

## **EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MALANG** **(Studi Pada Pelayanan SAMLING SAMSAT Kota Malang)**

**Rika Sofianti<sup>1</sup>, Afifuddin<sup>2</sup>, Suyeno<sup>3</sup>**

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, LPPM  
Unisma Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

*Email : [rikasofianti22@gmail.com](mailto:rikasofianti22@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan keputusan menteri negara pendaya gunaan aparatur Negara No.PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, SAMSAT Malang Kota mengeluarkan inovasi, yaitu salah satunya adanya SAMSAT Keliling (SAMLING), SAMLING adalah suatu inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Malang untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ, dengan lebih mudah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan yaitu model interaktif dari Sugiyono (2012). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang berdasarkan indikator Indikator Kualitas Pelayanan (Irawan, 2002; Muchsen, 2007, sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang perlu di perbaiki. Faktor pendukung Terselenggaranya Pelayanan Yang Optimal, Mempersingkat Waktu Proses Pelayanan Atau Pengurusan Kendaraan Bermotor. Faktor penghambat yaitu letak posisi KB SAMSAT Malang Kota yang berada hampir di perbatasan antara Kota Malang dan Kabupaten Malang, kurangnya sarana prasarana, adanya trouble jaringan.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kebijakan, SAMLING

### **Pendahuluan**

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia ini di bagi menjadi beberapa komponen, yaitu provinsi, kabupaten, kota, kecamatan dan desa. Masing-masing komponen tersebut memiliki cara yang berbeda untuk meningkatkan pelaksanaan dan pelayanan masyarakat. Setiap daerah memiliki kewajiban untuk membuat dan mengimplementasikan kebijakan pemerintahannya. Dalam hal tersebut tidak serta merta di jalankan, melainkan membutuhkan biaya untuk mewujudkannya. Oleh sebab itu setiap warga Negara Indonesia wajib membayar pajak.

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak juga merupakan suatu dedikasi wajib pada daerah yang terutang sebab 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. Pajak memiliki tujuan untuk memudahkan, menciptakan keadilan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pajak juga digunakan untuk pembiayaan daerah.

Pajak daerah merupakan salah satu wadah untuk penerimaan pendapatan asli daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Jenis pajak daerah yang ada dalam undang-undang Nomor 28 tahun 2009, yaitu pajakkendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar, pajak air permukaan, pajak rokok.

Adapun pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang sangat besar bagi pembangunan daerah, dikarenakan tingkat penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia cukup tinggi. Sebagaimana diketahui bahwa untuk memiliki kendaraan bermotor saat ini sangatlah mudah, salah satunya dengan kredit dari suatu aliansi dagang.

Dalam menjalankan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak harus mengetahui dengan jelas mekanisme pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta memerlukan sarana Administrasi yang jelas untuk menyampaikan serta memenuhi kewajiban tersebut. Masalah pemungutan pajak kendaraan bermotor, kantor sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) yang sangat berperan di dalamnya.

Pada tahun 1976 sampai 1988 konsep SAMSAT ini mulai diberlakukan di seluruh Indonesia, dengan bekerjasama dengan POLRI, PT Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Provinsi. Terbentuknya SAMSAT diti dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP 1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komandi Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Menurut UU Nomor 5 tahun 2015, Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

SAMSAT merupakan sistem kerja sama dengan POLRI, dinas pendapatan provinsi dan PT Jasa Raharja. Pada tahun 1993 terdapat revisi instruksi bersama Menhankam Pangab, Mendagri dan Menkeu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 yaitu dengan masa berlaku STNK dari satu tahun Menjadi lima tahun namun pembayaran PKB dan SWDKLLJ di laksanakan setiap tahun melalui pengesahan STNK di laksanakan oleh

POLRI. Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menerbitkan dan mengesahkan STNK, untuk Dinas Pendapatan Provinsi bertugas untuk menetapkan besarnya pajak kendaraan bermotor (PKB) yang di sangkut pautkan dengan pemasukan uang kas Negara dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT jasa Raharja bertugas untuk mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

SAMSAT jugaterdapat di kota Malang. Kantor bersama SAMSAT Malang Kota merupakan kantor pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah dan melayani masyarakat dengan maksimal. Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan adalah Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menyikapi hal ini, Jawa Timur mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam menanggapi hal ini pemerintah Jawa Timur menetapkan peraturan Daerah (perda) Provinsi Jawa Timur Nomor Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik, hal ini yang bisa menjadi dasar hukum bagi usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Landasan ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten maupun kota untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat dengan mengacu pada standar pelayanan dan asas-asas pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Banyak berbagai organisasi pemerintah yang melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota. Dalam mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, SAMSAT Malang Kota mengeluarkan inovasi, yaitu adanya SAMSAT Keliling (SAMLING), SAMSAT Corner, SAMSAT Payment, SAMSAT Drive Thru. SAMLING adalah suatu inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah kota Malang untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan pembayaran PKB, pengesahan STNK dan SWDKLLJ, dengan lebih mudah.

SAMLING bertujuan agar dapat memudahkan pelayanan pembayaran pajak bagi masyarakat yang jauh dari lokasi kantor SAMSAT dan yang tidak sempat pergi ke kantor SAMSAT dikarenakan tuntutan kerja. SAMLING biasanya dapat di temukan di tempat-tempat umum dan tentunya memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor SAMSAT Malang Kota. Sehingga SAMLING ini dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintah Daerah Malang.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang di teliti dan menekankan pada Evaluasi Kebijakan SAMLING dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, maka untuk menjelaskan kenyataan dari kejadian yang di teliti maka penulis menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincon dalam Albi Anggito et.al (2018:7) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan di lakukan dengan jalan melibatkan berbagi metode yang ada.

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi tentang sebelum dilaksanakan perencanaan, pada waktu di laksanakan pelaksanaan dan setelah di laksanakan hasil yang telah dicapai pada program SAMLING di Kota Malang

1. Prosedur SAMLING
2. Waktu Penyelesaian SAMLING
3. Tarif/ Biaya SAMLING
4. Produk Pelayanan SAMLING
5. Sarana Prasarana SAMLING

Faktor penghambat dan pendukung dalam Evaluasi Kebijakan SAMLING dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.

#### **A. Faktor Pendukung**

Terselenggaranya pelayanan optimal yang mengantisipasi terjadinya pencaloan yang dapat merugikan pengguna jasa program SAMLING, waktu yang digunakan untuk proses pelayanan pembayaran Pajak kendaraan bermotor semakin cepat.

#### **B. Faktor Penghambat**

Keterlambatan Masyarakat dalam mematuhi pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor, dalam hal ini tentunya banyak faktor yang membuat keterlambatan terjadi, yaitu di antaranya

- a. Letak posisi kantor bersama SAMSAT Malang Kota yang berada di perbatasan antara kota Malang dan Kabupaten Malang
- b. Kurangnya sarana prasarana yang ada pada SAMLING.
- c. Sering terjadinya gangguan jaringan

### **Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah letak di mana peneliti melakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan masalah yang ada dan mengungkapkan fakta dri objek yang di teliti. Dalam penelitian ini memilih lokasi penelitian di Kantor bersama SAMSAT Malang Kota.

### **Sumber Data**

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang di peroleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original atau yang di peroleh langsung dari sumber asli tidak melalui perantara. Data yang di peroleh dari kantor bersama SAMSAT Malang Kota dan wawancara dengan beberapa Informan yang menjadi wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor SAMSAT Malang Kota. Misalnya dari data wawancara yaitu data presentase wajib pajak yang melakukan kewajiban PKB yang terdaftar di kantor bersama SAMSAT Malang Kota.

Data Sekunder adalah sumber data penelitian yang di peroleh secara tidak langsung melalui media perantara misalnya riset kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan melalui buku Artikel, Jurnal, Skripsi, Tesis atau dari internet yang berkaitan dengan riset ini.

### **Pengumpulan Data**

Metode penelitian ini di gunakan dalam penyusunan tugas ini antara lain yaitu:

#### **1) Metode Literatur**

Metode Literatur yaitu metode dengan mengumpulkan, mengidentifikasi serta mengolah data tertulis yang di peroleh dan dapat di gunakan sebagai input dalam proses analisa. Pengumpulan di lakukan dengan cara komplikasi data yang di peroleh dari referensi-referensi lainnya seperti karya ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, maupun buku-buku referensi lainnya yang mendukung pembuatan tugas ini.

#### **2) Metode Observasi**

Metode Observasi yaitu, metode dengan mengumpulkan data-data yang di perlukan untuk pembahasan tugas ini yang di dapatkan dari lapang. Data- data tersebut berupa hasil

pengamatan dari Kantor SAMSAT Malang Kota.

3) Metode Diskusi atau Bimbingan

Metode diskusi atau bimbingan yaitu, melakukan konsultasi dan bimbingan dengan dosen atau pihak dari SAMSAT Malang Kota atau pihak –pihak yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen yang di gunakan adalah telepon genggam untk *recorder*, *ballpoint*, buku. Telepon genggam di gunakan untuk merekam kejadian yang penting pada suatu peristiwa baik dalam bentuk foto maupun vidio, *recorder*, di gunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data baik menggunakan metode wawancara, observasi dan sebagainya. Sedangkan *ballpoint* dan buku di gunakan untuk menulis informasi data yang di dapat dari narasumber.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan di interpretasikan menurut Rimbun et.al dalam Fahri (2017). Analisis data kualitatif adalah suatu kegiatan mencari dan menyusun secara sistematis temuan data yang di dapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, dan data lainnya untuk di sajikan kepada orang lain agar dapat di pahami dengan mudah. Tujuan dari analisis kualitatif ialah untuk mendapatkan makna, serta menghasilkan pengertian, konsep dan mengembangkan teori baru.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Tahapan dalam teknik analisis data adalah *data reduction*, *data display*, dan *concluding drawing/verification*. Berikut merupakan langkah-langkah analisis data model interaktif menurut Sugiyono (2012) yaitu

1. *Data collection* (pengumpulan data). Pada tahap ini, peneliti mengadakan pengumpulan data penelitian langsung ke lingkungan penelitian dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil pengumpulan data berupa catatan lapangan atau hasil observasi, transkrip wawancara, dan dokumen-dokumen dikumpulkan serta diberi nomor halaman berdasarkan kronologis waktu pengumpulannya.
2. *Data reduction* (reduksi data). Pada tahap ini, data yang diperoleh selama melakukan penelitian dikelompokkan berdasarkan sumber data. Peneliti mengadakan kegiatan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pemilihan, dan transformasi data mentah yang muncul dari berbagai catatan lapangan atau observasi, transkrip wawancara,

dan pencermatan dokumen dirangkum serta dipilih hal-hal yang pokok untuk difokuskan pada kesesuaian tujuan penelitian.

3. *Data Display* (penyajian data). Dalam hal ini berisi sekumpulan pokok informasi yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Penyajian data disampaikan secara naratif. Setelah peneliti menemukan hubungan, persamaan, dan hal-hal yang sering muncul.
4. *Conclution Drawing/verification* (penarikan kesimpulan). Tahap ini merupakan proses pemaknaan terhadap temuan penelitian dan peneliti selalu mengadakan verifikasi secara lebih mendalam. Verifikasi data membutuhkan kepastian dari suatu temuan.

### **Keabsahan Data**

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi. Menurut Sugiyono (2017:273) Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, teknik Triangulasi yang digunakan adalah: Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik.

## **Pembahasan**

### **A. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang**

Evaluasi merupakan kegiatan pemerberian nilai atas sesuatu fenomena di dalamnya terkandung pertimbangan nilai *value judgment* tertentu (Mustopadidjaja, 2004:45 dalam Annas 2017). Evaluasi dilakukan sebagai salah satu metode untuk menyelesaikan masalah dalam masyarakat (Rosenbloo, 1989:330 dalam Annas 2017). Masalah yang terjadi pada masyarakat dikarenakan kebijakan yang terkait dengan maslah itu tidak dapat lagi mengatasi masalah sosial yang terjadi.

Ada empat variabel dengan indikator-indikator yang digunakan sebagai sesuatu yang dapat diukur atau diteliti untuk mewakili empat variabel tersebut yaitu:

1. Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan uatu langkah yang di lewati oleh pemohon untuk memperoleh produk pelayanan yang di inginkan, dalam prosedur memuat diantaranya adalah persyaratan layanan pengaduan. Persyaratan merupakan suatu tutntutan yang hars di laksanakan dalam proses pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah di atur dalam undang-undang, persyaratan ini dapat berupa dokumen atau barang lainnya, di

sesuaikan dengan kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Sedangkan dalam layanan pengaduan ini bertujuan untuk menerima keluhan ataupun saran dari wajib pajak.

Kantor SAMLING Malang Kota dalam hal persyaratan sudah memenuhi standar pelayanan yang di tentukan. Sesuai dengan observasi yang di lakukan oleh peneliti. Dimana para pegawai memberikan pelayanan yang ramah jelas dan komunikatif pada masyarakat terkait dengan persyaratan yang sering di tanyakan oleh wajib pajak, terkait juga dengan alur yang akan dilalui wajib pajak sudah terpajang dengan menggunakan banner besar, dengan tujuan agar supaya wajib pajak lebih jelas dalam memahami alur pelayanan. Sesuai dengan indikator pelayanan publik menurut Irwan 2002; Muchsen, 2007 dalam Hayat (2018) yaitu *pertamaemphaty*, yaitu ditandai dengan etitude yang baik dan sopan yang di miliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan menerima saran ataupun kritikan dari wajib pajak, yang *kedua reability*, yaitu dengan kemampuan para pegawai SAMLING untuk memberikan pelayanan yang dapat di percaya, sikap yang peka dan sigap terhadap tugas dan tanggung jawab. Serta juga dalam memberikan informasi terkait dengan persyaratan dan alur dengan jelas dan mudah di pahami oleh wajib pajak dan juga sudah di anggap sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT dimana didalam dijelaskan tentang persyaratan dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Layanan pengaduan yang di berikan pada wajib pajak sudah bisa dilakukan melalui WA, FB, IG Twitter tak hanya menggunakan kotak saran, hal ini tentunya memudahkan wajib pajak dalam mengadukan saran ataupun kritikannya.

Dari hasil wawancara ketiga informan merasa puas dan tidak memberatkan wajib pajak dengan persyaratan dan layanan pengaduan yang di berikan oleh pegawai SAMSAT sudah cukup memuaskan juga.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan berupa persyaratan dan layanan pengaduan sudah cukup baik karena prinsip pelayanan publik yaitu kejelasan juga indikator pelayanan yaitu *emphaty* dan *reability*.

## 2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan estimasi waktu yang di berikan oleh pegawai kantor untuk menunggu proses penyelesaian

pembayaran pajak Kendraan bermotor. Waktu yang perlukan kurang lebih 15 menit sampai 45 menit tergantung dari apa yang di urus, hanya saja waktu menunggu yang lama di karenakan mengantri antrian saja.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di SAMLING Malang Kota, terkait dengan estimasi waktu tidak memerlukan waktu yang lama, sesuai dengan apa yang di urus, misalkan pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan maka ada waktu untuk cek fisik beda dengan yang tahunan. Pegawai SAMLING juga cepat dan tanggap melakukan pelayanan pada wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan *Responsiveness* yaitu dengan kemampuan pegawai bagian pembayaran pelayan pajak kendaraan bermotor untuk memberikan jasanya. Dan jadwal pelayanan sudah standar dari jam 08:00-12:30 namun masih ada keluhan dari sebagian wajib pajak dikarenakan jam pelayanan hanya sampai jam 12, dimana jam tersebut merupakan waktu ketika bekerja, sehingga waktu tersebut sulit untuk para wajib pajak yang bekerja di kantor ataupun memiliki jam yang sama ketika bekerja.

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa waktu yang di butuhkan dalam proses penyelesaian pelayan cukup cepat dan respon dari pegawai SAMSAT juga cepat dan untuk jadwal sudah standar namun bisa ada penambahan waktu, di karenakan ada keluhan dari wajib pajak yang meraa jadwal yang berbarengan dengan jam kerja.

Dari pemaparan di atas dapat di simpulkan bahwa waktu pelayanan tidak memerlukan banyak waktu, dan respon pegawai juga cepat untuk mengaggapi wajib pajak, hal ini sesuai dengan indikator pelayanan publik *responsiveness* akan tetapi untuk jadwal yang di berikan masi kurang efisien di karenakan masi ada komplain dari wajib pajak yang meminta penambahan waktu.

## 3. Tarif/ Biaya

Tarif /biaya merupakan ongkos yang di kenakan kepada penerima layanan dalam mengurus data/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan undang-undang republik indonesia nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 6, menjelaskan bahwa tarif untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah di atur didalamnya. Para pegawai juga telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan

bertanggung jawab, dan menghindari sesuatu yang bukan kewajibannya, hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang bebas dari gratifikasi maupun pungutan liar. Hal ini juga memenuhi indikator kualitas pelayanan yaitu *assurance* yang mana adanya kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara pada ke tiga informan di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah dalam tarif atau biaya, wajib pajak tidak merasa keberatan dalam tarif di karenakan tarif yang di kenakan sudah di atur dalam undang-undang dengan tarif yang berbeda di setiap tipe kendaraan dan model kendaraan.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan barang yang di hasilkan oleh SAMSAT Malang Kota dalam memberikan pelayanan. Produk pelayanan di SAMSAT Malang Kota yaitu Note/ notice, STNK, BPKB, TNKB.

Dari hasil wawancara pada informan di atas dapat di simpulkan bahwa produk pelayanan sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *reability* di tandai dengan kemampuan dan keandalan dalam menyiapkan produk pelayanan. Dan setelah wajib pajak menyelesaikan prosedur pelayanan yang di butuhkan maka wajib pajak juga akan menerima produk pelayanan berupa dokumen seperti BPKB dan sebagainya.

Dapat di simpulkan bahwa wajib pajak menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang di urusnya dan pegawai SAMSAT Malang Kota juga melayani dengan ramah.

#### 5. Sarana Prasarana

Sarana Prasarana merupakan fasilitas yang disediakan oleh SAMLING maupun SAMSAT Malang Kota dengan tujuan memberikan kenyamanan terhadap wajib pajak, seperti ruang tunggu, parkir, toilet, tempat cek fisik, blangko pendaftaran. Hal ini berkaitan dengan *tangibles* yaitu sarana fisik yang berupa administrasi ruang tunggu, dan sebagainya. Sarana fisik ini menjadi bagian penting dalam pelayanan dan juga dalam penilaian terhadap pelayanan publik. tentunya fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi pegawai dan wajib pajak.

Dari hasil wawancara pada wajib pajak di atas dapat di ketahui bahwa sarana prasarana yang di berikan maupun di sediakan oleh pihak SAMSAT Malang Kota sudah cukup lengkap dan dapat digunakan secara baik oleh wajib pajak maupun pegawai, namun pada SAMLING yang ada di Jalan Ijen memiliki

kekurangan pada tudung untuk memberikan kenyamanan pada wajib pajak agar tidak kepanasan dan merasa nyaman ketika mengantri, dan di kanthro SAMSAT Malang Kota untuk ada penambahan kursi, karena masa pandemi pada saat ini di haruskan jaga jarak dan juga agar tidak berkerumun dalam keadaan berdiri ketika mengantri pelayanan.

Kesimpulan dari pernyataan di atas bahwa sarana prasarana masih ada yang harus di perbaiki di antaranya seperti penambahan kursi di ruang tunggu, dan kanopi yang harus segera diperbaiki.

### B. Faktor Penghambat dan Pendukung

#### 1. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara pada informan di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penghambatnya suatu pelayanan maupun proses pelayanan yaitu *pertama* letak posisi KB SAMSAT Malang Kota yang berada hampir di perbatasan antara Malang Kota dan Malang Kabupaten sehingga wajib pajak yang berdomisili jauh dari SAMSAT terkdang membayar telat dikarenakan wajib pajak malas untuk ke SAMSAT Malang Kota untuk membayar pajak lima tahunan.

Kesimpulannya adalah bahwa letak kantor SAMSAT Malang Kota lumayan jauh dari sebagian domisili wajib pajak. sehingga menjadi salah satu faktor terlambatnya membayar pajak kendaraan.

*Kedua*, kurangnya sarana prasarana, dalam hal ini fasilitas seperti tudung atau kanopi di SAMLING perlu adanya perbaikan supaya bisa memberikan pelayanan yang nyaman pada wajib pajak. Dan pada Kantor SAMSAT Malang Kota kurangnya kursi di ruang tunggu sehingga banyak wajib pajak yang berdiri ketika mengantri pelayanan.

Kesimpulannya adalah kurangnya sarana prasarana seperti kanopi pada SAMLING dan kursi pada SAMSAT Malang kota perlu adanya perbaikan ulang aga memberikan kenyamanan bagi wajib pajak maupun pegawai SAMSAT sendiri.

*Ketiga*, adanya trouble pada jaringan online, pada saat ini hampir semua pelayanan sudah menggunakan sistem online mulai dari pengajuan berkas sampai menyerahkan berkas. Selain memberikan kemudahan pada pegawai dalam menginput data, hal ini juga terdapat masalah di dalamnya yaitu adanya trouble jaringan, yang mengakibatkan sistem pelayanan terpaksa di berhentikan, dan

menunggu sampai keadaan jaringan kembali stabil.

Kesimpulannya, trouble jaringan ini juga menjadi salah satu faktor penghambat proses pelayanan berjalan, dan tidak dapat di prediksi kapan bisa pulih kembali.

## 2. Faktor Pendukung

### a. Terselenggaranya Pelayanan Yang Optimal

Pelayanan berkualitas berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, kewajiban biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Maka dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas wajib pajak akan merasa puas, dan akan patuh terhadap pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil wawancara pada informan dapat di ketahui bahwa prosedur, sarana prasarana, kemampuan, keramahan, kesanggupan dan tanggung jawab para pegawai SAMSAT maupun SAMLING sudah bisa di katakan optimal dalam memberikan pelayanan pada wajib pajak

Kesimpulannya bahwa pelayanan yang adadi SAMLING maupun SAMSAT sudah optimal dan sudah sesuai dengan aturan dan sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT dimana didalam dijelaskan tentang persyaratan dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga sesuai dengan indikator pelayanan menurut Irawan. 2002; muchsen, 2007 yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Emphaty*.

### b. Mempersingkat Waktu Proses Pelayanan Atau Pengurusan Kendaraan Bermotor

Adanya SAMLING ini sangat membantu mengurangi kerumunan di SAMSAT Malang Kota, SAMLING merupakan inovasi dengan cara menjemput bola, SAMLING juga dapat memecah antrian di SAMSAT Malang Kota.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di ketahui bahwa dengan adanya SAMLING ini sangat membantu mempercepat proses

pelayanan, dimana hal ini di karenakan bisa membagi antara pelayanan pajak tahunan dengan pajak lima tahunan, SAMLING memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan tahunan, sehingga antrian bisa lebih sedikit karena sudah terbagi pada SAMLING. Sesuai dengan kualitas pelayanan menurut Irawan 2007 yaitu *responsiveness* yaitu di tandai dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan.

Kesimpulannya dengan adanya SAMLING ini dapat memberikan kesingkatan waktu dalam pelayanan membagi wajib pajak untuk tidak berkrumunan di SAMSAT induk.

## Kesimpulan

1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi SAMLING merupakan upaya dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Pelayanan SAMSAT Malang Kota Maupun SAMLING dalam mewujudkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang efektif sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Irawan 2002; Muchsen 2007 yaitu Tangibel (berwujud), Reability (keandalan), Responsiveness (tanggapan Assurance (jaminan) Emphaty (empati), namun ada beberapa hal yang harus diperbaiki. Seperti halnya sarana prasarana yaitu kursi dan tudung atau kanopi yang di gunakan di SAMLING, dan waktu pelayanan yang bentrok dengan waktu kerja wajib pajak. Sebelum adanya SAMLING dan sesudah SAMLING tidak ada perubahan dalam prosedur, waktu penyelesaian, tarif pelayanan pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, serta kompetensi aparatur.
2. Faktor penghambat dan pendukung pada evaluasi pembayaran pajak kendaraan bermotor Kota Malang, yaitu:
  - a. Faktor penghambat: letak posisi KB SAMSAT Malang Kota yang berada hampir di perbatasan antara Kota Malang dan Kabupaten Malang, kurangnya sarana prasarana, adanya trouble jaringan
  - b. Faktor pendukung: terselenggaranya pelayanan yang optimal, mempersingkat waktu proses pelayanan atau pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas mengenai Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor di Kota Malang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, kantor SAMSAT Malang Kota harus memperbaiki dan melengkapi Sarana prasarana pelayanan pembayaran pajak, seperti adanya genset agar listrik tetap terkendali, dan memiliki sinyal khusus pada SAMSAT maupun SAMLING, pemberian / penambahan kursi untuk wajib pajak saat menunggu antrian.
2. Sosialisasi pada wajib pajak bahwa wajib pajak yang domisili yang jauh dari Malang kota untuk mendatangi SAMSAT terdekat, untuk memberikan kemudahan pada wajib pajak.
3. Dan diharapkan ada penambahan waktu terkait dengan jam buka pelayanan SAMSAT, karena banyak wajib pajak yang bentrok dengan jam kerjanya.

### **Daftar Pustaka**

- Annas Aswar (2017) Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi kebijakan[internet]. Jakarta: Celebes Media Perkasa. Available from: Google Buku <<https://books.google.co.id/> (di akses tanggal 18/04/21)
- Dwi Oknawati. (2016) Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Vol.5, (3): 130.
- Hayat. (2018) Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, Formulasi. Malang: Intrans Publishing.
- <https://humasmakota.id/samsat-keliling-bermasker-samling-bermasker-layanan-untuk-masyarakat-kota-malang/>(di akses tanggal 19/04/21)
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_Administrasi\\_manunggal\\_satu\\_atap](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_Administrasi_manunggal_satu_atap)(di akses tanggal 16/04/21)
- <https://jatimnet.com/pkb-dan-bbnkb-jawa-timur-lampaui-target> (Di akses tanggal 15/10/2020 )
- [https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page\\_id=195](https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page_id=195) (di akses tanggal 15/04/21)
- <https://ruangterbukahijaukotamalang.weebly.com/peta-lokasi.html>(di akses tanggal 24/03/21)
- <https://www.merdeka.com/jabar/cara-membayar-pajak-motor-5-tahun-dan-tahunan-perhatikan-syarat-syaratnya-kln.html?page=5>(di akses tanggal 19/04/21)
- Kencana Inu. (2003) Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan bersama Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Jawa Timur Nomor MOU/09/VII/2011DITLANTAS, Nomor 616 tahun 2011, Nomor SKEB/1/2011 tentang Standar Pelayanan Publik KB. SAMSAT JATIM
- Leli dkk. (2016) Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol. 9, (1) : 2.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2005)
- Moenir, H.A.S. (2002) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Nugroho Riant.D (2006) kebijakan Publik: Untuk Negara-negara Berkembang:Model-Model perumusan Implementasi dan Evaluasi, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nuryamin. (2016) Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar. [skripsi]. Makassar (ID): Universitas Hasanuddin.
- Peraturan daerah No.8 tahun 2017 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No.9 Tahun 2018 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 23 tahun 2011 tentang perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi.
- peraturan pemerintahan No.65 tahun 2001 tentang pajak daerah.
- Rendi dkk. (2016) Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Vol. 8, (1) : 2.
- Sondang P. Siagian. (2002) Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja, Jakarta:PT Rineka Cipta
- Sugiyono. (2012) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods : Bandung: Alfabeta
- Supramono dkk, (2015) Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan [internet].Jogjakarta:Penerbit Andi. Available from: Google Buku <<https://books.google.co.id/> (di akses tanggal 27/10/20)



- Swisti IN. (2019) Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018. [Skripsi]. Semarang (ID): Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi daerah.
- Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wibawa Samodra dkk. (1994), Evaluasi Kebijakan Publik, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Winarno Budi (2014) Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus . Yogyakarta: CAPS.
- Yona RDN. (2017) Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. Medan Utara. [Skripsi]. Medan (ID): Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.