

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR MELALUI *SAMSAT ON THE SPOT***  
(Studi Pada Kantor Bersama *Samsat* Kota Batu, Provinsi Jawa Timur)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Oleh**

**MELKIANUS UMBU RATANG**

**2016210121**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2021**

## RINGKASAN

Inovasi adalah perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat On The Spot dan faktor pendukung dan faktor pengambatnya berdasarkan studi literatur. Penelitian dilakukan dengan pencarian menggunakan database Google Scholar. Materi yang digunakan pada penelitian ini terbitan 2015-2020

Hasil menunjukkan standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat On The Spot kantor bersama samsat kota sudah dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan Samsat On The Spot kepada masyarakat wajib pajak di nyatakan tepat dengan waktu penelitian yang ditentukan: untuk sarana dan prasarana layanan mobil Samsat On The Spot memberikan fasilitas penunjang untuk terlaksananya proses pelayanan yang ideal dan berkualitas; kompetensi petugas pelayanan santunan panca etika layanan pegawai sopan terhadap wajib pajak. Faktor pendukung pelaksanaan layanan mobil Samsat On The Spot melalui fasilitas yang disediakan seperti mobil dan laptop beserta printer. Faktor penghambat yaitu sulitnya mengakses jaringan internet

**Kata kunci:** inovasi, pelayanan, pajak

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Administrasi publik adalah bagian yang tidak dapat dibedakan dari komitmen otoritas publik untuk mensejahterakan rakyatnya. Kelompok masyarakat secara konsisten meminta administrasi yang berkualitas dari otoritas publik, meskipun dalam beberapa kasus permintaan ini sering tidak sesuai dengan asumsi yang ada. Hal ini ditegaskan dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Tata Tertib Administrasi Negara, yang isinya menjelaskan bahwa pedoman standar pelayanan adalah tata cara penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, biaya administrasi, hal-hal administrasi, kantor dan kerangka kerja dan kemampuan pejabat dalam memberikan administrasi. Aturan umum tentang administrasi terbuka yang digunakan adalah UU no. 25 Tahun 2009, tentang Administrasi Negara yang menyatakan bahwa administrasi publik adalah latihan atau rangkaian latihan dalam memenuhi kebutuhan bantuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap penduduk dan penduduk atau produk, administrasi, serta administrasi manajerial yang diberikan oleh organisasi spesialis terbuka.

Untuk mengakui administrasi yang berkualitas, penting untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan administrasi publik, salah satu upaya adalah untuk lebih mengembangkan kerangka dan strategi administrasi melalui berbagai program kemajuan yang diatur daerah. Berbagai instansi pemerintah yang melakukan berbagai pembangunan dalam menangani kebutuhan daerah, salah satu instansi pemerintah terdekat yang memberikan bantuan kepada masyarakat adalah Unit Organisasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Untuk penyelenggaraan Samsat On The Spot ini sebenarnya dijalankan di beberapa tempat, organisasi atau perkumpulan tertentu dapat mengajukan permohonan ke kantor bersama Samsat untuk menjadi tempat menutup biaya kendaraan bermotor. Jika semuanya terlihat baik-baik saja, Samsat akan mengirimkan kendaraan dan pejabat SOS untuk membuka administrasi di sana. Sementara pihak administrasi Samsat On The Spot juga menawarkan jenis bantuan bagi orang yang sibuk untuk mengetahui pembayaran biaya kendaraan dengan tidak datang ke kantor Samsat, mereka dapat memanfaatkan administrasi Samsat On The Spot (SOS).

Dengan administrasi SOS ini, ia berencana untuk menghindari keterlambatan warga dalam menutupi biaya. Sehingga semua pemilik kendaraan bermotor dapat melaksanakan komitmennya untuk membayar beban sesuai jadwal dan tanpa kesibukan dan aktivitas masing-masing wajib pajak (Pina, 2018: 2)

Kemajuan administrasi Samsat "On The Spot" tidak berfungsi dengan baik dengan memanfaatkan saluran korespondensi saat ini dan fase interaksi pilihan pengembangan Warga dalam menerima atau menjalankan. Kekurangannya adalah sosialisasi yang dilakukan oleh pejabat belum berjalan secara ideal mengingat sosialisasi penyelenggaraan "Samsat On The Spot" belum menjangkau daerah-daerah yang jauh. Untuk tahapan-tahapan interaksi pilihan Maju, juga terdapat beberapa kekurangan informasi, lebih tepatnya banyak warga yang tidak mengetahui sama sekali tentang standar-standar yang terkandung dalam pemerintahan "Samsat On The Spot" (Arfah, 2019: 3).

Berdasarkan gambaran di atas, ada beberapa hal yang terangkum dalam pembuktian masalah yang dapat dikenali, khususnya yang diidentifikasi dengan sosialisasi di saluran komunikasi sebagai media relasional. Sosialisasi yang dilakukan oleh pejabat masih belum berjalan dengan baik karena sosialisasi penyelenggaraan "Samsat On The Spot" belum sampai ke daerah-daerah yang jauh. Untuk tahap-tahap interaksi pilihan kemajuan, juga terdapat beberapa kekurangan, misalnya pada tahap informasi, khususnya banyak warga yang tidak mengetahui tentang standar-standar yang terdapat dalam administrasi "Samsat On The Spot". Sesuai dengan identifikasi masalah dalam hal sosialisasi, informasi, dan standar administrasi "Samsat On The Detect", maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait, **"INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT ON THE SPOT"**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pada dasarnya, penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah atau menemukan jawaban atas masalah yang ada. Oleh karena itu, langkah awal adalah mendapatkan apa yang sebenarnya menjadi masalah dan sensasi yang tidak diinginkan dan mengganggu dari suatu kondisi atau keajaiban tertentu (Silalahi, 2012: 44). Berdasarkan pengertian mengenai masalah diatas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat *On The Spot* di Kota Batu berdasarkan studi literatur ?

2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui *Samsat On The Spot* di Kota Batu berdasarkan studi literatur ?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan penelitian berkaitan erat dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *Samsat On The Spot* berdasarkan studi literatur.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambatnya berdasarkan studi literatur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sebuah penelitian dilaksanakan untuk menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian terkait.

- 1) Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulis skripsi ini adalah agar mendukung perkembangan pelayanan publik dan juga nantinya dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan pelayanan *Samsat*.

- 2) Manfaat bagi masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca atau masyarakat luas, terkait inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Batu sehingga masyarakat dapat mengerti cara dan prosedur dalam memanfaatkan layanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*. Yogyakarta.

Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

### **Undang-undang:**

*Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

*Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah psl. 1 ayat 13.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Layanan Samsat On The Spot (SOS) di Kantor Bersama Samsat Karangploso. Diakses pada 11 Januari 2018.*

### **Jurnal :**

Arfah H.S, Adang H, Neni S. 2019. *Implementasi Elektronik Samsat Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Aset (Akuntansi Riset), 11 (1), 2019, 85-94 Departemen Ilmu Administrasi Fiskal, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.

Fitrotun Niswah, S. Zaenal Mustofa. 2016. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro*. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.