



**Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 4, No. 2, 2023**

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR  
(STUDI KASUS SAMSAT WILAYAH KABUPATEN SUKABUMI 1  
CIBADAK)**

**Adela Pebriani<sup>1\*</sup>, Sulaeman<sup>2</sup>**

<sup>1\*</sup>Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia

[Adelapebriani1930611055@gmail.com](mailto:Adelapebriani1930611055@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [Sulaeman1342@ummi.ac.id](mailto:Sulaeman1342@ummi.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This thesis aims to determine the effectiveness of the mobile SAMSAT service in an effort to increase motor vehicle tax revenue in the SAMSAT Region of Sukabumi 1 District, Cibadak. As previously known, the process of paying taxes takes a very long time. In anticipation of reducing this problem, an auxiliary unit was formed in the form of a mobile SAMSAT consisting of buses operating at several points to make tax payments. So that this research was made in order to be able to review and see the effectiveness of mobile SAMSAT in increasing motorized vehicle tax revenue,*

*The results of this study indicate that mobile SAMSAT services are in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services and their services are of sufficient quality. With this mobile SAMSAT, taxpayers can easily pay taxes without having to wait a long time without having to pass through several counters. Services using SAMSAT this mobile can also reduce the queues of the taxpayer community who come directly to the main SAMSAT. For the use of this mobile SAMSAT it is effective. With the acquisition of an average effectiveness of 97.2%, the level of effectiveness between the target and the realization of revenue, in other words, is effective*

**Keywords:** *Effectiveness, mobile SAMSAT, vehicle tax*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan SAMSAT keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak. Seperti yang diketahui sebelumnya bahwa proses pembayaran pajak memerlukan waktu yang sangat lama. Untuk mengantisipasi agar mengurangi masalah tersebut maka dibentuklah unit pembantu berupa SAMSAT keliling yang terdiri seperti bus yang beroperasi di beberapa titik untuk melakukan pembayaran pajak. Sehingga penelitian ini dibuat agar dapat meninjau dan melihat keefektifan pada SAMSAT keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor,

Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas. Dengan adanya SAMSAT keliling ini masyarakat wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajak tanpa harus menunggu waktu yang lama tidak harus melewati beberapa loket. Pelayanan menggunakan SAMSAT keliling ini juga dapat mengurangi antrian masyarakat wajib pajak yang datang langsung ke SAMSAT induk. Untuk penggunaan SAMSAT keliling ini sudah efektif. Dengan perolehan rata-rata efektivitas sebesar 97,2% maka tingkat efektifitas antara target dan realisasi penerimaan dengan kata lain sudah efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas, SAMSAT keliling, pajak kendaraan

## PENDAHULUAN

Pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang perlu digali dan dioptimalkan untuk menunjang pembangunan. Dalam hal ini maka dimanfaatkan oleh pemerintah untuk menarik pajak pkb setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor.

Samsat sebagai birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan berbagai macam permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat terhadap peningkatan perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT.

Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak senantiasa berbenah dalam segala hal agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan pembayaran pajak meningkat, Bentuk layanan inovasi yang digagas oleh samsat ini adalah layanan samsat keliling. Seperti yang termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 tentang kualitas pelayanan kantor bersama samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu

Adanya layanan SAMSAT keliling ini merupakan salah satu cara pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajaknya, Adapun inovasi pelayanan SAMSAT keliling ini tidak akan memakan waktu cukup lama, serta biaya yang dikeluarkanpun tentunya sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Hal tersebut dikarenakan bahwa pelayanan SAMSAT keliling tersebut tidak bisa diwakilkan didalam proses pengurusannya, oleh karena itu para biro/calo tidak dapat beraksi pada pelayanan SAMSAT keliling. Pelayanan SAMSAT keliling berlangsung sesuai dengan wilayah-wilayah yang telah ditetapkan sehingga memudahkan masyarakat membayar pajak dan kemungkinan pendapatan yang di peroleh dari pembayaran pajak kendaraanpun akan meningkat.

## KAJIAN LITERATUR

### Efektivitas

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan efektivitas sebagai suatu daya guna yang aktif dengan adanya kesesuaian antara seseorang dalam melakukan kegiatan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. istilah "Efektif" berasal dari kata bahasa Inggris "*efektif*," yang berarti "berhasil" atau "selesai dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan Efektivitas sebagai penggunaan yang tepat, hasil guna, atau penunjang tujuan.

Adapun rumus perhitungan efektivitas menurut (Halim, 2007) adalah sebagai berikut:

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi PKB}}{\text{Target PKB}} \times 100\%$$

Tabel 2.1. Interpretasi Nilai Efektifitas

Persentase	Kriteria
> 100%	Sangat efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup efektif
60-80%	Kurang efektif
<60%	Tidak efektif

Sumber: (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia)

### Pengukuran Efektivitas

Ketepatan penentuan waktu, Ketepatan perhitungan biaya Ketepatan dalam pengukuran, Ketepatan dalam menentukan pilihan, Ketepatan berpikir Ketepatan dalam melakukan perintah Ketepatan dalam menentukan tujuan., Ketepatan ketepatan sasaran

### Faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

Kesadaran Masyarakat, Sarana dan Prasarana Sumber Daya Aparatur (SDA).

### Pelayanan Publik

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya yaitu :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan saran dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

## **Pendapatan**

Ikatan Akuntan Indonesia (2019:22) mengungkapkan dalam Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) mendefinisikan Pendapatan adalah penghasilan yang timbul dalam pelaksanaan aktivitas entitas yang biasa dan dikenal dengan sebutan berbeda seperti penjualan, imbalan, bunga, dividen, royalti dan sewa. Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan daerah dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain. Pendapatan Asli Daerah yang sah untuk menuju otonomi daerah, maka pengelolaan peningkatan Pendapatan Asli Daerah perlu semakin diintensifkan, agar tercapai keseimbangan antara pelaksana tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta dapat mendukung terciptanya aparat yang bersih dan bertanggung jawab. Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pengadministrasian pajak dan retribusi daerah, pengadministrasian pendapatan ini diharapkan dapat memastikan setiap orang untuk harus membayar pajak dan retribusi sesuai dengan jumlahnya serta seluruh pendapatan yang diperoleh di administrasikan dengan baik oleh lembaga di lingkungan pemerintah daerah yang ditugaskan sebagaimana mestinya.

## **Pajak**

Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara yang sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

## **Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan semua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

## **Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

## **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Prof.Dr.Sugiyono, 2019a) SAMSAT cibadak setiap tahunnya mempunyai target dalam pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan daerah, tetapi tidak selalu target tersebut terealisasi dengan sempurna. Terkadang juga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor jauh dibawah target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Usaha pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah dengan melakukan pemungutan pajak, dimana pajak merupakan sumber penerimaan pendapatan yang dapat memberikan peranan dan sumbangan penyediaan sumber dana dan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk mencapai tujuan penerimaan pajak.

SAMSAT sebagai birokrasi pemerintahan yang memberi pelayanan perpajakan kepada masyarakat dengan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya banyak wajib pajak yang kurang memahami dan mnegetahui tata cara proses pembayaran pajak, masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa membayar pajak langsung ke

kantor SAMSAT induk akan memakan waktu yang lama karena prosesnya yang ribet (membingungkan) sehingga masih banyak wajib pajak yang malas untuk datang langsung ke SAMSAT induk wilayah Sukabumi 1 Cibadak dan jarak tempuh yang jauh dari kantor SAMSAT induk. Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi, tiap harinya kita melihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor tersebut semakin bertambah. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi pendapatan kas daerah. Maka hal tersebut menuntut Pemerintah daerah supaya dapat meningkatkan pelayanan agar penerimaan pendapatan dari pajak pkb didapat secara optimal.

Oleh karena itu, dengan berbagai macam permasalahan yang ada dengan demikian Samsat menerbitkan suatu layanan inovasi guna mempermudah masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Samsat induk Cibadak di tahun 2018 mengeluarkan salah satu inovasi yaitu Inovasi SAMSAT keliling. Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya inovasi ini ingin mengetahui seberapa efektif layanan inovasi SAMSAT keliling ini yang diukur melalui. Ketepatan Penentuan Waktu, Ketepatan Perhitungan Biaya, Ketepatan Dalam Pengukuran, Ketepatan Dalam Menentukan Pilihan, Ketepatan Berpikir, Ketepatan dalam Melakukan Perintah, Ketetapan Dalam Melakukan Tujuan, Ketetapan Sasaran. Serta kualitas pelayanan pun sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor kualitas pelayanan yang baik dapat membuat wajib pajak berantusias dalam kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat pada Layanan Samsat Keliling, maka memelukukan pengukuran dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Hardiyansyah (2011) diantaranya meliputi: *Tangibles*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau ketanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan *Empathy*. Dibalik kualitas pelayanan itu sendiri tentunya ada faktor-faktor yang mempengaruhinya diantaranya Kesadaran masyarakat, Sarana dan prasarana, Sumberdaya aparatur. Dengan faktor-faktor yang akan terjadi itu pun akan mengetahui apakah terlaksananya pelayanan inovasi SAMSAT Keliling sudah efektif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana tujuannya untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data, sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Teknik Pengambilan Sempel**

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, tidak dikenal dengan populasi dan sampel seperti dalam penelitian kuantitatif karena penelitian berangkat dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial itu. Pada penelitian kualitatif oleh Spradley disebut "*Sosial situation*" atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang dilakukan dan berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut merupakan situasi dimana terdapat saling adanya hubungan antara manusia yang satu dengan yang lainnya (Sugiyono, 2019:276). Hubungan tersebut tidak terlepas dari situasi interaksi sosial, situasi sosial dapat dinyatakan dengan mengamati secara mendalam mengenai aktivitas, orang dan tempat tertentu. Tempat, SAMSAT Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak, dengan pelaku Kasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Cibadak, wajib pajak kendaraan bermotor SAMSAT keliling dan petugas SAMSAT Keliling.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Data Primer**

Menurut (Sugiyono, 2019:296) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

**Data Sekunder**

Menurut (Sugiyono, 2019:296) data sekunder merupakan sumber data ayng tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai efektivitas layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibadak

**Teknik Analisis Data**

Menurut Boggdan sebagaimana dikutip oleh (Sugiyono,2019:318) analisis ata memerlukan pencarian informasi dari wawancara, lokasi, catatan an sumber lainnya. Secara singkat, komponen-komponen analisis bisa dilihat dari Data *Collection*/Pengumpulan data, adalah proses pengumpulan data mentah yang diawali dengan pemahaman yang terhadap fenomena yang diteliti. Data *Display*/Penyajian data Setelah data direduksi, langkah berikutnya yaitu menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berupa bentuk uraian singkat, atau pemaparan laporan, Penyajian data dalam penelitian ini, dengan menguraikan sesuatu mengenai efektivitas inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak. Sehingga peneliti dapat menyajikan data dengan sistematis. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Efektivitas Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor ?**

$$\text{Efektivitas PKB 2019} = \frac{129.301.874.100}{125.994.00.000} \times 100 = 103\%$$

$$\text{Efektivitas PKB 2020} = \frac{117.78.173.300}{175.180.192.000} \times 100 = 67\%$$

$$\text{Efektivitas PKB 2021} = \frac{127.408.845.800}{122.644.780.000} \times 100 = 104\%$$

$$\text{Efektivitas PKB 2020} = \frac{117.708.274.100}{131.889.344.000} \times 100 = 89\%$$

Tabel 4.4  
 Persentase Dan Kriteria Target dan Penerimaan Pajak Kendaraan  
 Bermotor SAMSAT Cibadak 2019-2022

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase	Kriteria
1	2019	125.994.00.000	129.301.874.100	103%	Sangat Efektif
2	2020	175.180.192.000	117.778.173.300	67%	Kurang Efektif
3	2021	122.644.780.000	127.408.845.800	104% %	Sangat Efektif
4	2022	131.889.344.000	117.78.274.100	89%	Cukup Efektif

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor Samsat Cibadak pada tahun 2020 yaitu 103% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan 36% menjadi 67% Pada tahun 2022 efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan sebesar 37% menjadi 104% dan di tahun 2022 mengalami penurunan kembali sebesar 15% menjadi 89%. Jika dihitung rata-rata efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor maka rata-rata yang diperoleh untuk efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar 97,2 %. Dengan perolehan rata-rata efektivitas sebesar 97,2% maka tingkat efektifitas antara target dan realisasi penerimaan dengan kata lain sudah efektif.

#### **Upaya Yang Dilakukan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Cibadak**

1. Memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik merupakan suatu dasar adab dalam pelayanan publik. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, dan sopan tentunya masyarakat akan merasa senang di bandingkan denan pelayanan yang cuek dan tidak ramah.
2. Memberikan pelayanan tepat waktu. Pelayanan yang tepat waktu dan tidak bertele-tele akan membuat masyarakat lebih senang terutama bagi masyarakat wajib pajak yang memiliki kesibukan sehari-hari seperti PNS atupun yang lainnya. Sehingga dengan adanya waktu yang cepat kegiatan pun akan terselesaikan sehingga masyarakat dalam melakukan aktivitas yang lainnya.
3. Melakukan sosialisasi. Untuk menarik perhatian masyarakat, maka perlu di adakannya sosialisasi agar masyarakat mengetahui program samsat keliling ini. Samsat Cibadak bersama Badan Keuangan Daerah dan Polres Kota Sukabumi bekerja sama dalam melakukan sosialisasi tersebut. Terutama dalam sosial media seperti Instagram, facebook atau yang lainnya. Dalam sosialisasi media massa setiap ada pemberitahuan tentang pelayanan pajak, baik untuk gerai, samsat keliling, ataupun yang lainnya akan di umumkan seperti adanya pemutihan pajak, penutupan sementara pelayanan dalam memutuskan rantai persebaran Covid-19, waktu dan tempat pelayanan pajak baik dalam gerai, samsat keliling ataupun samsat induk.
4. .Menambah Sarana dan Prasarana Sarana dalam mobil samsat keliling memang sudah memadai seperti peralatan untuk membayar pajak, manun untuk prasanana masih kurang memadai. Dalam hal ini seperti wawancara bersama Ibu Ina Krisanti selaku kasi penerimaan, beliau mengatakana akan mengupayakan yang terbaik untuk masyarat wajib pajak seperti menambah adanya tenda lipat, ataupun kursi agar masyarakat yang mengantri dapat berteduh dan beristirahat.

5. Menambah Unit Samsat Keliling Minimnya unit mobil samsat keliling yang ada, membuat masyarakat sering kali lupa akan jadwal samsat keliling di titik lokasi tersebut. Sehingga SAMSAT melakukan perkembangan dengan cara menambah unit mobil samsat keliling. Dari yang hanya ada 2 (dua) unit mobil ditambah 1 (satu) unit mobil, sehingga menjadi 3 unit mobil SAMSAT Keliling, sehingga sekarang tidak harus ada jadwal khusus untuk pembayaran samsat keliling di beberapa titik, melainkan sekarang samsat keliling terus ada pada hari kerja yakni Senin-Sabtu pada jam 08.00-12.00 WIB.

### Faktor Penghambat Dalam Melakukan Program Samsat Keliling

1. Kurangnya Kesadaran Wajib Pajak Kurangnya inisiatif antara diri masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor sangatlah mempengaruhi. Seperti yang kita ketahui khususnya di Kota Sukabumi, terdapat banyak sekali masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor pada sehari-hari, namun dalam tahun ke tahun seiring bertambahnya jumlah kendaraan yang di pakai, masyarakat tampaknya kurang terhadap kesadaran akan membayar pajak, sehingga banyak masyarakat yang tidak melakukan pembayaran pajak.
2. Gangguan server atau yang disebut dengan *Internal Server Error* merupakan masalah yang ada pada server disebut *website*. Masalah tersebut dapat terjadi karena web pada server tidak dapat memenuhi apa yang diminta oleh pengunjung *website*. Dengan hal tersebut maka ada beberapa kesalahan yang menimbulkan tidak terbukanya halaman web tersebut. Jika server mengalami gangguan maka akan menghambat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tersebut. Ketika mengalami gangguan pada server maka di perlukan waktu 15 menit atau lebih agar server dapat normal kembali dan dapat digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

### KESIMPULAN

1. Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling Dalam rangka meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, telah berhasil karena jumlah wajib pajak yang menggunakan SAMSAT untuk menyelesaikan proses pembayaran PKB meningkat meskipun tidak selalu konsisten dalam peningkatannya.
2. SAMSAT Keliling telah melakukan upaya untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan: Meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi, memberikan pelayanan berkualitas tepat waktu, menambah unit SAMSAT keliling.
3. Faktor kendala dalam pelayanan pembayaran pajak menggunakan SAMSAT keliling diantaranya yaitu: Kurangnya kesadaran masyarakat, terjadinya gangguan server, dan kurangnya prasarana yang memadai.

### DAFTAR LITERATUR

- Carin, A. A., Sund, R. ., & Lahkar, B. K. (2018). No *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430–439.
- Prof.Dr.Sugiono. (2019a) *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (p. 285).
- Prof.Dr.Sugiono. (2019c) (M. Dr.ir Sutopo. S,pd (Ed.); 1 septembe). ALFABETA,cv.
- Wasiman, & Saparudin. (2022). Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Kota Batam. *Snistek*, 4, 447–452.
- Putri Awalina & Astri Dian Puspita. (2021). *Analisis Efektivitas Program Samsat Keliling*. 2(2), 76–85.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Isdayanti, A. (2022). *Efektivitas pelayanan samsat keliling dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di kota jambi*. 1–95.
- Mutia, N., & Hamta, F. (2020). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Corner Dan Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.33373/mja.v14i1.2439>
- Sari, Y. M., Herman, M., & Anhar, D. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP ( SAMSAT ) KOTA BANJARABARU Pelayanan publik dalam bidang jasa di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak*.

- Awalina, P., & Puspitasari, A. D. (2022). Analisis Efektivitas Program Pemutihan, Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak, Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jca (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 2(2), 76. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v2i2.2283>
- Ratnah, R., & Muljadi, M. (2018). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 6(1), 37. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i1.419>
- undang undang. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah*. <https://doi.org/10.1038/132817a0>
- Ambarwati, R., Astuti, M., Dijaya, R., & Idamayanti, R. F. (2021). The Determinant Factors in Using E-Samsat Services on Motorized Vehicle Tax Payment in East Java, Indonesia. *Binus Business Review*, 12(1), 53–61. <https://doi.org/10.21512/bbr.v12i1.6496>
- Hardjati, S. (2022). *QUALITY OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICE AT*. 20(1), 42–53.
- Kepmenpan. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Ombudsman*, 1.
- STEI INDONESIA. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda. Penelitian, Bab iii me*, 1–9
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. (2022). Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 5(1), 14–22. <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/view/2038>
- Kasus, S., Kantor, P., Pendapatan, U., Gowa, W., Untuk, D., Salah, M., Persyaratan, S., Gelar, M., Madya, A., & Pada, P. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa Karya Tulis Ilmiah*.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). ... Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(November), 231–246.
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23–30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>