur sederhana, tanpa tambahan biaya, dan petugas yang ramah. Namun, masih terdapat kekurangan, seperti waktu tunggu bus yang lama, fasilitas kurang memadai, tidak adanya tenda, serta hanya tersedia satu loket sehingga proses pembayaran menjadi kurang efisien.	kendala dalam pelaksanaannya di UPTD Medan Utara.
--	--------------------------------	---	---

*Sumber: Diolah Peneliti tahun 2024*

Penelitian terdahulu pertama oleh Indri Baqiyatus Sholeha dan Khairur Razikin (2021) berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Serpong” membahas efektivitas pelayanan Samsat Keliling dan layanan digital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dengan fokus pada persepsi pengguna di wilayah perkotaan padat seperti Serpong. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara rinci kendala operasional yang dihadapi layanan Samsat Keliling di lapangan, seperti keterbatasan titik layanan, jam operasional, serta fasilitas pendukung. Selain itu, karakteristik geografis, kepadatan penduduk, dan distribusi fasilitas layanan di Kota Prabumulih sangat berbeda dengan Tangerang Selatan, sehingga temuan dari penelitian sebelumnya belum tentu dapat digeneralisasi.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi gap tersebut dengan menganalisis efektivitas layanan Samsat Keliling secara lebih mendalam di Kota Prabumulih, termasuk mengidentifikasi hambatan operasional dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak secara lebih kontekstual.

Penelitian terdahulu kedua dikaji oleh Miftahul Jannah dan Denny Hambali (2023) yang berjudul “Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa.” Penelitian ini membahas berbagai faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti sanksi administratif, razia lapangan, dan layanan Samsat Keliling. Meskipun Samsat Keliling termasuk sebagai salah satu variabel dalam penelitian tersebut, pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif-statistik dan belum mengkaji secara mendalam bagaimana aspek pelayanan seperti aksesibilitas, jam operasional, serta fasilitas pendukung berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekurangan tersebut dengan menjadikan layanan Samsat Keliling sebagai fokus utama kajian, melalui pendekatan kontekstual di Kota Prabumulih. Penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam aspek-aspek pelayanan seperti jadwal operasional, kelengkapan fasilitas, serta tingkat kepuasan masyarakat, guna memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan Samsat Keliling di masa mendatang.

Penelitian terdahulu terakhir dikaji oleh Yona Rahman Dani Nasution (2017) yang berjudul “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Medan Utara.” Penelitian Nasution lebih fokus pada jumlah partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program Samsat Keliling. Namun, penelitian ini tidak membahas secara mendalam kendala-kendala operasional yang mungkin mempengaruhi keberhasilan program tersebut, seperti keterbatasan infrastruktur atau ketidakmerataan distribusi layanan yang dapat mempengaruhi akses masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling.

Sebaliknya, penelitian penulis lebih menekankan pada kepatuhan wajib pajak sebagai ukuran utama efektivitas layanan Samsat Keliling. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan operasional yang mungkin ada dalam penerapan program Samsat Keliling, seperti waktu operasional, fasilitas yang belum memadai, serta aksesibilitas yang terbatas.

## **2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas**

### **2.2.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kurniawan (dalam Lenak, 2021) menekankan bahwa efektivitas mencerminkan kemampuan suatu unit pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsi tanpa tekanan yang berarti selama pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas bukan hanya tentang pencapaian tujuan, tetapi juga tentang kelancaran dan kestabilan proses pelaksanaan layanan. Sementara itu, Nugraha (2020) memandang efektivitas sebagai tingkat keberhasilan dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan rencana awal. Ia juga menyoroti pentingnya kontribusi individu dalam mendukung efektivitas kelompok, di mana efektivitas kerja personal akan berpengaruh langsung terhadap capaian kolektif dan berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga bagaimana proses menuju hasil tersebut dijalankan secara optimal, terorganisir, dan minim hambatan. Oleh karena itu, efektivitas dalam pelayanan publik perlu dipahami sebagai perpaduan antara pencapaian tujuan, pemanfaatan sumber daya secara maksimal, serta keterlibatan aktif seluruh elemen pelaksana dalam mendukung realisasi target pelayanan secara efisien, berkualitas, dan berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan suatu pelayanan

publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas maupun hasil yang dicapai. Pelayanan dikatakan efektif apabila mampu memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Hal ini mencakup kemampuan instansi atau individu dalam mengelola, memanfaatkan, dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki secara tepat sasaran. Efektivitas pelayanan juga menunjukkan seberapa baik rencana yang telah dibuat dapat diwujudkan tanpa hambatan yang berarti. Selain itu, efektivitas tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Jika setiap individu menjalankan tugasnya dengan baik, maka akan mendukung pencapaian target bersama dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

### **2.2.2 Faktot-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas pelayanan memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu layanan. Layanan yang optimal tidak hanya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh pada reputasi serta kesinambungan suatu lembaga. Untuk memastikan pelayanan yang efektif, diperlukan indikator yang terukur dan sesuai standar. Menurut Parasuraman dkk (1988), ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*): Keandalan merujuk pada kapasitas suatu penyedia layanan dalam menyediakan layanan secara konsisten dan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan. Layanan yang memiliki tingkat keandalan tinggi memastikan bahwa pelanggan menerima sesuai dengan yang dijanjikan tanpa adanya kesalahan atau keterlambatan. Aspek ini mencerminkan kredibilitas serta profesionalisme dalam pelaksanaan operasional layanan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Daya tanggap mengacu pada tingkat kesiapan dan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat serta memberikan bantuan dengan

sigap. Konsep ini mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani permintaan, keluhan, maupun pertanyaan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang responsif dan proaktif.

3. Jaminan (*Assurance*): Jaminan merujuk pada kompetensi, keahlian, etika, serta kapasitas staf dalam membangun rasa percaya dan keamanan bagi pelanggan. Aspek ini mencakup profesionalisme, kesantunan, serta keterbukaan dalam penyampaian layanan, yang berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan.
4. Empati (*Empathy*): Empati mengacu pada tingkat pemahaman, kepedulian, dan perhatian personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Layanan yang berlandaskan empati memungkinkan pelanggan merasa dihargai serta diakui kebutuhannya, sehingga meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*): Bukti fisik merujuk pada elemen *tangible* dalam penyelenggaraan layanan, meliputi fasilitas, peralatan, penampilan personel, serta aspek visual lainnya yang berkontribusi terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Gronroos, 1984 menjelaskan ada dua aspek utama dalam menilai efektivitas pelayanan diantaranya:

1. Kualitas Teknis (*Technical Quality*): Kualitas teknis mengacu pada output akhir yang diterima oleh pelanggan setelah memperoleh layanan. Aspek ini mencerminkan dimensi objektif dari layanan yang disediakan serta berfokus pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pelanggan secara langsung.
2. Kualitas Fungsional (*Functional Quality*): Kualitas fungsional merujuk pada proses penyampaian layanan, termasuk interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Aspek ini mencerminkan dimensi subjektif dari pengalaman pelanggan, seperti kesantunan,

responsivitas, serta efektivitas komunikasi dalam memberikan layanan.

3. Citra Institusi (Corporate Image): citra institusi mengacu pada persepsi masyarakat terhadap reputasi lembaga yang menyediakan pelayanan. Dengan adanya citra baik dari penyedia layanan maka dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi keraguan wajib pajak untuk memanfaatkan layanan secara rutin.

### **3.3 Pelayanan Publik**

#### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjunjung asas perlindungan dan keadilan bagi masyarakat. Regulasi ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, serta menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Menurut Rahmadana dkk. (2020), tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Kepuasan ini hanya dapat dicapai apabila kualitas pelayanan terus ditingkatkan dan diarahkan pada pencapaian target secara efektif. Dalam hal ini, pelayanan publik bukan hanya sekadar penyediaan barang atau jasa, tetapi juga mencerminkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah dalam melayani rakyat.

Senada dengan itu, Ramaswamy (dalam Putra, 2019) menyatakan bahwa esensi pelayanan publik terletak pada budaya pelayanan (*service culture*), di mana pemerintah harus membentuk sistem layanan yang

ramah, terstandar, dan didukung oleh infrastruktur serta teknologi yang memadai. Hal ini menandakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari interaksi strategis antara pemerintah dan masyarakat, yang menuntut profesionalisme, sistem yang siap pakai, serta orientasi pada kepuasan publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menetapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, antara lain:

1. **Transparansi**, menyediakan layanan publik yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat dengan mudah dan menyajikan informasi secara jelas serta sederhana. Tujuannya adalah agar masyarakat memahami proses dan persyaratan layanan tanpa kesulitan.
2. **Akuntabilitas**, menekankan bahwa setiap bentuk pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan oleh penyelenggaranya, baik secara moral maupun hukum. Layanan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
3. **Kondisional**, layanan publik dijalankan dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya (efisiensi) tanpa mengurangi pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan (efektivitas). Layanan harus hemat biaya dan waktu, namun tetap memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.
4. **Partisipatif**, melibatkan masyarakat secara aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan publik. Dengan mendengarkan masukan, harapan, dan kebutuhan masyarakat, pelayanan publik dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kepentingan mereka.
5. **Kesamaan hak**, mengharuskan bahwa setiap warga negara berhak atas pelayanan publik tanpa diskriminasi. Layanan harus diberikan secara adil tanpa memandang perbedaan suku, agama, jenis kelamin, ras, status sosial, atau ekonomi. Kesenjangan dan keadilan menjamin bahwa setiap individu memiliki akses yang sama

terhadap layanan yang mereka butuhkan, sehingga hak-hak dasar seluruh masyarakat terpenuhi secara merata.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, Mengharuskan baik pemberi maupun penerima layanan publik untuk menjalankan hak dan kewajibannya masing-masing.

### **2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dimensi kualitas pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting sebagai kerangka evaluatif dalam menilai sejauh mana suatu layanan mampu menjawab kebutuhan, harapan, serta kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya tercermin dari capaian hasil akhir, tetapi juga melibatkan keseluruhan proses interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat penerima layanan. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kemudahan akses, transparansi prosedur, keadilan perlakuan, serta responsivitas terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tersebut. Penerapan dimensi ini memungkinkan penyelenggara pelayanan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem secara objektif, melakukan pembenahan berkelanjutan, serta mendorong inovasi layanan yang adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi.

Sejalan dengan hal itu, Triguno (dalam Nurdin, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan sikap dan etika kerja aparatur. Sikap aparatur yang cepat tanggap, sopan, ramah, jujur, dan kompeten tidak hanya berdampak pada terciptanya kepuasan publik, tetapi juga membentuk citra positif lembaga penyelenggara layanan. Rasyid (dalam Nurdin, 2019) juga menekankan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu dari tiga fungsi utama negara, selain pembangunan dan pemberdayaan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukan hanya soal efektivitas administratif, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan negara dalam menjalankan mandat sosial dan konstitusionalnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis seperti kecepatan, ketepatan, atau efisiensi, tetapi sangat dipengaruhi oleh unsur non-teknis seperti profesionalisme, etika kerja, dan integritas aparatur sebagai pelaksana. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang pada akhirnya memperkuat legitimasi negara di mata rakyat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus diposisikan sebagai bagian strategis dari agenda pembangunan nasional, sekaligus sebagai sarana untuk menumbuhkan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Sinambela (dalam Silmi, 2019), kualitas pelayanan diukur dari seberapa baik suatu layanan mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek yang perlu dipenuhi oleh penyelenggara layanan, seperti keandalan, daya tanggap, kompetensi, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Sinambela menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan, serta dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan. Beberapa indikator utama kualitas pelayanan menurut Sinambela adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi:** Pelayanan publik harus diselenggarakan secara terbuka, sehingga informasi terkait layanan tersebut mudah diakses oleh masyarakat. Ini mencakup penyediaan data dan proses yang jelas, sehingga semua pihak, tanpa kecuali, dapat memahami dan mengikuti prosedur yang ada. Transparansi tidak hanya menciptakan kejelasan, tetapi juga mendorong kepercayaan publik terhadap lembaga yang memberikan layanan.
2. **Akuntabilitas:** Setiap layanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini berarti bahwa lembaga penyelenggara harus memiliki mekanisme

yang jelas untuk memastikan bahwa mereka memenuhi standar dan janji yang telah ditetapkan. Dengan adanya akuntabilitas, masyarakat akan merasa lebih percaya pada proses pelayanan dan hasil yang diperoleh.

3. Kondisional: Pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik dari pihak pemberi maupun penerima layanan. Hal ini menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam setiap aspek layanan. Dengan memahami konteks dan kemampuan masing-masing pihak, pelayanan dapat dioptimalkan untuk mencapai hasil yang lebih baik.
4. Partisipatif: Masyarakat perlu dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Ini berarti mendengarkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat agar layanan yang diberikan relevan dan bermanfaat. Partisipasi masyarakat dapat memperkuat rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Kesamaan Hak: Setiap individu berhak menerima pelayanan yang setara, tanpa diskriminasi dalam bentuk apapun. Kesetaraan dalam pelayanan adalah prinsip fundamental untuk memastikan semua orang mendapatkan hak yang sama dalam akses terhadap layanan publik.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pelayanan publik harus mempertimbangkan keadilan antara hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima layanan. Hal ini memastikan bahwa semua pihak mendapatkan perlakuan yang adil, serta menciptakan hubungan yang harmonis dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dinamika pelayanan publik menuntut adanya evaluasi dan peningkatan yang berkelanjutan seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan. Untuk mencapai mutu pelayanan yang optimal, institusi penyelenggara layanan perlu memperhatikan berbagai

dimensi yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, termasuk menjaga standar interaksi interpersonal yang tinggi serta memastikan efektivitas proses operasional. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak bersifat statis, melainkan bersifat dinamis dan harus terus disesuaikan dengan perubahan kebutuhan serta perkembangan konteks sosial agar tetap relevan, mampu memenuhi harapan masyarakat, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi tersebut.

Menurut Campbell J.P (dalam Hadi, 2018) terdapat lima indikator utama kualitas pelayanan yang mencakup sejumlah aspek penting yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik:

1. Keberhasilan Program: Mengacu pada tingkat pencapaian tujuan yang telah dirancang sebelumnya oleh program atau layanan. Penilaian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses pelaksanaannya di lapangan, guna mengukur efektivitas implementasi program serta memastikan bahwa tujuan yang diharapkan dapat terealisasi dengan optimal.
2. Keberhasilan Sasaran: Indikator ini menilai sejauh mana program atau layanan publik mampu menjangkau kelompok sasaran yang telah ditentukan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan kelompok masyarakat yang menjadi target, sehingga relevansi dan manfaat program bagi masyarakat dapat terjamin.
3. Kepuasan Terhadap Program: Mengacu pada sejauh mana pengguna layanan merasa puas dengan pengalaman mereka selama menerima layanan tersebut. Indikator ini penting untuk mengukur bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk aspek-aspek seperti kecepatan, keramahan, dan efektivitas pelayanan. Melalui penilaian ini, penyedia layanan dapat memahami dampak layanan terhadap masyarakat sekaligus mengidentifikasi

area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4. *Tingkat Input dan Output*: Indikator ini menilai keterkaitan antara sumber daya yang digunakan (*input*) dan hasil yang dihasilkan (*output*) untuk mengukur efisiensi dalam pengelolaan sumber daya. Melalui analisis ini, dapat dievaluasi sejauh mana sumber daya telah dimanfaatkan secara optimal dalam mencapai hasil yang diharapkan. Dengan membandingkan *input* yang digunakan dengan *output* yang dihasilkan, indikator ini membantu mengidentifikasi tingkat efektivitas dan efisiensi program atau layanan dalam memenuhi tujuannya.
5. *Pencapaian Tujuan Menyeluruh*: Indikator ini mengukur sejauh mana program atau layanan berhasil mencapai tujuan jangka panjang yang lebih luas. Evaluasi ini mencakup analisis dampak yang ditimbulkan oleh layanan terhadap masyarakat secara keseluruhan, serta kontribusi layanan dalam mendukung pencapaian tujuan yang lebih besar dan strategis. Dengan demikian, indikator ini tidak hanya menilai hasil langsung, tetapi juga mempertimbangkan dampak berkelanjutan yang dapat diperoleh dari implementasi program tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik berdasarkan teori Campbell J.P. (dalam Hadi, 2018) sebagai kerangka konsep. Pemilihan teori ini didasarkan pada kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai aspek penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik, seperti keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan terhadap program, serta *input* dan *output* yang terukur. Teori Campbell J.P relevan karena memberikan pendekatan komprehensif untuk menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta dampaknya terhadap masyarakat.

Teori Campbell J.P lebih sesuai dengan fokus penelitian ini karena mengutamakan penilaian terhadap keberhasilan program. Dalam konteks pelayanan Samsat Keliling, hal ini berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan, seperti peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Teori ini menekankan pada pencapaian tujuan yang terukur, melalui evaluasi terhadap sasaran dan *output* yang relevan dengan dampak program.

Sementara itu, teori Grönroos, yang lebih menekankan pada kualitas pengalaman pelanggan melalui dimensi fungsional dan teknis, lebih cocok diterapkan pada sektor jasa yang berfokus pada pengalaman individu, seperti hotel atau restoran. Teori ini lebih menyoroti kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan, yang tidak sepenuhnya relevan dengan program pemerintah yang berorientasi pada pencapaian hasil yang terukur, seperti program Samsat Keliling.

Dengan demikian, teori Campbell J.P. lebih tepat digunakan dalam penelitian ini karena menyediakan alat ukur yang objektif untuk menilai hasil dan pencapaian program dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sedangkan teori Grönroos lebih fokus pada pengalaman individu yang tidak cukup menekankan hasil atau tujuan dalam konteks pelayanan publik.

### **3.4 Pajak Daerah**

#### **2.4.1 Pengertian Pajak Daerah**

Menurut Yulianto dkk, (2021), pajak dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan lembaga yang memungutnya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan jenis pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat, meskipun pelaksanaannya di lapangan dilakukan melalui kantor pelayanan pajak di daerah. Contoh dari pajak pusat meliputi pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi dan bangunan, bea materai, serta pajak penjualan atas barang mewah.

Sementara itu, pajak daerah adalah pajak yang pemungutannya berada di bawah kewenangan pemerintah daerah, seperti pajak kendaraan bermotor, pajak reklame, pajak hiburan, bea balik nama kendaraan, dan pajak perhotelan.

Pajak daerah berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah serta penyelenggaraan layanan publik yang berkelanjutan. Pajak daerah menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan kemandirian fiskal daerah, yang bertujuan mengurangi ketergantungan terhadap dana transfer dari pemerintah pusat. Melalui optimalisasi pemungutan pajak daerah, pemerintah daerah dapat mengelola keuangannya secara lebih otonom, sesuai dengan kebutuhan dan prioritas lokal.

Secara yuridis, dasar hukum pengenaan pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Namun, sebagai bentuk penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan hubungan fiskal antara pusat dan daerah, regulasi ini telah diperbaharui melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pembaruan tersebut bertujuan untuk memperkuat kerangka hukum dalam pengelolaan keuangan daerah, memberikan fleksibilitas lebih besar bagi pemerintah daerah dalam menggali potensi pendapatannya, serta mendorong tata kelola keuangan yang transparan, akuntabel, dan efisien.

Menurut undang-undang tersebut, 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemungutan pajak daerah dilakukan berdasarkan peraturan daerah yang disusun oleh pemerintah

daerah bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), sehingga pengaturannya dapat disesuaikan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan geografis masing-masing daerah.

Jenis-jenis pajak daerah terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi mencakup pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, serta pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), dan pajak mineral bukan logam dan batuan.

Penerimaan dari pajak daerah digunakan untuk membiayai berbagai sektor strategis seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan pendidikan dan kesehatan, pengembangan ekonomi lokal, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pajak daerah bukan hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal, tetapi juga sebagai alat untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih merata serta berkeadilan sosial di tingkat lokal.

#### **2.4.2 Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan jenis pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu (orang pribadi) maupun badan usaha, baik swasta maupun instansi pemerintah. Pajak ini bersifat wajib dan mengikat, serta menjadi salah satu komponen utama dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran strategis dalam memperkuat kapasitas fiskal daerah.

Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendanaan berbagai program pembangunan, terutama di sektor transportasi, infrastruktur, dan pelayanan publik lainnya. Hasil penerimaan dari pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mendukung pembiayaan kegiatan yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat, seperti pembangunan dan pemeliharaan jalan, keselamatan lalu lintas, serta pengembangan sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang termasuk dalam kategori Pajak Provinsi dan bagian dari Pajak Daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka (12) dan (13) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor didefinisikan sebagai pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam perspektif hukum, pajak kendaraan bermotor melibatkan subjek pajak, yaitu pemilik atau penguasa kendaraan, serta objek pajak, yaitu kendaraan bermotor itu sendiri (Darmakanti, 2021).

#### **A. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang kemudian mengalami penyesuaian dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, objek pajak kendaraan bermotor mencakup kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor yang digunakan secara langsung atau tidak langsung oleh individu maupun badan hukum di wilayah hukum Indonesia. Kendaraan bermotor yang dimaksud merupakan kendaraan beroda dua atau lebih, termasuk gandengan atau tempelannya, yang digerakkan oleh mesin atau motor dan dioperasikan di berbagai jenis jalan darat maupun perairan.

Selain kendaraan yang beroperasi di jalan umum, objek pajak juga meliputi alat berat dan alat besar, selama alat tersebut menggunakan roda dan motor sebagai penggerak dan tidak terpasang secara permanen pada

suatu lokasi tertentu. Hal ini mencerminkan adanya perluasan ruang lingkup objek pajak, mengingat alat berat sering kali memiliki karakteristik seperti kendaraan bermotor dalam hal mobilitas dan pemanfaatan jalan. Oleh karena itu, alat-alat seperti traktor, bulldoser, ekskavator, dan sejenisnya, yang digunakan dalam proyek-proyek konstruksi atau pertambangan dan bersifat berpindah-pindah, termasuk dalam cakupan objek pajak kendaraan bermotor.

Namun demikian, tidak semua kendaraan atau alat bermotor dikenai kewajiban pembayaran ajak kendaraan bermotor. Terdapat sejumlah pengecualian terhadap objek pajak kendaraan bermotor yang diatur secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan, guna memberikan perlindungan serta fasilitas tertentu kepada pihak-pihak tertentu yang bersifat strategis atau memiliki peran khusus. Adapun kendaraan yang dikecualikan dari objek pajak kendaraan bermotor, antara lain:

1. Kereta Api, baik yang digunakan untuk angkutan penumpang maupun barang, karena tidak beroperasi di jalan umum yang dibiayai oleh anggaran daerah;
2. Kendaraan bermotor untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, yang digunakan oleh Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), mengingat fungsinya yang bersifat vital dan strategis bagi negara;
3. Kendaraan bermotor milik perwakilan negara asing dan lembaga internasional, sesuai dengan asas resiprositas dan ketentuan hukum internasional;
4. Kendaraan bermotor yang menggunakan energi terbarukan, sebagai bentuk insentif fiskal dalam mendorong penggunaan teknologi ramah lingkungan dan mendukung kebijakan pengurangan emisi karbon;
5. Kendaraan bermotor yang hanya digunakan untuk kepentingan pameran, yang tidak digunakan untuk operasional sehari-hari di jalan umum.

Pengecualian-pengecualian ini bertujuan untuk memberikan keadilan serta efisiensi dalam sistem perpajakan daerah, sekaligus mendukung agenda-agenda nasional seperti pelestarian lingkungan, diplomasi internasional, dan penguatan pertahanan negara.

## **B. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, subjek pajak kendaraan bermotor adalah individu atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor yang dioperasikan di wilayah hukum Indonesia. Subjek pajak ini berkewajiban untuk memenuhi tanggung jawab perpajakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain, pihak yang terdaftar sebagai pemilik kendaraan bermotor berdasarkan dokumen resmi kendaraan adalah pihak yang dikenakan kewajiban pajak.

Subjek pajak kendaraan bermotor terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu individu (orang pribadi) dan badan (perusahaan atau entitas hukum). Masing-masing kategori ini memiliki perbedaan dalam kewajiban pelaporan dan pembayaran pajak, yang akan dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. **Orang Pribadi:** Individu yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor secara sah merupakan subjek pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini, wajib pajak adalah individu yang secara langsung memiliki hak atas kendaraan tersebut, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk mendukung kegiatan usaha yang dijalankan. Sebagai contoh, seorang pemilik kendaraan pribadi seperti mobil atau sepeda motor yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, seperti pergi bekerja atau beraktivitas, wajib membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak dalam kategori orang pribadi bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban

perpajakannya secara mandiri, termasuk melakukan pembayaran tahunan pajak kendaraan bermotor serta melakukan proses perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang mencerminkan status kepemilikan kendaraan.

2. Badan (Perusahaan atau Entitas Hukum): Selain individu, badan usaha atau badan hukum juga termasuk sebagai subjek pajak kendaraan bermotor jika badan tersebut memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Badan ini dapat berupa perusahaan swasta, koperasi, yayasan, organisasi, atau entitas lain yang diakui secara hukum. Kewajiban perpajakan badan usaha ini diwakili oleh pengurus badan atau kuasa yang ditunjuk secara resmi untuk mewakili badan dalam urusan perpajakan. Kendaraan yang dimiliki oleh badan hukum atau badan usaha biasanya digunakan untuk keperluan operasional dan komersial. Contoh kendaraan yang dimiliki oleh badan usaha termasuk kendaraan angkutan barang, kendaraan dinas, kendaraan operasional untuk layanan komersial (seperti taksi, angkutan barang, atau kendaraan perusahaan lainnya), dan kendaraan yang digunakan untuk menunjang kegiatan sehari-hari organisasi.

## **2.5 Samsat**

### **2.5.1 Pengertian Samsat**

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT), Samsat merupakan sistem pelayanan terpadu yang menyatukan berbagai bentuk pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam satu kesatuan sistem yang terintegrasi. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan dalam pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan urusan kepemilikan dan kewajiban administrasi kendaraan bermotor. Adapun cakupan layanan yang diberikan oleh Samsat meliputi beberapa aspek penting, yakni:

1. Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident): Meliputi proses pendaftaran kendaraan baru maupun perpanjangan, perubahan identitas kendaraan, serta penerbitan dokumen kendaraan seperti STNK dan TNKB.
2. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Pajak tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik kendaraan sebagai bentuk kontribusi terhadap pembangunan daerah.
3. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB): Biaya administrasi yang dikenakan saat terjadi perubahan kepemilikan kendaraan bermotor.
4. Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ): Dana wajib yang dikelola untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas.

Seluruh layanan tersebut diselenggarakan secara terkoordinasi di Kantor Samsat, melalui skema pelayanan ‘satu atap’, di mana masyarakat dapat mengurus seluruh keperluan administrasi kendaraan bermotor dalam satu lokasi tanpa harus berpindah-pindah instansi.

Pelaksanaan sistem Samsat melibatkan kerja sama dan kolaborasi antara tiga lembaga utama, yang masing-masing memiliki peran strategis dan saling melengkapi, yaitu:

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri): Memiliki tanggung jawab utama dalam hal registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Polri memastikan bahwa setiap kendaraan yang beroperasi di jalan telah tercatat secara sah dan memiliki legalitas administratif sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
2. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) / Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda): Bertugas dalam pengelolaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Bapenda memiliki fungsi vital dalam

mendukung penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) melalui sektor perpajakan kendaraan.

3. PT Jasa Raharja (Persero): Bertanggung jawab dalam pengumpulan dan pengelolaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dana ini digunakan untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas, baik pengemudi, penumpang, maupun pejalan kaki, sebagai bentuk perlindungan dasar.

Sinergi antara ketiga lembaga ini menjadi fondasi dari keberhasilan sistem Samsat. Model kolaboratif ini dirancang agar pelayanan publik menjadi lebih efisien, cepat, transparan, dan akuntabel. Selain itu, penerapan sistem Samsat juga diharapkan dapat mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit serta meminimalisasi potensi pungutan liar yang selama ini menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan administrasi publik.

Lebih jauh, keberadaan Samsat memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan daerah, khususnya dari sektor pajak kendaraan bermotor. Pendapatan tersebut kemudian dapat dialokasikan untuk pembiayaan pembangunan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan publik, dan sektor-sektor strategis lainnya yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dengan terus berkembangnya teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih modern dan praktis, sistem Samsat pun terus bertransformasi, salah satunya melalui hadirnya inovasi seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, Samsat Online, dan berbagai bentuk pelayanan digital lainnya. Inovasi-inovasi ini menjadi bentuk nyata komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dan berbasis teknologi.

### 3.5.2 Samsat Keliling

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, serta mudah diakses, fungsi Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu terobosan penting dalam sistem pelayanan administrasi kendaraan bermotor adalah hadirnya Samsat Keliling, sebuah solusi pelayanan bergerak yang dirancang untuk menjangkau masyarakat secara langsung tanpa harus mendatangi kantor Samsat utama. Inovasi ini menjadi langkah progresif dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau berdomisili jauh dari lokasi Samsat konvensional.

Dengan adanya Samsat Keliling, proses administrasi kendaraan seperti pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan, serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien. Layanan ini diselenggarakan di titik-titik strategis yang telah ditentukan, seperti pusat kota, pasar tradisional, terminal, alun-alun, hingga area publik lainnya yang mudah dijangkau. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan aksesibilitas layanan, penghematan waktu masyarakat, serta peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban mereka. (Karmila, 2024).

Pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan administrasi kendaraan di Kantor Samsat, telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan ini tidak terlepas dari kesadaran pemerintah akan pentingnya memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, efisien, dan mudah dijangkau menjadi pendorong utama lahirnya berbagai inovasi pelayanan

publik, salah satunya adalah Samsat Keliling. Inovasi ini menjadi solusi konkret atas berbagai kendala klasik yang sering dihadapi masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan, seperti antrean panjang, waktu operasional yang terbatas, serta jarak lokasi kantor Samsat yang cukup jauh dari tempat tinggal masyarakat.

Layanan Samsat Keliling hadir dengan tujuan utama untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui mobil layanan keliling yang beroperasi di berbagai titik strategis, masyarakat kini dapat melakukan pengesahan STNK dan membayar pajak tahunan dengan lebih praktis tanpa perlu menghabiskan waktu lama di kantor Samsat. Efisiensi waktu dan kemudahan akses ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan wajib pajak, tetapi juga mendorong meningkatnya kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak secara tepat waktu.

Lebih jauh, keberadaan Samsat Keliling juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Semakin mudahnya masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan berdampak pada naiknya angka pembayaran pajak yang sebelumnya mungkin tertunda akibat keterbatasan akses. Dengan demikian, program ini tidak hanya berperan dalam memudahkan proses administrasi, tetapi juga menjadi bagian penting dari strategi peningkatan pendapatan daerah yang berkelanjutan. Oleh karena itu, inovasi seperti Samsat Keliling perlu terus dikembangkan dan diperluas jangkauannya sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

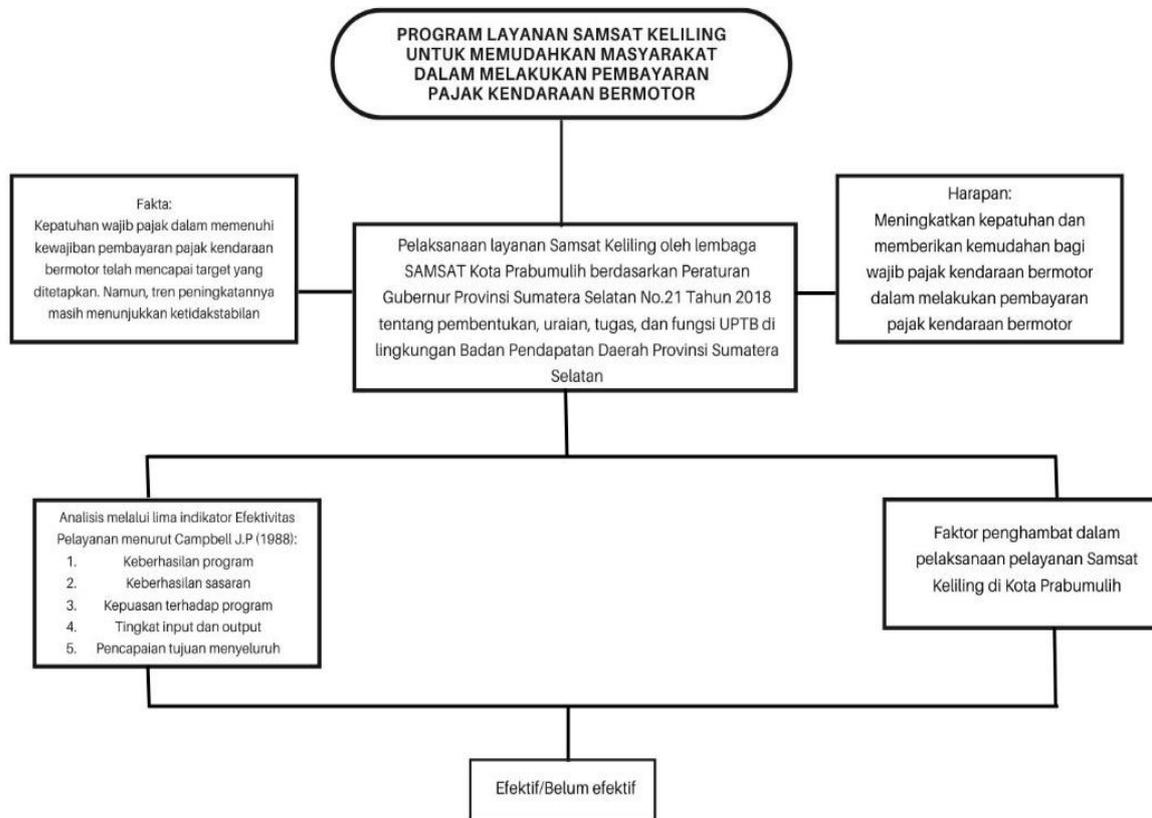
### **3.6 Kerangka Pikir**

Menurut Sugiono dalam Syahputri (2023) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Kerangka berpikir penelitian ialah dasar pemikiran dari

penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Kerangka berpikir memuat teori atau dalil serta konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir ini menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel. Kerangka berpikir dapat disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang ditelitinya.

Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun untuk menunjukkan hubungan antara efektivitas pelayanan Samsat Keliling sebagai variabel independen, dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel dependen. Efektivitas pelayanan dimaknai melalui beberapa indikator yang diadaptasi dari teori efektivitas pelayanan oleh Campbell J.P dalam Hadi (2018), yang meliputi: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh. Indikator-indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan Samsat Keliling dapat memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, khususnya di Kota Prabumulih.

Untuk mempermudah pemahaman tentang hubungan antar variabel tersebut, kerangka pikir dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk bagan berikut:



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

*(Diolah oleh Peneliti, 2025)*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara objektif data-data yang diperoleh di lapangan mengenai topik penelitian. Menurut Zellatifanny, dkk dalam (Koentjaraningrat, 1981) mengatakan penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang karakteristik seseorang, situasi, atau seberapa sering hubungan tertentu terjadi antara satu fenomena dengan fenomena lainnya di dalam masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai efektivitas layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih. Dengan metode deskriptif, penelitian ini akan mengeksplorasi hambatan yang memengaruhi layanan tersebut dan dampaknya terhadap kepatuhan pajak. Hasilnya diharapkan memberikan wawasan tentang kepuasan masyarakat dan efektivitas kebijakan.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan komponen esensial yang berfungsi sebagai pedoman konseptual bagi peneliti dalam menjaga konsistensi arah studi, serta memastikan bahwa setiap tahapan penelitian dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Fokus ini juga berperan dalam mengidentifikasi isu-isu strategis yang relevan, serta mengarahkan proses pengumpulan dan analisis data agar tetap berada dalam koridor yang terstruktur. Dalam konteks penelitian ini, fokus penelitian dirumuskan dengan merujuk pada kerangka teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh

Campbell J.P. Adapun indikator-indikator efektivitas yang dapat digunakan sebagai ukuran dalam evaluasi hasil yang terdiri dari:

1. Keberhasilan program, keberhasilan program Samsat Keliling erat kaitannya dengan efektivitas layanan dalam menyediakan akses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mudah, cepat, dan nyaman bagi masyarakat Kota Prabumulih. Program ini dianggap berhasil apabila mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak, mengurangi hambatan administratif, serta memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.
2. Keberhasilan sasaran, dalam program Samsat Keliling diukur dari sejauh mana layanan ini mampu menjangkau wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Prabumulih, khususnya mereka yang membutuhkan akses yang lebih dekat dan fleksibel untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini mencakup kemampuan program untuk melayani kelompok sasaran secara efektif, meningkatkan partisipasi wajib pajak, dan mengatasi kendala geografis atau waktu yang sebelumnya menghambat pembayaran pajak.
3. Kepuasan terhadap program, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dinilai dari berbagai aspek, termasuk keramahan petugas dalam melayani, kecepatan proses pembayaran pajak, dan kelengkapan fasilitas yang tersedia di mobil Samsat Keliling. Kepuasan ini mencerminkan efektivitas layanan dalam memenuhi harapan wajib pajak dan menjadi indikator penting keberhasilan program dalam meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.
4. Tingkat *input* dan *output*, efisiensi layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih dapat diukur dengan membandingkan sumber daya yang digunakan seperti jumlah mobil Samsat, tenaga petugas, dan biaya operasional dengan hasil yang dicapai, seperti jumlah wajib pajak yang dilayani per hari operasional. Perbandingan ini mencerminkan sejauh mana program mampu memaksimalkan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sekaligus memastikan keberlanjutan program secara ekonomis.

5. Pencapaian tujuan secara menyeluruh, dalam layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih terkait erat dengan efektivitas program dalam mencapai dua tujuan utama: meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan mendongkrak Pendapatan Asli Daerah. Keberhasilan ini mencakup bagaimana layanan dirancang dan dijalankan untuk mempermudah akses pembayaran pajak, mengatasi hambatan yang dihadapi wajib pajak, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan asli daerah secara signifikan.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kota Prabumulih, yang dipilih karena adanya inovasi layanan Samsat Keliling yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara lebih efisien. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa area strategis di kota ini, termasuk pusat kota, area komersial, dan lokasi-lokasi dengan akses publik yang tinggi. Area tersebut dipilih karena memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga layanan Samsat Keliling diharapkan mampu menjangkau lebih banyak wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis mencakup sejauh mana layanan ini mampu menjangkau masyarakat secara optimal, meningkatkan kesadaran dan kemudahan dalam pembayaran pajak, serta mengatasi hambatan yang mungkin dihadapi wajib pajak.

### **3.4 Sumber Data**

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

#### **3.4.1 Data Primer**

Data ini diperoleh langsung dari lapangan melalui interaksi langsung dengan responden atau partisipan. Dalam konteks pelayanan publik, data primer dikumpulkan melalui metode seperti wawancara dan observasi.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data ini berasal dari sumber-sumber yang telah tersedia, seperti dokumen resmi, laporan lembaga, kebijakan pemerintah, data statistik, atau literatur yang relevan. Data sekunder ini berperan sebagai pendukung untuk memberikan kerangka referensi serta memperkaya analisis data primer yang diperoleh di lapangan.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah bagian penting dalam penelitian, karena metode yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kualitas dan relevansi data yang dihasilkan, yang pada akhirnya menentukan validitas dan keberhasilan penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang akurat, mendalam, dan relevan dengan tujuan penelitian. Metode yang digunakan mencakup berbagai pendekatan yang dirancang untuk memastikan data yang diperoleh mendukung analisis dan kesimpulan penelitian.

### **3.5.1 Wawancara**

Teknik pengumpulan data melalui wawancara melibatkan interaksi antara peneliti dan narasumber untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Dalam wawancara ini, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk menggali pemahaman, pandangan, pengalaman, atau opini narasumber mengenai topik atau isu tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan wawancara semi-terstruktur, yang menggabungkan elemen wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Pewawancara memiliki panduan pertanyaan utama, namun tetap fleksibel untuk menggali jawaban lebih mendalam atau mengajukan pertanyaan baru berdasarkan respons narasumber.

Penentuan informan yang akan diwawancarai didasarkan pada peran penting mereka dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih. Informan

yang dipilih adalah individu yang terlibat langsung dalam proses tersebut, baik sebagai pelaksana maupun pengguna layanan Samsat Keliling. Peneliti akan mewawancarai informan yang memiliki keterlibatan signifikan untuk mendapatkan pandangan dan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

**Tabel 4. Daftar Informan**

No	Nama	Jabatan/Profesi	Data yang diperlukan
1	Indra Gunadi, SE	Kasubag tata usaha	Terkait dengan pelaksanaan layanan Samsat Keliling dan administrasi perpajakan kendaraan bermotor.
2	M. Iqbal Muttaqin, SH	Penanggung jawab CPU	Mengenai jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan data Wajib Pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak.
3	Faidil Danu Saputra	Petugas layanan	Terkait tantangan dan hambatan di lapangan dalam pelaksanaan program Samsat Keliling.

4	Hosda	Pengguna layanan	Penialian tentang layanan Samsat .
5	Yanto	Pengguna layanan	Penialian tentang layanan Samsat keliling.
6	Ully Marina	Pengguna layanan (Biro Jasa)	Alasan wajib pajak dalam menggunakan biro jasa layanan
7	Eka Yati	Pengguna layanan (Biro Jasa)	Alasan wajib pajak dalam menggunakan biro jasa layanan

*Sumber: (Diolah Peneliti tahun 2025)*

### 3.5.2 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan metode yang sangat penting dalam penelitian. Metode ini melibatkan pengumpulan, pemeriksaan, dan analisis data yang sudah tersedia dalam bentuk dokumen, seperti catatan, laporan, surat-menyurat, foto, video, atau informasi tertulis lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dengan menggunakan dokumentasi, peneliti bisa mendapatkan data historis atau data yang berasal dari proses administratif dan operasional tanpa perlu mengumpulkan data langsung di lapangan. Keuntungan menggunakan dokumen yang sudah ada adalah peneliti dapat melakukan analisis yang lebih mendalam dengan menghemat waktu dan sumber daya. Selain itu, dokumen seringkali lebih objektif karena sudah tercatat secara resmi dan terstruktur. Dalam penelitian ini, dokumentasi juga dapat digunakan untuk mendukung temuan yang diperoleh dari metode pengumpulan data lain, seperti wawancara.

### **3.6 Teknik Analisis data**

Analisis data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, karena melalui proses ini dapat dihasilkan berbagai temuan, baik yang bersifat substantif maupun formal. Analisis secara umum dapat diartikan sebagai usaha untuk memeriksa sesuatu secara cermat. Dalam penelitian, analisis data merujuk pada proses mengkaji dan memahami data dengan tujuan menemukan makna, interpretasi, serta kesimpulan tertentu dari keseluruhan data yang telah dikumpulkan. Selain itu, analisis data juga mencakup upaya untuk menyusun, memilah, dan mengolah data menjadi suatu bentuk yang teratur dan bermakna (Saleh, 2017). Penelitian ini menggunakan analisis data sebagai berikut:

#### **3.6.1 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses penyaringan dan penyederhanaan data yang telah terkumpul, dengan tujuan memisahkan data yang relevan dari yang kurang penting. Dalam tahap ini, peneliti memilih informasi-informasi yang memiliki kaitan langsung dengan fokus penelitian, sehingga data yang diolah menjadi lebih terfokus dan mudah dikelola.

#### **3.6.2 Penyajian Data**

Penyajian data adalah proses menyusun dan menampilkan informasi yang telah dipilah serta diorganisasikan secara sistematis, sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Setelah data disusun, langkah berikutnya adalah melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan dan validitasnya. Penyajian data sering kali dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, atau narasi untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai temuan penelitian.

#### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan**

Kesimpulan data dapat diartikan sebagai proses memberikan interpretasi atau penafsiran terhadap makna yang terkandung dalam data yang telah dianalisis. Pada tahap ini, peneliti menghubungkan temuan dengan tujuan penelitian, teori, atau konteks yang relevan untuk memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam. Kesimpulan tidak hanya berupa pernyataan hasil akhir, tetapi juga mencerminkan penjelasan logis mengenai apa yang ditemukan, mengapa temuan tersebut penting, dan bagaimana hal tersebut dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan atau praktik di bidang yang diteliti.

### **3.7 Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data sangat penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan seberapa terpercaya dan akurat hasil penelitian. Validitas data menunjukkan apakah informasi yang dikumpulkan benar-benar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Jika datanya valid, maka analisis dan kesimpulan yang diambil juga akan lebih tepat dan bisa dipertanggungjawabkan.

Menurut Sa'adah (2022), data adalah bagian paling penting dalam penelitian. Jika data yang digunakan tidak benar, maka hasil penelitian bisa salah dan menyesatkan. Oleh karena itu, peneliti harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan diuji dengan cara yang tepat. Salah satu cara yang umum digunakan adalah teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber atau metode agar hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya.

Dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif* (2022), Sugiyono menjelaskan bahwa keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan dan bebas dari bias. Untuk menjamin validitas data tersebut, Sugiyono merekomendasikan penggunaan teknik triangulasi sebagai metode utama dalam pengujian keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data dengan membandingkan informasi dari berbagai sudut pandang guna meningkatkan validitas temuan penelitian. Menurut Sugiyono, terdapat empat jenis triangulasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu triangulasi sumber atau data, triangulasi metode triangulasi peneliti, dan triangulasi teori.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan keabsahan data melalui penerapan triangulasi sumber dan triangulasi teknik:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki relevansi terhadap penelitian. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi konsistensi atau perbedaan di antara pandangan para informan, sehingga menghasilkan data yang lebih valid dan komprehensif.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil data yang diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara dan dokumentasi, untuk melihat konsistensi informasi yang dikumpulkan dari subjek atau objek penelitian yang sama.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang “Analisis Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Prabumulih” maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Keberadaan layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih telah terbukti efektif dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini terlihat dari kemudahan akses yang diberikan, terutama bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor Samsat Induk, sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis dan efisien. Tingginya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, ramah, dan tidak berbelit-belit juga menunjukkan bahwa layanan ini telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sumber daya yang digunakan seperti petugas, kendaraan, dan anggaran mampu dimanfaatkan secara maksimal dan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya. Secara umum, layanan Samsat Keliling tidak hanya membantu masyarakat dalam membayar pajak dengan lebih mudah, tetapi juga ikut mendorong terbentuknya kesadaran dan kedisiplinan masyarakat untuk taat membayar pajak tepat waktu.
2. Pelaksanaan layanan Samsat Keliling di Kota Prabumulih menghadapi hambatan yang bersumber dari faktor internal dan eksternal. Secara internal, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta jam operasional yang sempit menjadi kendala utama dalam pelaksanaan layanan. Di sisi eksternal, rendahnya kesadaran masyarakat, kondisi geografis dan cuaca, gangguan teknis, serta kurang optimalnya sosialisasi turut mempengaruhi efektivitas program. Oleh karena itu, diperlukan

peningkatan kapasitas internal serta penguatan strategi eksternal guna mendukung keberlanjutan dan optimalisasi pelayanan.

## 5.2 Saran

1. Perluasan Jangkauan Layanan Samsat Keliling, Untuk mengatasi ketimpangan akses layanan PKB, disarankan penambahan minimal dua unit armada Samsat Keliling. Fokus utama diarahkan ke wilayah yang belum terjangkau secara rutin seperti Kecamatan Rambang Kapak Tengah dan Prabumulih Barat, yang memiliki keterbatasan geografis terhadap lokasi Samsat Induk.
2. Inovasi Layanan Melalui Kemitraan dengan BUMDes  
Sebagai pelengkap strategi perluasan layanan, disarankan agar UPT Samsat mengembangkan model kemitraan dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai agen pembayaran PKB. Inovasi ini bertujuan memperluas kanal pelayanan berbasis komunitas, mendekatkan layanan kepada masyarakat pedesaan, serta mendorong pemberdayaan ekonomi lokal melalui peran aktif lembaga desa.
3. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Pelayanan, Perlu dilakukan penambahan personel lapangan serta pelatihan berkelanjutan yang mencakup pelayanan publik, komunikasi efektif, dan manajemen antrean, guna meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat serta mempercepat proses layanan.
4. Peningkatan Strategi Penyebaran Informasi Layanan Publik, Disarankan agar jadwal dan lokasi pelayanan Samsat Keliling disampaikan kepada masyarakat secara lebih rutin dan sistematis melalui media sosial resmi dan saluran informasi lokal lainnya. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterlibatan, dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan pembayaran pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Samsat).

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2018 tentang Pembentukan tugas dan fungsi UPTB di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

MENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat 1

### Jurnal:

Anisah, d. E. (2018). Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan. *Efficient Indonesian Journal of Development*, 44-50.

Darmakanti, N. M. (2021). Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi. *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, 88-94.

Haryoko, S. d. (2020). *Analisis data Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Hidayat, I. d. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 11-35.

Jannah, M. d. (2023). Pengaruh Sanksi, Razia Lapangan, dan Samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumbawa. *Ekalaya Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 59-65.

Lenak, S. M. C., dkk. (2021) Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1-9.

- Mokoginta, N. C. (2015). Analisis Efektivitas Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EMBA*, 685-694.
- Muhammad Fitri Rahmadana, d. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Penulis.
- Nugraha, M. E.S. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 82-90
- Prasuraman, A. P., etc. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40
- Prihatin, M. d. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 266-274.
- Sholeha, I. B. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPTD Samsat Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 631-641.
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 23-34.
- Sista, N. P. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 142-179.
- Sunny, A. R. (2022). Tinjauan Atas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 19-30.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 960-970.

### **Skripsi:**

- Hadi, M. G. M. 2018. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Jaryah, N. A. 2023. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Siskeudes Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Akuntabilitas Keuangan Desa (Studi Pada Desa*

*Mangki Kec Cempa Kab Pinrang) Perspektif Akuntansi Syariah.* (Skripsi).  
Institut Agama Islma Negeri Parepare. Parepare

Karmila, 2024. *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Parepare.* (Skripsi).  
Institut Agama Islma Negeri Parepare. Parepare

Nasution, Y. R. D. 2017. *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Medan Utara.* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan

#### **Buku:**

Haryoko, S, dkk. (2020). *Analisis data kualitatif (konsep, teknik, & prosedur analisis).* Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik).* Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah.

Rahmadana, M. F, dkk. (2020). *Pelayanan publik.* Yayasan Kita Menulis

Saleh, S. (2017). *Analisis Data kualitatif.* Pustaka Ramadhan.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

Yulianto, dkk. (2021). *Reinventing perpajakan.* Expert

#### **Website:**

Badan Pusat Statistik Kota Prabumulih, 2024. Jumlah Penduduk (Jiwa) 2024  
<https://prabumulihkota.bps.go.id/id/statisticstable/2/MjkjMg==/jumlah-penduduk-.html>. Diakses pada 25 Oktober 2024