



Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar)

1st Putu Mas Anandania Pradnya Paramita^{*,a}, 2nd Komang Adi Sastra Wijaya^a, 3rd I Putu Dharmanu Yudartha^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: niapradnyaparamita@gmail.com

Abstrak

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal atau biasa disebut Samsat Kerti merupakan suatu kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sosialisasi pelayanan Samsat Kerti mulai dilaksanakan pada bulan desember tahun 2019. Namun, baru terlaksana tahun 2020. Pelayanan tersebut dilakukan secara jemput bola ke rumah-rumah masyarakat sebagai wajib pajak. Pelayanan Samsat Ke Rumah Tinggal dilaksanakan untuk memenuhi target sasaran tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Gianyar sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas pokok dibidang perpajakan, sangat penting melakukan pendekatan ke masyarakat guna memberikan pelayanan yang efektif serta efisien. Sehingga dengan adanya pelayanan Samsat Kerti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan samsat ke rumah tinggal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Samsat Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, serta dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan Samsat kerti sudah berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang digunakan, seperti produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan sudah berjalan dengan sangat baik dan memberikan dampak yang positif terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Samsat Kerti, Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

The Single Roof Administration System for Residential Homes or commonly called Samsat Kerti is a service activity in the context of fulfilling the community's obligations in fulfilling its tax obligations. Socialization of the Samsat Kerti service began to be implemented in December 2019. However, it was only implemented in 2020. This service is carried out on an ongoing basis. take the ball to people's homes as taxpayers. Samsat Services to Residential Homes are implemented to meet the target of motor vehicle tax payment arrears. Samsat Gianyar as a government institution which has the main task in the field of taxation, is very important to approach the community in order to provide effective and efficient services. So that the existence of Samsat Kerti services can increase taxpayer compliance. This research aims to determine the effectiveness of Samsat services to residential homes in increasing taxpayer compliance at the Gianyar Samsat Office. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The results of this research show that Samsat Kerti services have been running effectively and efficiently. This can be seen from several indicators used, such as productivity, efficiency, satisfaction, adaptation and development which has gone very well and has had a positive impact on society.

Keywords: Effectiveness, Samsat Kerti, Taxpayers, Taxpayer Compliance

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang diatur oleh satu pemerintahan. Jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2021 berjumlah 272 juta jiwa, lalu pada tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 275 juta jiwa, dan pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan yaitu berjumlah 278 juta jiwa. Jumlah penduduk terus berubah seiring berjalannya waktu karena faktor-faktor seperti laju kelahiran, kematian, dan migrasi. (Badan Pusat Statistik, 2023).

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk di Indonesia

Indonesia	Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)		
	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
	272 682,5	275 773,8	278 696,2

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2023)

Dari sekian banyaknya penduduk di Indonesia tentunya membutuhkan sektor pelayanan publik. Salah satu tujuan utama administrasi publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa perbaikan pelayanan publik di Indonesia seringkali tidak ada perubahan, meskipun efeknya luas dan

mencakup semua aspek kehidupan publik, termasuk ekonomi, sosial, politik, dan budaya. Akibatnya, ini menjadi masalah kebijakan yang semakin strategis. (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik ialah suatu bentuk layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Proses berlangsungnya birokrasi sangat dipengaruhi oleh pelayanan publik. Selanjutnya pelayanan yang dilakukan berdasarkan dengan aturan serta mekanisme yang ditetapkan agar bisa memenuhi kepentingan pribadi maupun organisasi tersebut disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki tujuan diantaranya untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dan memastikan bahwa hak-hak warga negara terpenuhi dengan baik. Pelayanan publik terdiri dari berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan, perizinan, perpajakan, perumahan, lingkungan, dan masih banyak lagi. (Pasolong, 2017).

Mengutip dari Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah dapat memberikan pelayanan baik berupa barang atau jasa sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Dengan kata lain, peraturan tersebut membahas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pelaksana agar dapat memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat baik berupa barang maupun jasa (Nugroho, 2020).

Sejalan dengan hal tersebut Kristiadi (1994) menjelaskan bahwa pelayanan publik dan penyediaan barang publik adalah tanggung jawab utama pemerintah. Pemerintah telah menyediakan barang publik dan dalam keberadaannya, barang publik dapat memberikan dan memaksimalkan pelayanan publik dikarenakan barang publik dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal tersebut, biaya tidak diperlukan pada saat penggunaan barang publik. Barang publik dapat berupa papan arahan alur penggunaan, udara, air, jalan raya, dan sebagainya. (Wirawijaya, 2021).

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah wajib memperhatikan bagaimana masyarakat merasa puas serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat terkait pelayanan yang telah diberikan. Sektor-sektor pelayanan publik yang ada di Indonesia dalam prosesnya memang sangat rawan dalam penegakan akuntabilitas. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya pemerintah harus menegakkan akuntabilitas untuk mencapai tujuannya. Menurut Turner dan Hulme akuntabilitas merupakan suatu kewajiban lembaga sektor publik agar lebih mengutamakan masyarakat dibandingkan otoritas yang lebih tinggi. Apabila proses pelayanan publik tersebut berjalan tidak sesuai dengan rancangan tentunya kepuasan masyarakat akan menurun. (Pahlephi, 2022).

Administrasi negara (birokrasi publik) sebagai lembaga negara yang mengemban misi pemenuhan kepentingan publik dituntut bertanggung jawab terhadap publik yang dilayaninya. Esensi pelayanan publik selalu dihubungkan dengan tindakan yang dilaksanakan oleh organisasi tertentu untuk menyalurkan kontribusi atau keringanan terhadap penerima layanan dalam menggapai target sasaran. Dalam ketersediaannya, pelayanan kerap memiliki hubungan dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan serta tujuan yang berbeda yang membuatnya menjadi sangat penting. Oleh karena itu, baik pemerintah maupun entitas non-pemerintah dapat menyediakan layanan publik. Untuk menggapai target sasaran, penting untuk mengetahui apakah pelayanan tersebut berjalan dengan efektif atau tidak. Efektivitas pelayanan ialah ukuran efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan kepada masyarakat. Dan dapat dikatakan efektif apabila pelayanan tersebut dapat menggapai target sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas juga diukur dari penggapaian suatu lembaga dalam jangka pendek atau jangka panjang. Pencapaian tersebut juga dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam proses penyelenggaraan pelayanan. (Adi, 2016)

Membahas lebih lanjut terkait pelayanan publik di Indonesia khususnya sebagai negara kepulauan, mengingat luasnya negara Indonesia sebagai pusat dari pemerintahan tidak akan bisa berjalan tanpa adanya kebijakan otonomi daerah. Kebijakan otonomi daerah berperan penting dalam berjalannya suatu birokrasi. Penyerahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah disebut otonomi daerah, yang diatur pada Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. (Ridhuan, 2019)

Diterapkannya otonomi daerah, serta menciptakan suatu tatanan pemerintahan yang baik diharapkan pemerintah daerah dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas. Semestinya peningkatan pelayanan publik akan terjadi dengan adanya otonomi daerah. Namun, faktanya dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia masih banyak memiliki kekurangan. Salah satunya pada pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK),

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan pelayanan pembayaran pajak yang dilaksanakan oleh lembaga atau instansi pelayanan publik di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat adalah tempat dimana pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan dan melakukan berbagai urusan terkait administrasi kendaraan mereka, seperti perpanjangan STNK dan perpanjangan PKB. (Affandi, 2008).

Di Indonesia, setiap daerah memiliki samsat sendiri yang dikelola oleh pemerintah daerah setempat atau Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Pemilik kendaraan harus secara rutin membayar pajak kendaraan mereka dan melakukan perpanjangan dokumen kendaraan seperti STNK dan PKB di samsat terdekat sesuai dengan domisili kendaraan mereka. Dalam memberikan pelayanan dan untuk memenuhi kewajiban masyarakat dalam membayar pajak, salah satu pelayanan yang disediakan oleh samsat yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor atau kerap disebut juga PKB. UU RI No 28 Tahun 2009 yang membahas tentang pajak daerah serta retribusi daerah menyebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor dipungut oleh daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut. PKB dan BBNKB merupakan dua komponen yang penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). (Affandi, 2008).

Adanya harapan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat selalu mengalami peningkatan, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan dari para pegawai pemerintah juga semakin meningkat. Salah satu peranan pemerintah ialah melaksanakan tugas pelayanan publik. Fungsi ini erat kaitannya dengan penyelenggaraan tugas umum pada pemerintahan, salah satunya adalah memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam rangka kecepatan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Sellang, 2019)

Mengutip dari laman Kementerian Keuangan Direktorat Jendral Pajak, wajib pajak merupakan masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wajib pajak memiliki kewajiban dalam membayar pajak kendaraan yang berstatus aktif atau masih dimiliki oleh wajib pajak. (Putri, 2021)

Tabel 1.2 Data Kendaraan Aktif di Kabupaten Gianyar

Kabupaten Gianyar	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Jumlah Kendaraan	470.076 Unit	477.128 Unit	520.281 Unit

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2022)

Kendaraan bermotor sebagai suatu sarana bagi masyarakat dalam melakukan perjalanan berperan penting dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Kendaraan aktif yakni kendaraan yang masih memiliki status aktif dan dimiliki oleh wajib pajak. Jumlah kendaraan aktif di Kabupaten Gianyar dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami peningkatan. Sehingga dengan meningkatnya jumlah kendaraan aktif maka wajib pajak terdaftar juga akan mengalami peningkatan. (Samsat Gianyar, 2022)

Di Provinsi Bali sendiri, pelayanan jasa yang dilaksanakan oleh samsat memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Meskipun wujud dari pelayanan jasa tersebut tidak nampak namun dapat diamati dan dirasakan, misal saja pelayanan tersebut dapat dirasakan berjalan dengan cepat atau sebaliknya pelayanan tersebut cenderung berjalan dengan lambat. Setelah penulis melakukan observasi atau pengamatan, ditemukan permasalahan yang memperlambat pelayanan yang dilakukan di Kantor Samsat Gianyar.

Pertama, adanya antrian panjang ketika wajib pajak melaksanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga memerlukan waktu yang sangat lama dalam proses pembayaran pajak. Pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama dapat terjadi karena fasilitas yang kurang memadai seperti jaringan internet yang lambat serta kurangnya pemeliharaan bagi perangkat yang digunakan. Selain itu, pelayanan publik juga dapat dirasakan dalam hal menyenangkan atau malah menyulitkan pengguna layanan. Di Kantor Samsat Gianyar, pelayanan cenderung menyulitkan wajib pajak, dapat dilihat pada pelayanan yang diberikan berbelit-belit, yang seharusnya dapat dilakukan dengan mudah namun malah tidak sesuai dengan alur birokrasi. (Jati, 2011).

Tabel 1.3 Data Tunggakan Tahun 2019-2021

NO	TAHUN	TUNGGAKAN		REALISASI		PERSENTASE	
		UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB
1	2019	68.357	38.676.481.095	20.528	17.774.246.300	30.03	45.96
2	2020	84.035	55.067.349.700	26.342	28.478.232.100	31.35	51.72
3	2021	85.483	69.355.632.900	43.941	56.784.874.250	51.4	81.87
4	2022	70.712	60.390.741.400	43.565	52.295.125.400	61.61	86.59

Sumber: (Samsat Gianyar, 2023)

Kedua, berdasarkan data tersebut diatas, Pada tahun 2019 tunggakan kendaraan bermotor berjumlah 68,357 unit dengan PKB berjumlah 38,676,481,095. Pada tahun 2020 tunggakan mengalami peningkatan menjadi 84,035 unit dengan PKB berjumlah 55,067,349,700. Serta pada tahun 2021 tunggakan mengalami peningkatan yakni berjumlah 85,483 dengan PKB berjumlah 69,355,632,900. Sedangkan pada tahun 2022 dapat dilihat bahwa tunggakan mengalami penurunan menjadi 70.712 unit dengan PKB berjumlah 60.390.741.400. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa menurut data pada tahun 2019 hingga 2021 tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan rendahnya kesadaran serta kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Dengan rendahnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, maka terdapat berbagai alasan wajib pajak dalam menghindari pelaksanaan pembayaran pajak. Seperti kendala pada waktu, yang dimana pada pelayanan tersebut menyita waktu yang cukup lama, serta wajib pajak mengeluhkan jarak antara rumah dan kantor samsat jauh. Hal tersebut menjadi salah satu fakta bahwa dampak dari pelayanan yang memerlukan atau menyita waktu yang lama dan jauhnya jarak tempat tinggal juga dapat mengakibatkan meningkatnya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya atau rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Pelayanan yang kurang prima tersebut juga dapat mengakibatkan ketidakpatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan komponen yang sangat penting bagi masyarakat sebagai wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Hal ini sejalan dengan pendapat Gunadi (dalam Cahyanti, 2019) menyatakan bahwa wajib pajak memiliki kesanggupan dalam pemenuhan kewajiban pajak mereka sesuai dengan peraturan tanpa perlu melakukan pemeriksaan, investigasi, peringatan atau ancaman, dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Masyarakat sebagai wajib pajak sudah seharusnya membayar kewajibannya atas kendaraan yang dimiliki. Namun, masih saja terdapat masyarakat yang tidak patuh terhadap kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat menyebabkan tunggakan pembayaran pajak kendaraan meningkat. Dampak dari tunggakan wajib pajak bisa beragam, tergantung pada kebijakan perpajakan di suatu negara. Beberapa dampak yang mungkin terjadi yaitu denda dan bunga, tindakan hukum seperti penyitaan aset atau gaji wajib pajak, penarikan pajak otomatis dari pendapatan wajib pajak, gangguan terhadap kredit dan keuangan pribadi, serta tuntutan pidana. (Lestari, 2012)

Ketiga, masih terdapat sumber daya manusia yang kurang cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya pemahaman sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi seperti penggunaan aplikasi baik secara konvensional maupun digital. Sumber daya manusia yang kurang cakap dapat disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi tersebut.

Dengan adanya permasalahan dalam pelayanan tersebut, tentu berdampak bagi kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor, pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), telah mengeluarkan suatu inovasi pengambilan PKB yang dikenal sebagai Samsat Ke Rumah Tinggal (Samsat Kerti). Pelayanan tersebut dilakukan secara jemput bola ke rumah-rumah masyarakat sebagai wajib pajak. Hal ini berlandaskan pada Pasal 1 ayat 18 Peraturan Gubernur No 34 Tahun Tahun 2020. Pelayanan yang disediakan oleh Samsat Kerti adalah proses pendataan kendaraan aktif, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, serta melayani pengesahan STNK. Sasaran dari pelayanan ini ialah wajib pajak yang memiliki tunggakan atau masih adanya status aktif pada

kendaraan yang dimiliki namun belum memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Dalam penyelenggaraan pelayanan samsat ke rumah tinggal tersebut, terdapat alur atau proses dalam pembayaran pajak kendaraan, yaitu petugas Samsat Kerti mendatangi rumah wajib pajak untuk dimintai keterangan mengenai status kendaraan dan lain sebagainya. (Fernanda, 2021)

Melalui pelayanan Samsat Ke Rumah Tinggal ini, diharapkan dapat memaksimalkan penerimaan PKB dan dapat meminimalisir tingkat penghindaran PKB. Suatu layanan yang ditujukan untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bagi masyarakat seperti Samsat Kerumah tinggal dapat memotivasi wajib pajak dalam meningkatkan keyakinan wajib pajak dan bertindak patuh untuk melunasi kewajiban pajaknya (Fernanda, 2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar).

2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ini, menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut pandangan Bogdan dan Taylor (1995) menerangkan mengenai penelitian kualitatif yaitu langkah penelitian yang dapat menciptakan suatu hasil dan menjelaskan dengan mendeskripsikan penelitian berupa kata-kata tertulis maupun secara lisan dari individu-individu serta karakter yang dapat diteliti (Suwendra, 2018). Dalam penelitian kualitatif, mempunyai karakteristik yaitu menyatakan atau menjelaskan suatu penelitian dengan menggunakan kata-kata maupun dinyatakan secara lisan. Jenis penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berjalan dalam bidang pendekatan kualitatif sederhana dengan alur deduktif (Yuliani, 2018).

Peneliti mengambil jenis penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan peneliti ingin memberikan penjelasan mengenai pelayanan publik khususnya efektif atau tidaknya Samsat Kerti yang diselenggarakan oleh Kantor Samsat Bersama Kabupaten Gianyar. Dalam penelitian ini peneliti akan memaparkan bagaimana efektivitas pada pelayanan Samsat Kerti yang diterapkan. Hal ini menjadikan metode ini sangat diperlukan dalam penelitian ini untuk dapat menerangkan permasalahan yang terjadi.

Menurut Sugiyono (2020), penentuan sampel atau informan yang dilakukan dalam proses penelitian fungsi dalam upaya mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya. Penelitian ini menentukan informan melalui teknik purposive sampling. Metode purposive sampling adalah menetapkan tujuan tertentu sebagai dasar dalam pengambilan subjek untuk informan penelitian, dengan kata lain pengambilan subjek tidak dilakukan secara random, strata, ataupun daerah. Teknik ini dipilih karena peneliti akan menggunakan narasumber yang berhubungan dengan penelitian sehingga mendapatkan informasi yang maksimum dan sebenarnya.

Berdasarkan pendapat dari Morris (1973) mengatakan bahwa observasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan mengamati suatu fenomena dengan didukung oleh instrumen lainnya yang memiliki tujuan ilmiah maupun tujuan lainnya (Hasanah, 2017). Observasi yang dilakukan oleh peneliti akan dijadikan sebagai acuan dalam menyusun pertanyaan pada saat melaksanakan wawancara. Peneliti melaksanakan observasi dengan mengamati secara langsung bagaimana proses dari pelayanan samsat kerti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi non-partisipan dimana peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang sedang diteliti. Peneliti hanya berperan sebagai pengamat terkait dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini dan menyampaikan bahwa peneliti sedang melakukan penelitian terkait dengan topik permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan pendapat dari Kerlinger (1992) wawancara merupakan suatu kejadian yang dilakukan dengan percakapan secara langsung dimana antara satu individu sebagai penanya dan satu individu sebagai pihak yang diwawancarai dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan topik permasalahan yang sedang diangkat oleh individu penanya (Fadhallah, 2020). Wawancara pada penelitian ini diperlukan untuk mendapatkan informasi penting yang berkaitan dengan sistem pelayanan samsat kerti di Kantor Bersama Samsat Gianyar. Peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yang dilaksanakan dengan menyiapkan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada pihak yang diwawancarai namun alur dari memberikan pertanyaan tersebut dilakukan secara fleksibel atau menyesuaikan dengan bagaimana arah pembicaraan dari pihak dari pihak yang diwawancarai dan tentunya tidak keluar dari fokus pertanyaan yang diajukan (Fadhallah, 2020). Dalam teknik wawancara ini, peneliti

memanfaatkan alat bantu seperti perekam suara, kamera, serta alat tulis untuk menunjang keberhasilan dalam wawancara.

Sugiyono (2015) menjelaskan mengenai arti dokumentasi. Menurut beliau dokumentasi ialah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen untuk mencari informasi penting terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti (Syndiana, 2020). Dokumentasi utama yang digunakan oleh peneliti berasal dari peraturan pemerintah dan laporan-laporan penting yang berkaitan dengan sistem pelayanan Samsat Kerti di Kantor Bersama Samsat Gianyar. Selain itu, peneliti juga menggunakan dokumentasi pelengkap yang dimana berupa sumber-sumber terpadu, laporan penelitian ilmiah, buku-buku yang relevan, serta sumber lainnya yang dapat membantu keberhasilan penelitian.

Berdasarkan pendapat dari Moleong (2017) analisis data ialah proses membuat susunan data dalam bentuk kategori, pola, dan uraian dasar dimana akan dipergunakan untuk dapat menemukan suatu pembahasan dan dapat dirumuskan sesuai dengan data yang ada (Fairus, 2020). Mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan model dari Miles dan Huberman untuk teknik analisis data. Menurut pandangan mereka dalam Sugiyono (2018) mengatakan bahwa dalam melakukan analisis data dengan menggunakan metode kualitatif, analisis dilaksanakan oleh peneliti itu sendiri yang diawali dengan pengumpulan data hingga pelaksanaan pengumpulan data tersebut selesai (Fairus, 2020). terdapat tiga teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam analisis data, yakni:

Pandangan Sugiyono (2018) mengenai reduksi data ialah teknik analisis data yang dilakukan dengan membuat rangkuman, memilah kondisi-kondisi pokok, fokus terhadap suatu hal yang penting dalam penelitian yang diteliti sehingga dapat menggambarkan dengan tepat mengenai langkah selanjutnya dalam melakukan pengumpulan data (Fairus, 2020). Pentingnya pengolahan data ini dilakukan agar data yang didapat sesuai dengan topik penelitian.

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data dimana penyajian data dimana dalam penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel maupun struktur sejenisnya serta dapat dilakukan dengan bentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategori dan bentuk penyajian data lainnya. Hal ini disampaikan juga dalam (Sugiyono, 2018) dalam (Fairus, 2020) dimana penyajian data ini, bertujuan untuk membuat data yang tersedia menjadi lebih tersusun sehingga mudah untuk dimengerti. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk tulisan yang sesuai dengan urutan peristiwa atau kejadian yang sedang diteliti (Fairus, 2020).

pada analisis data langkah terakhir yaitu menarik kesimpulan. Kesimpulan dalam suatu penelitian dapat memberikan jawaban dari permasalahan yang ada. Hal ini disampaikan oleh (Sugiyono,2018) dalam (Fairus,2020) dimana kesimpulan yang ada dapat menjawab rumusan masalah dalam suatu penelitian namun kesimpulan dalam penelitian kualitatif juga dapat tidak menjawab dari permasalahan yang tersedia, karena sebuah penelitian kualitatif mempunyai sifat sementara yang dimana jawaban dari permasalahan tersebut akan berubah apabila penelitian berada di lokasi permasalahan dengan mencari bukti-bukti yang relevan (Fairus, 2020).

Berdasarkan pandangan yang disampaikan oleh Samsu (2017) dalam (Adellia Tamara, 2022) menyatakan mengenai teknik penyajian data dimana suatu langkah untuk dapat menguraikan data dari penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Teknik penyajian ini dibuat untuk dapat menjelaskan terkait data yang sudah didapatkan dan diolah agar mudah dimengerti. Terdapat tiga teknik penyajian data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain: Penyajian data naratif, dimana penyajian ini dilakukan dengan bentuk narasi dalam sebuah paragraf yang ada dalam penelitian ini. Penyajian data tabel, dimana penyajian ini dilakukan dengan penyajian data baik berupa data angka maupun tulisan dalam bentuk tabel. Penyajian data gambar, dimana penyajian ini dilakukan dengan bentuk gambar yang berkaitan dengan topik permasalahan yang diteliti serta bertujuan untuk mempermudah dalam penyampaian arti mengenai suatu hal.

3. Pembahasan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil dari Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar) berdasarkan indikator teori Efektivitas menurut Gibson, Inveragevich, dan

Donnelly (1989) yang terdiri dari indikator Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan adalah sebagai berikut:

Produktivitas

Berdasarkan hasil temuan pada indikator produktivitas telah memenuhi dalam aspek internal maupun eksternal yang mempengaruhi kualitas dan kuantitas dari pelayanan. **Pertama**, yaitu dari segi faktor internal telah dilaksanakan rapat evaluasi setiap bulannya. Pada rapat evaluasi tersebut membahas terkait capaian setiap tahunnya, apakah capaian yang terealisasi mengalami peningkatan atau tidak. Serta dari segi eksternal dalam memberikan pelayanan, telah mengacu dengan SOP yang ada. Sehingga dengan adanya SOP, maka pegawai memiliki acuan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kedua, kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya capaian realisasi pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor. Yang mana juga mempengaruhi produktivitas pegawai dari segi kuantitas. Pada tahun 2019 realisasi pembayaran tunggakan berjumlah 20.528 unit, kemudian pada tahun 2020 meningkat menjadi 26.342 unit, lalu pada tahun 2021 meningkat pesat menjadi 43.941 unit. Sedangkan pada tahun 2022 realisasi pembayaran mengalami sedikit penurunan menjadi 43.565 unit, dikarenakan tunggakan pada tahun 2022 tidak setinggi tahun 2021. Sehingga realisasi pembayaran dapat melebihi setengah dari tunggakan. Kendala yang dialami oleh Samsat Gianyar adalah dalam merealisasikan target pada tahun 2019 hingga 2021 yaitu terjadinya tunggakan yang meningkat. Hal ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mengakibatkan perekonomian masyarakat (wajib pajak) menjadi kurang stabil, banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan dapat mempengaruhi pemasukan masyarakat, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraannya. Hambatan ini sudah seharusnya menjadi urgensi dari pemerintah untuk memperhatikan masyarakat yang memiliki perekonomian dibawah, sudah seharusnya pemerintah memberikan keringanan pada masa covid-19. untuk tetap memberikan pelayanan yang prima. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah memberikan solusi dengan diadakannya pemutihan denda pajak yang biasanya dilaksanakan diakhir tahun. Dengan diadakannya pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak merasa sangat terbantu terutama saat pandemi Covid-19.

Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator produktivitas telah diwujudkan dengan efektif dari segi kualitas dan kuantitas. Dari segi kualitas telah diwujudkan melalui pegawai yang melaksanakan rapat evaluasi setiap bulannya, dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang diberikan oleh Bapenda. Serta dari segi kuantitas diwujudkan melalui peningkatan realisasi pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Meskipun tunggakan meningkat dikarenakan pandemi Covid-19, tidak menghalangi pegawai untuk terus berupaya dalam meningkatkan realisasi target capaian pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengadakan pemutihan denda pajak kendaraan bermotor.

Efisiensi

Berkaitan dengan indikator efisiensi, diwujudkan melalui Pelayanan Samsat Kerti yang diadakan di balai banjar, sehingga dari pegawai tidak kesusahan dalam mencari alamat wajib pajak. Selain itu juga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor samsat serta tidak perlu mengantre panjang yang menyebabkan menyita waktu yang lama. Dalam pelayanan Samsat Kerti proses pembayaran pajak kendaraan bermotor berlangsung kurang dari 30 menit. Sedangkan di Kantor Samsat Gianyar, sedang berupaya menerapkan sistem berkas berjalan, agar dapat meminimalisir hambatan pada saat proses pembayaran pajak kendaraan.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Kerti sudah sangat efisien dari segi waktu. Dalam penyelenggaraannya, Samsat Kerti dilaksanakan 3 bulan sekali ke wilayah yang sama. Sehingga pelayanan Samsat Kerti dapat terlaksana sebanyak 4 kali dalam setahun di wilayah yang sama dan dapat meningkatkan realisasi pembayaran PKB sebelum jatuh tempo. Dengan demikian, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Meskipun terdapat hambatan dari pelayanan samsat kerti yang terletak pada sinyal yaitu pada saat memberikan pelayanan di wilayah pedalaman terkadang petugas mengalami kesulitan dalam memproses sistem pembayaran online dikarenakan tempat tersebut tidak terjangkau oleh sinyal. Namun, pegawai berupaya mencari wifi terdekat untuk memproses sistem pembayaran online tersebut. Dan jika tidak menemukan wifi maka pembayaran dapat dilakukan secara tunai dengan meminjam di Bumdes atau LPD terdekat. Hal ini juga

berlaku ketika masyarakat tidak memiliki uang namun ingin membayar tunggaknya dapat meminjam di Bumdes atau LPD terdekat, dikarenakan Bumdes dan LPD sudah melakukan MoU dengan samsat untuk melayani proses samsat.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi sudah efektif dari segi waktu baik pada Masyarakat maupun pegawai yang memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan pada saat proses pembayaran PKB berlangsung kurang dari 30 menit. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Kepuasan

Berkaitan dengan indikator kepuasan, diwujudkan secara efektif dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam pelaksanaan pelayanan samsat kerti, petugas sudah mampu menjalankan tugas dengan tepat waktu. Selain itu, petugas juga memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Hal ini yang membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun terdapat hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yakni kurangnya sosialisasi atau pemberitahuan terkait persyaratan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan. Sehingga pada saat masyarakat hendak membayar pajak kendaraannya, sering kali terjadi berkas yang dibawa tidak lengkap.

Untuk mengatasi hal tersebut, Samsat Gianyar telah berupaya untuk memberikan pemberitahuan berkas persyaratan di papan pengumuman yang ada di banjar. Selain itu juga telah disampaikan melalui kepala dusun prihal akan diadakannya samsat kerti. Harapannya adalah agar masyarakat dapat membaca, serta memahami persyaratan berkas yang diperlukan apa saja.

Berkaitan dengan analisis tersebut, dalam indikator kepuasan sudah berjalan dengan efektif. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan pelayanan samsat kerti, petugas sudah mampu menjalankan tugas dengan tepat waktu. Selain itu, petugas juga memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Hal ini yang membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Meskipun dalam menerima pelayanan masih terdapat hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yaitu sosialisasi atau pemberitahuan kelengkapan berkas masih kurang. Samsat Gianyar telah berupaya mengatasi permasalahan tersebut dengan cara memberikan pemberitahuan berkas persyaratan di papan pengumuman yang ada di banjar. Selain itu juga telah disampaikan melalui kepala dusun prihal akan diadakannya samsat kerti.

Adaptasi

Berkaitan dengan indikator adaptasi, diwujudkan melalui kemampuan pegawai dalam melakukan kegiatan seiring dengan adanya perubahan lingkungan serta sarana dan prasarana. **Pertama**, pegawai Samsat Kerti sudah mampu beradaptasi dengan baik dengan lingkungan yang baru. Yang mana dalam pelaksanaannya, pegawai Samsat Kerti melakukan pelayanan turun langsung bertemu dengan masyarakat. Agar pelayanan samsat kerti berjalan dengan baik, maka Samsat Gianyar membagi menjadi dua tim yang masing-masing timnya berjumlah 3 orang. Kedua tim tersebut akan memberikan pelayanan samsat kerti ke wilayah yang berbeda. Serta dalam pembagian wilayahnya, biasanya akan dibagi per-tiga bulan sekali untuk satu wilayah. Dengan demikian, per-satu tahunnya terdapat 4 kali pelayanan ke wilayah yang sama.

Kedua, terkait sarana dan prasarana sudah cukup memadai, pegawai Samsat Kerti sudah menyediakan keperluan yang mendukung jalannya proses pelayanan samsat. Sarana dan prasarana tersebut terdiri dari printer mini, kertas termal, tab yang digunakan untuk proses menggunakan aplikasi, serta sepeda motor.

Tidak dapat dipungkiri pula bahwa terdapat hambatan dalam proses pelayanan Samsat Kerti dari indikator adaptasi. Semakin diminatnya layanan Samsat Kerti ke desa-desa, muncul kekhawatiran bagi petugas karena jarak yang lumayan jauh dari BPD untuk menyetorkan kembali modal. Terutama kekhawatiran di jalan karena membawa uang tunai, kemudian adanya kekhawatiran diterimanya uang palsu dalam proses pembayaran yang mana nantinya akan merugikan petugas sendiri untuk menggantikan uang palsu tersebut saat menyetorkan modal kembali ke BPD.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka muncul usulan agar dalam pembayaran bisa melalui pembayaran non tunai. Yang pada akhirnya oleh pihak collega (Bank BPD Bali) disetujui dengan menambahkan Fitur QRIS pada petugas Samsat Kerti. Sehingga masyarakat dapat membayar pajak dengan menggunakan pembayaran non tunai.

Berkaitan dengan analisis tersebut, pada indikator adaptasi sudah berjalan optimal, pegawai Samsat Kerti sudah mampu beradaptasi dengan lingkungan baru. Dengan melaksanakan pelayanan dengan turun langsung ke masyarakat (wajib pajak) sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Selain itu, pegawai juga sudah mampu beradaptasi dengan membawa atau menyediakan sarana dan prasarana yang nantinya akan digunakan untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Perkembangan

Berkaitan dengan indikator perkembangan, diwujudkan melalui adanya peningkatan realisasi target capaian pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui pelayanan samsat kerti sudah mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dengan tingginya antusias masyarakat dalam membayar pajaknya menunjukkan bahwa dengan adanya samsat kerti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya. Berdasarkan data yang diperoleh, samsat kerti dalam hal realisasi target mengalami peningkatan, pada tahun 2019 merupakan tahap awal uji coba dari pelayanan samsat kerti yang mana terealisasi 14 unit. Lalu pada tahun 2020 realisasi mengalami peningkatan yaitu menjadi 1.075 unit, pada tahun 2021 mengalami peningkatan kembali menjadi 1.902 unit, pada tahun 2022 mengalami peningkatan pula menjadi 2.902 unit, dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan pesat menjadi 4.452.

Perkembangan dari samsat kerti juga semakin baik, hal ini dapat dilihat dengan adanya inovasi pembayaran secara non tunai melalui aplikasi Sistem Pembayaran Digital Ke Rumah Tinggal (SIPENDI Kerti). Walaupun terdapat kendala dalam pengaplikasiannya, namun hal tersebut sudah dapat diatasi dengan diadakannya pelatihan dalam menggunakan sistem pembayaran digital tersebut.

Berkaitan dengan analisis tersebut, pada indikator perkembangan sudah berjalan dengan optimal, hal tersebut dapat dilihat dari segi peningkatan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari peningkatan realisasi itu, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan samsat kerti, masyarakat selaku wajib pajak memiliki antusias yang tinggi dalam membayar pajak. Dengan demikian, kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak menjadi semakin tinggi.

Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar).

Pelaksanaan pelayanan samsat ke rumah tinggal merupakan suatu inovasi yang diberikan oleh Bapenda untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan Samsat Kerti ini bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya tanpa perlu datang jauh-jauh ke kantor induk lagi. Dengan memberikan pelayanan dengan turun langsung ke masyarakat, masyarakat merasa didekatkan dan dimudahkan oleh pelayanan Samsat Kerti ini. Namun, dalam penerapannya masih ada kendala yang dapat memperlambat proses pelayanan tersebut. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis sebagai upaya untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar), yakni:

Mencari Wi-Fi Terdekat

Terkait kendala sinyal yang susah dijangkau di wilayah tertentu, maka pegawai dapat mencari *Wi-Fi* terdekat. Biasanya di banjar desa setempat disediakan *Wi-Fi* untuk masyarakat. Tujuannya agar memudahkan masyarakat jika terkendala oleh sinyal. Selain itu, juga pegawai dapat menerima uang tunai jika pada saat pembayaran online mengalami gangguan.

Pengadaan Sosialisasi Terkait Berkas Persyaratan

Pengadaan sosialisasi sudah sepatutnya dilaksanakan secara berkala. Tujuannya agar masyarakat mengetahui apa saja berkas-berkas yang diperlukan untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya sosialisasi diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada masyarakat, agar masyarakat dapat memenuhi persyaratan berkas yang diperlukan.

Pelatihan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Online Bagi Pegawai

Untuk mengatasi kekhawatiran dalam membawa uang tunai ke BPD, pegawai dapat melakukan pelatihan dalam penggunaan aplikasi pembayaran online. Sehingga, pada saat memberikan pelayanan dengan menggunakan sistem pembayaran online, maka pegawai bisa lebih cepat dan tanggap pada saat pengaplikasiannya. Serta untuk mengatasi uang palsu, pegawai dapat mengecek terlebih dahulu apakah uang yang diberikan itu asli atau palsu, mengingat jumlah yang dibayarkan tidaklah sedikit. Hal tersebut bertujuan agar pegawai tidak perlu mengganti rugi apabila terdapat pembayaran menggunakan uang palsu dan dapat mengembalikan uang jika uang tersebut palsu setelah pengecekan.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Efektivitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Ke Rumah Tinggal (SAMSAT KERTI) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Gianyar)” maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan pelayanan Samsat Kerti di Kabupaten Gianyar sudah diwujudkan dengan efektif yakni telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini ditinjau melalui lima indikator efektivitas berdasarkan Gibson, Inancevich, Donnelly (1989) yakni sebagai berikut:

1. Produktivitas telah diwujudkan dengan adanya faktor internal dan eksternal. Faktor internal dipenuhi dengan adanya rapat evaluasi yang dilakukan setiap akhir bulan. Sedangkan dari faktor eksternal dipenuhi dengan menerapkan SOP sebagai pedoman dalam menjalankan tugas, sehingga mampu meningkatkan kualitas pegawai. Dari segi kuantitas yakni diwujudkan dengan adanya peningkatan realisasi pembayaran pajak kendaraan dari tahun ke tahun.
2. Efisiensi diwujudkan melalui Pelayanan Samsat Kerti yang diadakan di balai banjar, sehingga dari pegawai tidak kesusahan dalam mencari alamat wajib pajak. Selain itu juga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor samsat serta tidak perlu mengantre panjang yang menyebabkan menyita waktu yang lama. Dalam pelayanan Samsat Kerti proses pembayaran pajak kendaraan bermotor berlangsung kurang dari 30 menit. Pelayanan Samsat Kerti sudah sangat efisien dari segi waktu. Dalam penyelenggaraannya, Samsat Kerti dilaksanakan 3 bulan sekali ke wilayah yang sama. Sehingga pelayanan Samsat Kerti dapat terlaksana sebanyak 4 kali dalam setahun di wilayah yang sama dan dapat meningkatkan realisasi pembayaran PKB sebelum jatuh tempo. Dengan demikian, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.
3. Kepuasan diwujudkan secara efektif dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam pelaksanaan pelayanan samsat kerti, petugas sudah mampu menjalankan tugas dengan tepat waktu. Selain itu, petugas juga memberikan pelayanan dengan sangat ramah. Hal ini yang membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Adaptasi diwujudkan melalui kemampuan pegawai dalam melakukan kegiatan seiring dengan adanya perubahan lingkungan serta sarana dan prasarana. Pegawai Samsat Kerti sudah mampu beradaptasi dengan baik dengan lingkungan yang baru. Yang mana dalam pelaksanaannya, pegawai Samsat Kerti melakukan pelayanan turun langsung bertemu dengan masyarakat. Agar pelayanan samsat kerti berjalan dengan baik, maka Samsat Gianyar membagi menjadi dua tim yang masing-masing timnya berjumlah 3 orang. Kedua tim tersebut akan memberikan pelayanan samsat kerti ke wilayah yang berbeda. Serta dalam pembagian wilayahnya, biasanya akan dibagi per-tiga bulan sekali untuk satu wilayah. Dengan demikian, per-satu tahunnya terdapat 4 kali pelayanan ke wilayah yang sama. Terkait sarana dan prasarana sudah cukup memadai, pegawai Samsat Kerti sudah menyediakan keperluan yang mendukung jalannya proses pelayanan samsat. Sarana dan prasarana tersebut terdiri dari printer mini, kertas termal, tab yang digunakan untuk proses menggunakan aplikasi, serta sepeda motor.
5. Perkembangan diwujudkan melalui adanya peningkatan realisasi target capaian pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui pelayanan samsat kerti sudah mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Dengan tingginya antusias masyarakat dalam membayar pajaknya menunjukkan bahwa dengan adanya samsat kerti mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Perkembangan dari samsat kerti juga semakin baik, hal ini dapat dilihat dengan adanya inovasi pembayaran secara non tunai melalui aplikasi Sistem Pembayaran Digital Ke Rumah Tinggal (SIPENDI Kerti).

Saran

1. Pihak UPTD.PPRD Kabupaten Gianyar diharapkan dapat mempertahankan pengadaaan rapat evaluasi secara berkala agar dapat mengevaluasi kinerja pegawai, agar pegawai tetap memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Pihak UPTD.PPRD Kabupaten Gianyar diharapkan dapat mengadakan sosialisasi terkait keperluan berkas kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui tentang persyaratan yang diperlukan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Pihak UPTD.PPRD Kabupaten Gianyar diharapkan dapat melanjutkan pelayanan Samsat Kerti serta mampu meminimalisir hambatan-hambatan dalam pemberian pelayanan seperti berkas wajib pajak yang kurang dan penerimaan uang palsu.

Daftar Pustaka

- Affandi Ahmad. (2008). *Efektivitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link*. 2008.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), (2013). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012*. Available at: <https://www.bphn.go.id/data/documents/12pp096.pdf> (Accessed: 01 Oktober 2023).
- Badan Pusat Statistik, (2023). *Jumlah Penduduk Di Indonesia*. Available at: <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html> (Accessed: 29 September 2023).
- Bogdan, R, dan T. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (A. Ruchan, ed.), Surabaya: Usaha Nasional.
- BPK RI, (2023), *Peraturan Gubernur Bali No 34 Tahun 2020, Pasal 1 ayat 18. Tentang Samsat Kerti*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/148321/pegub-prov-bali-no-34-tahun-2020> (Accessed: 03 Oktober 2023).
- BPK RI, (2023), *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Otonomi Daerah*. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40768/uu-no-32-tahun-2004> (Accessed: 07 Oktober 2023).
- Cahyanti Eka Putri, dkk. (2019). *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Ponorogo*. Vol. 3, No. 1, 2019.
- Dewi I Gusti Ayu Mas Rosita, dkk. (2019). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis. Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Vol.4, No.1, 2019.
- Dinas Perhubungan, (2021), *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kendaraan Bermotor*. Available at: <https://dishub.kulonprogokab.go.id> (Accessed: 25 September 2023).
- Fernanda Made Deva Aditya, dkk. (2021). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Pengaruh Program Samsat Kerti, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Jembrana)*. Vol.12 No.2, 2021.
- Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, (1989), *Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Giri Kadek Indri Yani. (2021). *Undiksha Repository. Pengaruh Pemanfaatan Samsat Kerti, E-Samsat, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Bangli*. 2021.
- Hamidi, (2005). *Metode Penelitian Kualitatif: aplikasi praktis pembuatan proposal dan laporan penelitian*. Malang: UMM Pres.
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media

- Jati Raharjo Wasisto. (2011). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta*. 2011.
- JDIH BAPPENAS, (2023), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. Tentang Otonomi Daerah. Available at: <https://jdih.bappenas.go.id/peraturan/detailperaturan/146>. (Accessed: 13 Desember 2023).
- JDIHN, (2019), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Available at: <https://jdihn.go.id/files/4/2009uu025.pdf> (Accessed: 24 September 2023).
- Kriswahyu, et.al (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Jakarta Selatan: Ombudsman RI.
- Lavinia, A. C. (2018). *Pelaksanaan Lelang Eksekusi Obyek Hak Tanggungan Dengan Perantaraan Balai Lelang Swasta (Doctoral dissertation, Unika Soegijapranata Semarang)*.
- Lestari Dwi Wiji, (2012). *Efektivitas Tindakan Penagihan Pajak Hotel Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman*. (2012).
- Mahsyar Abdul, (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Vol.1, No. 2, (2011).
- Manaroinsong, et.al (2022). *Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Minahasa (Doctoral Dissertation, Universitas Katolik De La Salle Manado)*.
- Merliyana dan Asep Saefurahman, (2017). *Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus : Wajib Pajak Orang Pribadi di Rawamangun Jakarta Timur)*. Vol. 13. No. 01, 2017.
- Nugroho Alih Aji, (2020). *Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019*. Vol. 17, No. 2, (2020).
- Pahlepi Rully Desthian, (2022). *Akuntabilitas Adalah: Berikut Prinsip, Fungsi, dan Contohnya*. Available at: <https://finance.detik.com/solusiukm/d-6341193/akuntabilitas-adalah-berikut-prinsip-fungsi-dan-contohnya> (Accessed: 05 Oktober 2023).
- Pasolong, Harbani, (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Peraturan BPK, (2023), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id> (Accessed: 03 Oktober 2023).
- Putra, Y. S. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sleman (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*.
- Putri Yuliana Adyan, (2021). *Implementasi Sistem Layanan Pajak Online E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru*. 2021.
- Ridhuan Syamsu, (2019). *Otonomi Daerah*. (2019).
- Rizkiani Nurfathir, (2021). *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran dan Akuntansi. The Effect Of Taxpayer Awareness, Quality Of Service, And Tax Sanctions On Taxpayer Compliance In The Office With Samsat East Jakarta*. Vol. 3, No. 1. 2021.
- Samsu, (2017), *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)
- Saputro, H. E. (2015). *Jurnal Professional FIS UNIVED, Kualitas Pelayanan Publik*. 2(1), 17-30.
- Sastra Wijaya Komang Adi, (2016), *Unud Repository. Penyalahgunaan Wewenang Administrasi Negara Dalam Birokrasi di Indonesia*.

- Sellang Kamaruddin, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (2019).
- Steers, Richard M, (2005). *Efektivitas Organisasi*. Bandung: Erlangga. 2005.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sukma Faradiba, et.al. (2021). *Jurnal Inovasi Penelitian. Efektivitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang*. Vol. 2, No. 1.
- Sulistyawati Ardiani Ika, et. al. (2020). *Peer Reviewed-Internasional Journal. Motor Vehicle Tax Compliance: Measuring Determining Factors*. Vol. 4, Issue-4, 2020.
- Udiyani Ni Made Putri, (2022). *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Program Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Denpasar)*. Vol.15, No.2, 2022.
- Wina Sari Anggi. (2020). *Accounting Research Journal of Sutaatmadja. Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang)*. Vol.01, No.01, 2020.
- Wirawijaya. (2021). *Jurnal Al-Mujaddid Humaniora. Teori Barang Publik Yang Sulit Diimplementasikan*. Vol.07, 2021.