

**EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION SERVICES THROUGH SAMSAT OUTLETS IN THE ONE-ROOF MANUNGGAL ADMINISTRATION SYSTEM (SAMSAT) OFFICE IN THE TAKALAR REGION**

**Andi Cudai Nur<sup>1</sup>, Ainun Husnun Annisa<sup>2</sup>, Novayanti Sophia Rukmana S<sup>3\*</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar

\*e-mail Correspondence: [novasopiaa@gmail.com](mailto:novasopiaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effectiveness of motor vehicle tax collection services through Samsat outlets at the Takalar Regional One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office and what supporting and inhibiting factors are faced in its optimization. This research uses a qualitative approach. Data collection carried out in this study is interactive data analysis through stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion testing.*

*The results of this study indicate that the effectiveness of motor vehicle tax collection services through Samsat outlets at the Takalar Region One-Stop Single Administration System (SAMSAT) office related to Efficiency is running quite well, Adequacy is running quite well, Equity is running well, Responsiveness is not running optimally or not running well and Accuracy is not running optimally or not running well. So it can be said that the effectiveness of motor vehicle tax collection services through Samsat Outlets at the Takalar Region One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office has not been running effectively in this case there are still acts of illegal levies committed by Samsat Outlet officers then samsat outlet officers have not been able to provide a quick response to complaints given by taxpayers in making motor vehicle tax payments. In addition, Samsat Outlet services have not had a significant impact on increasing and receiving motor vehicle tax targets. Suggestion: The Takalar Regional Samsat Office, especially the North Galesong Samsat Outlet service, can improve the services provided to the taxpayer community so as to increase the number of users of Samsat Outlet services.*

**Keywords: Service Effectiveness, Samsat Outlets, Motor Vehicle Taxes**

**PENDAHULUAN**

Suatu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik pada dasarnya memiliki fungsi memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas suatu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat tercapainya tujuan dari pelayanan suatu organisasi kepada masyarakat.

Permasalahan mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sering dijumpai dimana terdapat berbagai permasalahan dalam proses pelayanan seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi pelayanan sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan meskipun dengan memberikan biaya tambahan.

Salah satu asal penerimaan pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor. Kabupaten Takalar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang diberikan kewenangan untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor sendiri. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotornya sendiri yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan. (Hamid, H., 2017)

Berbagai upaya terus dilakukan oleh seluruh komponen di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Takalar dalam memaksimalkan pelayanan pajak agar penerimaan pajak oleh UPT Samsat Kabupaten Takalar dapat terpenuhi secara maksimal. maka salah satu inovasinya ialah dengan mengimplementasikan Gerai Samsat. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 tentang

kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit-unit pembantu antara lain, Samsat Pembantu, Gerai Samsat, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Drive Order, E-Samsat, dan pengembangan Samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Tabel 1 Target Dan Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Wilayah Takalar

Tahun	Terget Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persen	Keterangan
2018	Rp 21,861,430,000	Rp 23,444,964,128	107.24%	Jan-Des
2019	Rp 26,241,088,000	Rp 27,630,228,676	105.29%	Jan-Des
2020	Rp 24,735,590,000	Rp 25,574,205,897	103.39%	Jan-Des
2021	Rp 29,843,065,000	Rp 28,454,425,458	95.35%	Jan-Des

Sumber: Unit Pelayanan Teknis Pendapatan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 realisasi pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu pada tahun 2020 dimana realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor senilai Rp25,574,205,897 sedangkan pada tahun 2019 realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor senilai Rp27,630,228,676. Serta, presentase penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2021 yakni 95.35% menurun sebanyak 8.04% dari tahun 2020. Selain itu, pada tahun 2021 dapat dilihat bahwa target penerimaan pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan tidak terealisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adapun permasalahan yang ditemukan yakni, pada tahun 2020 terdapat Adanya dugaan pungutan liar yang dilakukan oleh salah satu pegawai yang bertugas di Gerai Samsat Galesong Utara berdasarkan pengakuan dari wajib pajak yang menjadi korban dari pungutan liar tersebut. Masalah ini didukung oleh berita (lintassulawesi.com, 2020). Selain itu, adapun permasalahan lain yang ditemukan yakni Sumber daya manusia (SDM) yang terbatas. Dalam hal ini, petugas di Gerai Samsat Galesong Utara hanya terdapat dua orang pegawai saja yakni satu dari petugas kepolisian dan satu pegawai badan pendapatan daerah. Kurangnya SDM tersebut tentu berdampak pada pelayanan yang diberikan dimana jika salah satu dari petugas tersebut tidak datang maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Berikut dilampirkan jumlah pegawai kantor SAMSAT wilayah Takalar beserta tingkat pendidikan terakhirnya.

Tabel 2 Jumlah Nama Pegawai Kantor Samsat dilengkapi Dengan Pendidikan Terakhirnya

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA	4 Orang
2	D3	1 Orang
3	S1	11 Orang
4	S2	3 Orang

Sumber : Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar

Sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini, peneliti memasukkan hasil penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini bermanfaat dalam penyelesaian masalah yang terjadi Pada Pelayanan Gerai Samsat di Kabupaten Takalar. Meskipun lokasi dan permasalahan tidak sama persis, tetapi sangat membantu peneliti dalam menemukan sumber pemecahan masalah pada penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulastri (2021) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Kebaharuan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh sulastri terletak pada indikator teori yang digunakan dimana penelitian yang dilakukan oleh sulastri menggunakan teori martini dan lubis sedangkan penelitian ini menggunakan teori William Dunn. Kemudian, kebaharuan penelitian ini juga terletak pada fokus penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh sulastri ini berfokus pada efektivitas pelayanan publik di Kantor Samsat sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan Gerai Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Aprilia Isdayanti (2021) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi. Adapun kebaharuan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti dengan penelitian ini terletak pada indikator teori yang digunakan selain itu, juga terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti ini berfokus pada efektivitas pelayanan Samsat Keliling sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan Gerai Samsat. Kemudian, lokus penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti dengan penelitian ini juga berbeda dimana penelitian yang dilakukan oleh aprilia isdayanti berlokasi di Kota Jambi sedangkan penelitian ini berlokasi di Kabupaten Takalar.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas penulis ingin melakukan sebuah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai Samsat Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar.

## **METODE**

Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga disebut juga penelitian deskriptif-kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar yang berlokasi di Bajeng, Kec. Pattalassang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut dikarenakan kantor SAMSAT wilayah Takalar memiliki unit-unit pembantu dalam proses pemungutan pajak kendaraan seperti Samsat Keliling dan Gerai Samsat. Namun peneliti hanya berfokus pada Gerai Samsat dikarenakan adanya permasalahan dalam pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu Data primer yang dimaksudkan adalah data yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara peneliti dengan informan atau narasumber. Serta, Data Sekunder (sumber data tertulis), yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu dari berbagai literatur-literatur yang ada yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dibahas, buku-buku atau referensi-referensi teoritis, peraturan perundang-undangan, doktrin dari berbagai pakar dan data-data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Adapun informan pada penelitian ini terdiri dari: Kasubag Tata Usaha Kantor Samsat Wilayah Takalar, Kepala Bidang Kasi Penetapan dan penerimaan Kantor Samsat Wilayah Takalar, Petugas Gerai Samsat Galesong Utara, dan Masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Gerai Samsat Galesong Utara. Instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif adalah penulis sendiri.

Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data merupakan tahapan untuk menguji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang dilakukan dengan cara triangulasi dan Member Check. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai Samst Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar

#### a. Hasil Penelitian

Tabel 2 Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai Samsat Tahun 2020-2023 (Juni)

Tahun	Gerai samsat
2020	4592
2021	4161
2022	4191
2023(Juni)	1388

Sumber : Kantor Samsat Wilayah Takalar

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan Gerai Samsat dari tahun ketahun meningkat walaupun tidak secara signifikan yang dimana jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan Gerai Samsat pada tahun 2020 berjumlah 4592 orang, pada tahun 2021 berjumlah 4161 orang, pada tahun 2022 berjumlah 4191 orang dan pada tahun 2023 (Juni) berjumlah 1388 orang. Maka dapat diketahui bahwa keefisienan dari hadirnya layanan Gerai Samsat ini dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya walaupun tidak secara signifikan.

Tabel 3 jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui gerai samsat dan stasioner tahun 2020-2023(juni)

Tahun	Gerai Samsat Galesong Utara	Stasioner	Total	Persentase
2020	4592	18.808	23.400	24,42%
2021	4161	21.888	26.049	19,01%
2022	4191	28.920	33.111	14,49%
2023(juni)	1388	35.621	37.009	3,90%

Sumber : Kantor Samsat Wilayah Takalar

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terus meningkat tiap tahunnya walaupun tidak secara signifikan dalam hal ini dapat dilihat dari persentase jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak telah mencapai 24,42% pada tahun 2020, 19,01% pada tahun 2021, 14,49% pada tahun 2022, dan 3,90% pada tahun 2023 (juni). Maka dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas pelayanan gerai samsat dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat wilayah takalar masih maksimal.

Tabel 4 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Wilayah Takalar Tahun 2020-2023(Juni)

Tahun	Target dan realisasi	Persentase
2020	Target 24.735.590.000	103.39%

	Realisasi	25.843.065.000	
2021	Target	29.190.344.000	95.35%
	Realisasi	28.454.425.458	
2022	Target	29.458.215.000	96.22%
	Realisasi	28.345.372.235	
2023(juni)	Target	27.190.344.000	41.63%
	Realisasi	11.320.418.650	

Sumber : Kantor Samsat Wilayah Takalar

Tabel 4 menunjukkan dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 semenjak di mulainya layanan gerai samsat memberikan tidak memberikan peningkatan yang cukup signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dimana, pada tahun 2022 realisasi pajak kendaraan bermotor yang diperoleh oleh kantor samsat wilayah takalar sebesar 28.345.372.235 dengan tingkat persentase pencapaian target yakni sebesar 96.22%. Kemudian pada tahun 2023 (juni) yang dimana berjalan setengah tahun hanya mencapai realisasi sebesar 11.320.418.650 dengan tingkat persentase target sebesar 41.63%. Maka dapat diketahui bahwa selama satu tahun lebih kebelakang tingkat dampak efektivitas pelayanan gerai samsat terhadap realisasi pajak kendaraan bermotor belum maksimal.

Tabel 5 Hasil Indikator Penelitian

Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
<i>Efficiency</i> (efisiensi)		✓	
<i>Adequacy</i> (kecukupan)		✓	
<i>Equity</i> (perataan)	✓		
<i>Responsiveness</i> (responsivitas)			✓
<i>Accuracy</i> (ketepatan)			✓

### **b. Pembahasan**

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. pelayanan yang baik pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat baik yakni berkualitas, cepat mudah dan terjangkau sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat maksimal dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara pelayanan.

Dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat masyarakat wajib pajak menginginkan pelayanan yang cepat, mudah terjangkau dan berkualitas agar mampu membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan selain itu juga dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat maka memungkinkan masyarakat menjadi patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna wajib pajak dan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Wilayah Takalar.

Berikut akan dijabarkan mengenai pembahasan hasil yang penelitian terkait efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui gerai samsat pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) wilayah takalar yang diukur menggunakan teori efektivitas pelayanan William dunn (2003) yang terdiri atas 5 indikator yakni sebagai berikut:

#### **a. Efficiency**

Indikator efficiency (efisiensi) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Menurut prawiro et al. (1988,100) menyatakan orang akan bergairah membayar pajak apabila mudah melaksanakannya. Kemudahan tersebut meliputi kemudahan mengisi dan memperoleh SPT, kemudahan melaporkan SPT, kemudahan memahami aturan. Seluruh kemudahan ini dapat dicapai dengan kesederhanaan sistem perpajakan. Berhubungan dengan pendapat tersebut indikator ini meneliti tentang kemudahan atau keefisienan wajib pajak saat menggunakan layanan gerai samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam hal ini dengan adanya layanan gerai samsat dapat memberikan efisien atau kemudahan seperti menghemat waktu, biaya dan tenaga kepada wajib pajak. Kemudian, diharapkan dengan adanya layanan ini dapat meningkatkan efisiensi kinerja pelayanan kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) wilayah takalar dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Dengan meningkatnya efisiensi kinerja pegawai dan efisiensi proses pelayanan gerai samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat mempengaruhi jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan Gerai Samsat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan efisiensi kepada masyarakat baik itu efisiensi waktu, tenaga maupun biaya kepada masyarakat serta pelayanan yang diberikan mampu memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Tetapi pada fakta yang terjadi dalam proses pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh gerai samsat galesong utara efisiensi yang ditemukan berjalan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber atau informan yang ada bahwa efisiensi yang diberikan dalam layanan Gerai Samsat ini cukup baik. Dapat dilihat semenjak adanya layanan ini pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar kinerja pegawai lebih meningkat dalam pelayanan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena berbeda dengan pembayaran langsung ke *stasioner* dimana wajib pajak harus melewati beberapa loket dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Juga semenjak hadirnya layanan ini dapat meningkatkan kinerja pegawai serta keefisienan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ikut meningkatkan jumlah pengguna Gerai Samsat secara perlahan.

Kemudian menurut masyarakat dengan adanya layanan ini masyarakat merasa lebih mudah dalam membayar pajak karena lokasi Gerai Samsat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, tetapi pelayanan yang diberikan petugas kepada wajib pajak kurang efisien dimana dalam standar pelayanan tertera bahwa pelayanan paling lambat diberikan kepada masyarakat yakni 5 menit tapi pada faktanya di lapangan pelayanan biasanya diberikan kepada masyarakat lebih dari 5 menit hal tersebut di sebabkan oleh kondisi jaringan yang buruk. Selain itu juga praktik pungutan liar masih dijumpai dimana masih adanya pelembihan biaya pembayaran yang dilakukan oleh petugas gerai samsat dimana dalam dasar hukum yang mengatur tentang jumlah retribusi yang dipungut kepada masyarakat terkait kendaraan bermotor yakni sebesar Rp.32.000 hal tersebut diatur oleh PMK nomor 16/ PMK.010.2017.

#### **b. Adequacy**

indikator kecukupan menurut dunn dapat dikatakan bahwa mencukupi apabila tingkat efektivitas dapat memuaskan nilai, kesempatan dan kebutuhan yang mengakibatkan adanya masalah. Menurut fitzsimmons dan fitzsimmons (dalam maulidiah, 2014) menyatakan kemampuan

petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan yang memiliki standar pelayanan yang jelas, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat, dan akurasi yang tinggi. Berhubungan dengan pendapat tersebut indikator ini juga meneliti terkait kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan yang memiliki standar pelayanan yang jelas dan menjalankan berdasarkan standar pelayanan yang ada.

Bagian ini menjelaskan alternatif dari layanan pembayaran pajak stasioner, dimana apakah pelayanan Gerai Samsat menyelesaikan permasalahan yang ada sebelumnya dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak sehingga memuaskan wajib pajak yang menggunakan layanan Gerai Samsat ini dan selama layanan Gerai Samsat dijalankan apakah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Mengacu pada fakta yang terjadi dilapangan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber atau informan dalam penelitian ini bahwa kecukupan yang diberikan dalam layanan Gerai Samsat cukup baik. Dikarenakan dengan adanya layanan Gerai Samsat ini dapat mengurangi permasalahan-permasalahan saat melakukan pembayaran secara langsung di kantor samsat seperti seluruh proses pengurusannya yang harus dilakukan dikantor dan juga adanya antrian yang panjang. Dengan adanya layanan ini permasalahan tersebut dapat diminimalisir. Kemudian pada standar pelayanan Gerai Samsat telah dijalankan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Yang mana dalam standar pelayanan Gerai Samsat tertulis bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh wajib pajak paling lambat berlangsung sekitar 5 menit dan pada faktanya dilapangan pelayanan yang diberikan oleh petugas gerai samsat dalam melayani masyarakat wajib pajak hanya berlangsung kurang dari 5 menit jika kondisi jaringan yang bagus dan berlangsung kurang dari 10 menit jika kondisi jaringan sedang buruk.

### *c. Equity*

Indikator perataan diartikan sebagai keadilan yang diberikan dan diperoleh dari seluruh sasaran pelayanan atau kebijakan publik. Apabila berbicara mengenai perataan dalam penerapan suatu pelayanan publik ini mempunyai arti yang sama dengan keadilan yang diberikan secara merata kepada semua penerima pelayanan. Menurut pendapat Prawiro et al. (1988,99) menyatakan bahwa dengan pemberian informasi tentang pajak, baik mengenai cara pelaksanaan kewajiban perpajakan maupun penjelasan tentang pentingnya pajak akan membuat orang semakin patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut indikator perataan menjelaskan tentang pemberian pelayanan yang adil kepada wajib pajak yang mana cukup berpengaruh kepada efektivitas pelayanan Gerai Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini apakah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraannya memperoleh pelayanan yang adil oleh petugas Gerai Samsat.

Mengacu pada fakta yang terjadi dilapangan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber atau informan yang ada bahwa perataan yang diberikan layanan Gerai Samsat baik. Dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak telah adil dan tidak adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Artinya setiap pelayanan yang dilakukan oleh petugas gerai samsat kepada masyarakat wajib pajak telah adil tanpa adanya perbedaan perlakuan kepada masyarakat yang lain. Karena sebaik baiknya pelayanan ialah pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kemudian menurut masyarakat layanan gerai samsat ini telah memberikan pelayanan yang adil dimana petugas gerai samsat melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang seharusnya. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan urutan yang paling cepat akan cepat juga dilayani begitupun sebaliknya. Hal ini menimbulkan respon yang baik bagi masyarakat karena tidak adanya perbedaan perlakuan kepada masyarakat dan masyarakat merasa sangat adil akan pelayanan yang diberikan.

### *d. Responsiveness*

Responsivitas menurut Dunn berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan atau pelayanan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (Maulidiah, 2014) Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu pemberian pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada masyarakat serta

tanggap terhadap keinginan pelanggan. Berhubungan dengan pendapat tersebut indikator responsivitas menjelaskan tentang bagaimana layanan gerai samsat memuaskan kebutuhan masyarakat yaitu dengan memberikan layanan yang responsive kepada wajib pajak.

Pada bagian ini menjelaskan mengenai seperti apa respon dari pengguna Gerai Samsat lalu bagaimana petugas dalam menanggapi respon yang diberikan oleh wajib pajak pengguna layanan. Maka dari itu diharapkan aparatur pelayanan publik harus cepat tanggap dalam menampung masyarakat sebagai penerima layanan.

Adapun respon yang diinginkan oleh wajib pajak dalam terhadap keluhan-keluhan yang sering muncul dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor juga yakni keluhan tersebut mampu diatasi dengan baik kemudian terdapat adanya perubahan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan keluhan yang sebelumnya diajukan oleh wajib pajak. Masyarakat wajib pajak juga menginginkan petugas mampu menindak lanjuti keluhan-keluhan yang sering diajukan oleh masyarakat misalnya pelayanan yang lama ataupun persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Mengacu pada fakta yang terjadi dilapangan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber atau informan yang ada bahwa responsivitas yang diberikan dalam layanan gerai samsat ini cukup baik. Dimana mengenai ektimasi layanan yang diberikan kepada masyarakat petugas mengatakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor itu berlangsung kurang dari 5 menit jika kondisi jaringan bagus dan berlangsung kurang dari 10 menit jika kondisi jaringan buruk. Hal tersebut sudah tidak sesuai dengan standar pelayanan dimana pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak paling lama berlangsung 5 menit tetapi faktanya di lapangan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak masih melebihi 5 menit hal tersebut dikarenakan kondisi jaringan yang buruk. Selain itu, mengenai keluhan-keluhan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendraan bermotor di Gerai Samsat mengenai pelayanan yang terkadang terkendala oleh jaringan belum mampu diatasi dengan baik baik oleh Gerai Samsat itu sendiri maupun dengan Kantor Samsat Wilayah Takalar.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui gerai samsat mengenai indikator Responsiveness (responsivitas) belum optimal atau kurang berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan keluhan-keluhan masyarakat wajib pajak kepada petugas gerai samsat sampai saat ini belum mampu diatasi dimana dalam pelayanannya masih sering terkendala jaringan yang mengharuskan masyarakat menunggu lebih lama dalam membayar pajak kendraan bermotornya.

#### *e. Accuracy*

Indikator ketepatan menurut dunn dinilai dengan melihat tujuan awal dari suatu kebijakan kepada kelompok sasaran. Kesesuaian antara tujuan yang diharapkan dengan hasil dari pelaksanaan program adalah keberhasilan program tersebut. Menurut budiani (2007) tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Berhubungan dengan pendapat tersebut indikator ketepatan menjelaskan tentang ketepatan dari sejauh mana kesesuaian antara tujuan dari layanan gerai samsat yang diberikan dengan hasil layanan gerai samsat yang diberikan.

Dalam hal ini apakah dengan adanya layanan Gerai Samsat benar memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Selain itu apakah dengan adanya layanan gerai samsat ini mambantu tercapainya target dan realisasi pajak kendaraan bermotor pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) wilayah takalar dan meningkatnya pengguna wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Mengacu pada fakta yang terjadi dilapangan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber atau informan yang ada bahwa accuracy (ketepatan) yang diberikan dalam layanan gerai samsat ini belum optimal atau kurang baik. dilihat dari hadirnya layanan gerai samsat pada kantor samsat wilayah takalar sudah belum memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan kepatuhan wajib pajak karena berdasarkan data walaupun wajib pajak menggunakan layanan gerai samsat meningkatkan setiap tahunnya tetapi persentasi



pengguna dibandingkan dengan total wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya 3,90% dan hanya meningkat sedikit setiap tahunnya. Kemudian juga dampak pada penerimaan pajak masih belum maksimal mencapai target yang mana pada tahun lalu hanya mencapai 96,22% dan pada tahun ini priode pertama tahun ini yaitu sampai bulan juni hanya mencapai 41.63%.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam optimalisasi Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai Samsat Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar**

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan, faktor pendukung yang dapat mengoptimalkan efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat salah satunya berasal dari lokasi yang strategis dimana dengan mudahnya lokasi tersebut di jangkau oleh masyarakat wajib pajak maka akan memudahkan juga kinerja pelayanan gerai samsat dalam memungut pajak kendaraan bermotor. Jadi, dengan strategisnya lokasi gerai samsat ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses serta membayara pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan faktor penghambat dalam optimalisasi efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat adalah keterbatasan SDM yang melayani masyarakat di Gerai Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan minimnya Sumber Daya Manusia dalam pemberian pelayanan pajak yang berakibat pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat wajib pajak. Dimana Sumber Daya Manusia memiliki peran yang penting dalam sebuah instansi pemerintah sebagai usaha untuk meraih keberhasilan pemberian pelayanan instansi tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka yang dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Gerai Samsat Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar terkait *Efficiency* (Efisiensi) berjalan dengan cukup baik, *Adequacy* (Kecukupan) berjalan dengan cukup baik, *Equity* (Perataan) berjalan dengan baik, *Responsiveness* (Responsivitas) belum berjalan dengan optimal atau kurang berjalan dengan baik dan *Accuracy* (Ketepatan) kurang berjalan dengan optimal atau kurang berjalan dengan baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat Pada Kantor Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar belum berjalan dengan efektif dalam hal ini masih adanya tindakan pungutan liar yang dilakukan oleh petugas Gerai Samsat kemudian petugas gerai samsat belum mampu memberikan respon yang cepat terhadap keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, layanan Gerai Samsat belum memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan dan penerimaan target pajak kendaraan bermotor.

Adapun saran untuk Gerai Samsat Galesong Utara bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin ditingkatkan agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat baik, Sumber daya manusia lebih ditingkatkan pada Gerai Samsat Galesong Utara agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik dan maksimal dan diharapkan petugas Gerai Samsat Galesong Utara lebih meningkatkan lagi responsivitas dalam menanggapi keluhan dari wajib pajak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15-23.
- Attamimi, A. R., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (studi Pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020). *E-Proceedings of Management*, 8(5).

- Hamid, h. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Takalar
- Isdayanti, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi
- Lestari, M. (2017). Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Simpan Pinjam Pada Gabungan Kelompok Tani Makmur Bersama Di Desa Suka Ramai Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI No. 1
- Maulidiah, sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung. Cv Indra Prahasta. Hal 97-99.
- Mody, P. (2022). Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, Dan Gerai Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar.
- Mustaqeim. (2014). *Perpajakan Dalam Konteks Teori Dan Hukum Pajak Di Indonesia*. Yogyakarta. Buku Litera.
- Pasolong, harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Pranaja. (2020). Bayar Pajak Lebih, Warga Curigai Ada “Pungli” di Gerai samsat Galut Takalar. <https://lintassulawesi.com/pajak-lebih-warga-curigai-ada-pungli-di-gerai-samsat-galut-takalar/>. Dikases pada tanggal 19 desember 2022 pukul 16:32
- Sellang, K., Jamaluddin., & Mustanir, Ahmad. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Jawa Timur. Qiara Media Partner
- Sulastri. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Makassar (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Wanto, alif haris. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis Konsep Smart City. *Journal Of Public Sector Innovations*, Vol. 2, No. 1, November Tahun 2017, (39-43).
- Yoga, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelola Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)