

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MELAYANI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA KUPANG

Loryenci fallo¹, Jacob Wadu², Delila A. Nahak Seran³

Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia ^{1,2,3}

Email : yncifl21@gmail.com¹, jacob.wadu@staf.undana.ac.id²,
delila.seran@staf.undana.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelayanan Samsat Keliling dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang. Pelayanan publik menjadi fokus utama pembangunan nasional, dengan paradigma New Public Service (NPS) yang memandang masyarakat sebagai citizen dengan hak dan kewajiban setara. Regulasi seperti UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, serta Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT, mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak. Meskipun pembayaran pajak sering dianggap rumit, pengembangan Samsat berbasis teknologi informasi diharapkan mampu mengatasi masalah efisiensi dan aksesibilitas. Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan daerah yang vital, dan peningkatan jumlah kendaraan di Kota Kupang menunjukkan potensi besar untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meskipun data menunjukkan peningkatan realisasi penerimaan pajak melalui Samsat Keliling dari tahun 2020 hingga 2023, masih terdapat tantangan dalam efektivitas pelayanan. Berdasarkan indikator waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan (Sondang P. Siagian, 2007:151), ditemukan bahwa meskipun waktu pelayanan menjadi lebih cepat berkat sistem real-time, masalah ketelitian dan sistem antrean yang kurang jelas masih menyebabkan keluhan masyarakat, bahkan membuka peluang bagi praktik percaloan. Namun, gaya pelayanan petugas secara umum dinilai baik dengan penerapan prinsip 5S. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling dan accidental sampling, meliputi Kepala Sub Bagian Administrasi Keuangan, Umum, dan Kepegawaian, penanggung jawab, pegawai, dan masyarakat pengguna Samsat Keliling. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, sementara data sekunder berasal dari dokumen dan arsip. Analisis data meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelayanan Samsat Keliling dan rekomendasi untuk peningkatannya.

Kata Kunci: *Efektivitas Pelayanan, Samsat Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor, New Public Service, Kota Kupang.*

ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness of the Mobile Samsat (Vehicle Tax Office) service in handling motor vehicle tax payments in Kupang City. Public service is a primary focus of national development, with the New Public Service (NPS) paradigm viewing the public as citizens with equal rights and obligations. Regulations such as Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Law Number 28 of 2009 concerning Regional Taxes, as well as Presidential Regulation Number 5 of 2015 concerning the SAMSAT (Vehicle Tax Office), support efforts to improve the quality of tax services. Although tax payments are often considered complicated, the development of an information technology-based Samsat is expected to address issues of efficiency and accessibility. Motor vehicle tax is a vital source of regional revenue, and the increasing number of vehicles in Kupang City indicates significant potential for increasing Regional Original Income (PAD). Although data shows an increase in tax revenue through the Mobile Samsat from 2020 to 2023, challenges remain in service effectiveness. Based on indicators of time, accuracy, and service style (Sondang P. Siagian, 2007:151), it was found that although service times were faster thanks to the real-time system, issues with accuracy and an unclear queuing system still led to public complaints and even opened up opportunities for brokering practices. However, the service style of officers was generally considered good, with the implementation of the 5S principles. This study used a descriptive qualitative method with direct observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected through purposive and accidental sampling techniques, including the Head of the Financial, General, and Personnel Administration Subdivisions, the person in charge, employees, and the public using the Mobile Samsat. Primary data was collected through interviews, while secondary data came from documents and archives. Data analysis included data reduction, presentation, and conclusion drawing, with tests of credibility, transferability, dependability, and confirmability to ensure data validity. The results of this study are expected to provide a comprehensive overview of the effectiveness of the Mobile Samsat service and recommendations for its improvement.

Keywords: *Service Effectiveness, Mobile Samsat, Motor Vehicle Tax, New Public Service, Kupang City.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam agenda pembangunan nasional di Indonesia. Diskusi mengenai perkembangan

pelayanan publik selalu relevan karena pelayanan adalah kebutuhan mendasar manusia dan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan. Saat ini, pelayanan publik diselenggarakan

berdasarkan paradigma *New Public Service* (NPS), sebuah pendekatan administrasi publik modern. NPS memandang masyarakat sebagai *citizen*, yaitu warga negara dengan hak dan kewajiban yang setara, bukan sekadar *customer* yang dinilai berdasarkan kemampuan finansial. Sebagai *citizen*, mereka adalah penerima layanan publik pemerintah sekaligus memiliki kewajiban seperti mematuhi hukum, membayar pajak, dan membela negara (Manullang, 2022).

Setelah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan, muncul UU Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur pajak daerah dan retribusi daerah, termasuk sumber-sumber pendapatan seperti pajak kendaraan, hotel, dan hiburan. Selanjutnya, untuk memperjelas UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Perpres ini secara khusus mengatur Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT), mencakup detail registrasi, prosedur pelayanan, dan lain-lain.

Proses pembayaran pajak melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sering dianggap rumit karena banyaknya tahapan dan loket yang harus dilalui wajib pajak. Menyadari hal ini, dan seiring perkembangan teknologi, diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor

5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Perpres ini mengamankan pengembangan pelayanan SAMSAT berbasis teknologi informasi untuk mengatasi masalah efisiensi dan aksesibilitas. Samsat telah lama memanfaatkan teknologi informasi dalam upaya pengembangan sistemnya. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan mendorong wajib pajak kendaraan untuk lebih patuh membayar pajak. Adanya kemajuan teknologi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

Sebagai sumber pendapatan utama negara, pajak digunakan untuk mendanai fasilitas umum dan pembangunan infrastruktur. Dengan peran sektor perpajakan yang semakin signifikan bagi pendapatan negara, dan didukung oleh kondisi ekonomi Indonesia yang sedang membaik, pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak. Upaya ini dilakukan dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak. Penerimaan pajak dan alokasi anggarannya kemudian diklasifikasikan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak mengelola pajak pusat, sementara pemerintah daerah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota mengelola

pajak daerah. Contoh pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor, yang dikenakan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk transportasi darat. Pajak merupakan kewajiban pembayaran yang diatur oleh Undang-Undang dan bersifat memaksa. Mahsyar (2023) menekankan bahwa pengaturan pajak melalui Undang-Undang memberikan jaminan keadilan dan kepastian hukum bagi wajib pajak, sehingga pemerintah tidak dapat menetapkan tarif pajak secara sewenang-wenang.

Pembayaran pajak kendaraan adalah kewajiban tahunan bagi pemilik kendaraan. Individu atau badan yang memiliki kewajiban membayar pajak disebut wajib pajak. Agar proses pembayaran berjalan lancar, wajib pajak perlu memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor, termasuk persyaratan yang dibutuhkan dan sarana administrasi yang tersedia. Pemahaman yang jelas mengenai hal ini sangat penting.

Hasil pengamatan Penulis menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum memahami prosedur dan mekanisme pembayaran pajak dengan baik. Kesan rumit dan berbelit-belit saat membayar pajak di kantor SAMSAT masih melekat di benak sebagian masyarakat, sehingga banyak yang enggan mengurusnya sendiri. Akibatnya, mereka cenderung

menggunakan jasa perantara atau calo, yang terkadang mengenakan biaya yang cukup tinggi.

Masyarakat seringkali salah paham mengenai kerumitan pembayaran pajak. Padahal, persyaratannya cukup mudah, hanya membutuhkan KTP, BPKB, dan STNK asli, atau fotokopi KTP dan surat kuasa jika dikuasakan. Sesuai Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pasal 13 ayat (2), proses pelayanan di SAMSAT terdiri dari tahapan pendaftaran, penerbitan SKKP, penerimaan pembayaran, pencetakan dan pengesahan, penghimpunan dan penggabungan, penyerahan, serta pengarsipan dokumen.

Untuk mengatasi kendala jarak dan mempermudah pembayaran pajak, dihadirkan Samsat Keliling sebagai unit pembantu. Dengan adanya Samsat Keliling, wajib pajak tidak perlu lagi repot datang ke kantor SAMSAT yang jauh. Pelayanan yang diberikan juga sangat mudah, cepat, dan efisien, dengan waktu antrian yang relatif singkat. Wajib pajak hanya perlu membayar biaya yang tertera pada STNK, tanpa ada tambahan lainnya.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan tanggung jawab pemerintah, dan salah satu organisasi publik yang terlibat langsung adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Di Kota Kupang, Unit Pelaksana Teknis

(UPT) SAMSAT wilayah Kota Kupang bertanggung jawab atas pelayanan ini. SAMSAT, atau *One Roof System* dalam bahasa Inggris, adalah sistem administrasi terpadu yang dibentuk untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan publik dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam satu gedung. Sistem ini merupakan hasil kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan Jasa Raharja (Persero).

Sejak tanggal 1 April 2019, UPT Samsat Kota Kupang telah menjalankan program Samsat Keliling dengan dua unit mobil. Unit 1 beroperasi di depan PLN Bundaran P.U TIROSA ke arah Jembatan Liliba, dan Unit 2 di depan Kantor Bupati Lama, samping Jajan Airmata. Penting untuk dicatat bahwa lokasi dan jadwal operasional Samsat Keliling ini bersifat fleksibel dan dapat berubah sesuai koordinasi dengan pihak kepolisian. Layanan tersedia pada hari Senin-Rabu pukul 08.00-14.00, serta Kamis-Jumat pukul 08.00-12.00 dan 14.00-16.00 (dua shift).

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Kupang

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1	2020	206.130
2	2021	215.774
3	2022	225.873
4	2023	237.432

(Sumber: UPTD BPAD Kota Kupang, 2024)

Data pada tabel 1. menunjukkan adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Kupang. Pertumbuhan pesat ini dapat menjadi potensi besar untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama melalui pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan.

Badan Pendapatan dan Aset Daerah (BPAD) merupakan instansi pemerintah provinsi yang memiliki dua tanggung jawab utama: mengelola pendapatan asli daerah dan mengelola aset daerah. BPAD bertugas mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan daerah serta mengelola aset pemerintah daerah secara efisien untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Peran BPAD sangat penting dalam menjaga kestabilan keuangan dan aset daerah, yang menjadi fondasi bagi pelaksanaan program pembangunan. Pengelolaan yang baik oleh BPAD dapat meningkatkan pendapatan daerah serta memastikan pemanfaatan aset daerah secara optimal untuk kepentingan masyarakat. Zulfiani (2021) menjelaskan bahwa BPAD Provinsi Nusa Tenggara Timur bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan dan aset daerah di Provinsi NTT, serta membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah terkait pendapatan dan pengelolaan aset.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Realisasi Samsat Keliling
1	2020	2.392 Unit	Rp. 638.607.870
2	2021	8.910 Unit	Rp. 2.225.014.085
3	2022	41.571 Unit	Rp. 9.446.286.340
4	2023	50.524 Unit	Rp. 13.549.546.132

Sumber: Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Kota Kupang

Hasil penelitian menunjukkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak serta peningkatan penggunaan layanan Samsat Keliling dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, tercatat 206.130 unit pajak kendaraan bermotor, dengan 2.392 unit di antaranya menggunakan Samsat Keliling, menghasilkan pendapatan sebesar Rp. 638.607.870. Angka ini meningkat pada tahun 2021 menjadi 215.774 unit, dengan 8.910 unit melalui Samsat Keliling, dan pendapatan sebesar Rp. 2.225.014.085. Pada tahun 2022, terdapat 225.873 unit pajak kendaraan bermotor, dengan 41.571 unit memanfaatkan Samsat Keliling, menghasilkan pendapatan Rp. 9.446.286.340. Puncaknya pada tahun 2023, tercatat 237.432 unit pajak kendaraan bermotor, dengan 50.524 unit melalui Samsat Keliling, menghasilkan pendapatan sebesar Rp. 13.549.546.132.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kunci utama kepatuhan. Masyarakat akan lebih patuh membayar

pajak jika meyakini bahwa pajak tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan manfaat langsung bagi mereka. Namun, efektivitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kota Kupang masih perlu ditingkatkan. Sondang P. Siagian (2007:151) mengemukakan indikator seperti waktu, ketelitian, dan gaya pelayanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi masalah di Samsat Kota Kupang. Meskipun demikian, dari segi waktu, pelayanan saat ini sudah lebih cepat dan efisien berkat penggunaan sistem *real-time* berbasis komputer, yang menggantikan cara manual. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi efisiensi pengurusan pajak, baik bagi petugas maupun masyarakat. Salah satu kekurangan pelayanan di Kantor Samsat Kota Kupang adalah kurangnya ketelitian petugas, yang menyebabkan keluhan masyarakat terkait ketidakadilan. Sebagai contoh, berkas yang sudah dimasukkan terlebih dahulu ke dalam kotak di Samsat Keliling seharusnya diprioritaskan, namun seringkali berkas yang masuk belakangan yang diproses duluan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya sistem nomor antrian yang jelas. Situasi ini membuka peluang bagi penggunaan jasa calo, meskipun masyarakat harus membayar biaya tambahan, dengan harapan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Di sisi lain, gaya

pelayanan petugas secara umum sudah baik, dengan penerapan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) sesuai hasil survei pengaduan masyarakat.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: "Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang"

KAJIAN PUSTAKA

Dalam rangka memahami konsep efektivitas, pelayanan publik, pajak, dan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling, esai ini akan membahas definisi, aspek, indikator, tujuan, serta fungsi dari masing-masing konsep tersebut. Pembahasan ini didasarkan pada berbagai perspektif ahli dan peraturan perundang-undangan yang relevan, dilengkapi dengan kutipan yang merujuk pada sumber jurnal dan buku.

Efektivitas

Efektivitas adalah konsep yang multidimensional dan kerap menjadi fokus perdebatan. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Bungkaes (2013:46) yang mendefinisikannya sebagai "hubungan antara hasil dan tujuan", serta Mahmudi (2015:86) yang menekankan "korelasi antara output dan

tujuan". Dalam konteks organisasi, efektivitas mengukur sejauh mana proses dan luaran organisasi berkontribusi pada pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap tujuan, semakin efektif suatu entitas, baik itu organisasi, program, maupun kegiatan. Jika ekonomi fokus pada input dan efisiensi pada output atau proses, maka efektivitas berpusat pada *outcome* atau hasil akhir.

Aspek-Aspek Efektivitas

Muasaroh (2010:13) mengemukakan empat aspek utama yang menjadi tolok ukur efektivitas suatu program. Aspek tugas atau fungsi menilai sejauh mana suatu lembaga atau program menjalankan perannya dengan baik, seperti dalam memfasilitasi pembelajaran optimal bagi peserta didik. Aspek ketentuan dan peraturan mengukur kepatuhan terhadap aturan yang dibuat untuk menjaga kelancaran kegiatan, berlaku bagi semua pihak terkait. Aspek rencana atau program berfokus pada terlaksananya seluruh rencana yang telah diprogramkan. Terakhir, aspek tujuan atau kondisi ideal menilai efektivitas dari tercapainya tujuan atau kondisi ideal yang diharapkan, yang dapat dilihat dari capaian atau prestasi yang diraih.

Indikator Efektivitas

Untuk mengukur efektivitas, beberapa indikator dapat digunakan. Sedarmayanti (dalam Yudi, 2016) mengidentifikasi input sebagai semua

potensi yang masuk ke dalam proses, proses sebagai serangkaian kegiatan yang mengubah input menjadi output, dan hasil sebagai dampak langsung dari proses tersebut. Selain itu, produktivitas, yaitu kemampuan menghasilkan atau meningkatkan barang dan jasa secara efisien, juga menjadi indikator penting karena berorientasi pada keluaran. Sondang P. Siagian (2007:151) menambahkan kriteria khusus untuk mengukur efektivitas pelayanan, yaitu waktu (kecepatan pelayanan), kecermatan (ketelitian dalam pelayanan), dan gaya pemberian layanan (cara petugas melayani pelanggan).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Irsan (2012) mendefinisikannya sebagai pemberian layanan kepada individu atau masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Hal ini sejalan dengan pandangan Moenir (2001) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi hak dan kepentingan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya, sistem, dan metode tertentu. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara formal mendefinisikan pelayanan publik sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Lewis dan Gilman (dikutip dalam Hayat 2017:21) menekankan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan yang diberikan masyarakat yang harus dilaksanakan secara bertanggung jawab. Ciri-ciri pelayanan publik yang profesional dan sesuai tuntutan masyarakat, menurut Thota Widodo (2001, dalam Tesis Irsan 2012), mencakup efektivitas (mengutamakan pencapaian tujuan), kesederhanaan (prosedur yang mudah), kejelasan dan kepastian (transparan), keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memiliki beberapa **tujuan** utama dalam mengatur pelayanan publik. Tujuan tersebut meliputi memperjelas hak, tanggung jawab, kebijakan, dan kewenangan semua pihak yang terlibat; mewujudkan sistem pelayanan yang layak sesuai prinsip pemerintahan yang baik; memastikan penyelenggaraan pelayanan sesuai peraturan; serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Penekanan pada kepastian hukum ini penting untuk menjamin hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

Asas-Asas Pelayanan Publik

Agar pelayanan dapat memuaskan pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas tertentu. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, asas-asas pelayanan publik meliputi transparansi (terbuka dan mudah diakses), akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan), kondisional (sesuai kondisi dan kemampuan dengan tetap efisien dan efektif), partisipatif (mendorong peran serta masyarakat), kesamaan hak (tidak diskriminatif), dan keseimbangan hak dan kewajiban (pemenuhan hak dan kewajiban masing-masing pihak).

Pajak

Pajak didefinisikan oleh S. I Djajadiningrat (dalam Resmi 2007:1) sebagai kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara karena suatu keadaan, kejadian, atau perbuatan tertentu, yang diatur oleh peraturan pemerintah dan bersifat memaksa, tanpa adanya imbalan langsung. Pajak digunakan untuk memelihara kesejahteraan umum. Pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung, digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah. Davey (dalam Darwin 2010:68) mengemukakan kriteria umum pajak daerah, yaitu kecukupan dan elastisitas (menghasilkan pendapatan signifikan dan

responsif terhadap perubahan), keadilan (vertikal, horizontal, dan geografis), kemampuan administratif, serta kesepakatan politis.

Fungsi Pajak

Waluyo dan Ilyas (2003) mengidentifikasi dua fungsi utama pajak. Fungsi penerimaan (budgetair) adalah sebagai sumber dana untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Sementara itu, fungsi mengatur (reguler) adalah sebagai instrumen untuk melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Sistem Pemungutan Pajak

Waluyo dan Ilyas (2003:18) membagi sistem pemungutan pajak menjadi beberapa jenis. Official Assessment System memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan jumlah pajak terutang, dengan wajib pajak berperan pasif. Dalam Self Assessment System, wajib pajak diberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Terakhir, Withholding System memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor,

termasuk semua kendaraan beroda yang digerakkan oleh mesin di jalan darat, alat berat, dan kendaraan bermotor yang beroperasi di air. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, baik yang beroperasi di jalan darat maupun di air dengan ukuran isi kotor tertentu.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling adalah layanan "jemput bola" yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Layanan ini fokus pada pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran PKB, dengan mendekatkan akses bagi wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor SAMSAT induk, sehingga mengurangi biaya transportasi. Untuk memanfaatkan layanan SAMSAT Keliling, wajib pajak perlu menyiapkan identitas pemilik kendaraan yang sah, STNK asli, dan bukti pelunasan PKB serta SWDKLLJ tahun terakhir.

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan ilmiah yang berfokus pada metode penelitian kualitatif deskriptif,

sebagaimana diuraikan oleh Moleong (2011:6). Metode analisis deskriptif kualitatif, menurut I Made Winartha (2006:155), melibatkan proses menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi atau situasi berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara atau pengamatan langsung di lapangan terkait masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendapatan Kota Kupang, yang beralamat di Jalan Molisi Militer No. 7, Kelurahan Oebobo, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang. Jadwal penelitian direncanakan berlangsung mulai bulan Januari hingga selesai. Fokus penelitian ditetapkan untuk membatasi objek studi dan menghindari kelebihan data, didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan reliabilitas permasalahan yang akan dipecahkan (Sugiyono 2017:20). Pembatasan ini bertujuan untuk menyaring data yang relevan dan tidak relevan (Sugiyono, 2014) serta menyamakan pemahaman. Fokus dan sub-fokus penelitian mencakup aspek waktu, yang mengacu pada bagaimana aspek waktu dikelola dan dimanfaatkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, meliputi waktu tunggu pelayanan, ketepatan waktu operasional, serta durasi dan frekuensi pelayanan. Aspek kecermatan menitikberatkan pada ketepatan data kendaraan, dokumen pajak, dan transaksi keuangan untuk

menghindari kesalahan, mencakup ketepatan sasaran, akurasi, dan minimnya kesalahan administrasi. Terakhir, gaya pemberian layanan mengacu pada cara petugas berinteraksi dengan masyarakat, termasuk sikap, keramahan, kecepatan respons, kejelasan informasi, dan kemampuan menangani keluhan. Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling adalah pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu, sementara accidental sampling memilih siapa saja yang secara kebetulan ditemui penulis. Informan utama dalam penelitian ini meliputi Kepala Sub Bagian Administrasi Keuangan, Umum, dan Kepegawaian, penanggung jawab di setiap bagian, beberapa pegawai, serta masyarakat pengguna Samsat Keliling, dengan total 35 informan. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung melalui wawancara dengan informan, yaitu Kasubbag, pegawai, dan masyarakat pengguna Samsat Keliling. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada seperti dokumen, arsip, buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang relevan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan adalah observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara

mendalam dengan informan dari Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendapatan Kota Kupang, dan dokumentasi dari arsip, laporan, serta penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan, memecah data menjadi unit-unit, menganalisis, memilih data relevan, dan menarik kesimpulan. Proses ini, menurut Miles dan Huberman (dalam Moleong), meliputi pengumpulan data mentah, reduksi data untuk pemilihan dan penyederhanaan, penyajian data sesuai pertanyaan penelitian, dan penarikan kesimpulan berdasarkan seluruh data yang diperoleh. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan uji kredibilitas melalui pengamatan berkelanjutan, peningkatan ketekunan, diskusi dan analisis negatif, serta member check. Uji transferabilitas memastikan uraian rinci dan sistematis sehingga hasil dapat diaplikasikan. Uji dependabilitas melibatkan audit terhadap keseluruhan proses penelitian, dan uji konfirmabilitas berfokus pada kesepakatan hasil dengan banyak orang untuk objektivitas penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang ditetapkan sebagai Daerah Tingkat I pada tahun 1958 melalui Undang-Undang Nomor 64 Tahun 1958, telah mendelegasikan kewenangan

pengelolaan pajak daerah. Awalnya, kewenangan ini berada di bawah bagian inspeksi keuangan atau pajak daerah, yang kemudian dimekarkan menjadi dua unit: Biro Pendapatan Daerah dan Biro Inspeksi Pengawasan. Seiring perkembangan zaman dan dalam upaya memperkuat kapasitas keuangan daerah untuk mendukung pelaksanaan otonomi, pemerintah menerapkan berbagai kebijakan perpajakan daerah, termasuk pengesahan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemberian kewenangan ini diharapkan dapat mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari pajak dan retribusi. Berdasarkan latar belakang tersebut, dibentuklah Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai lembaga yang membantu gubernur dalam mengelola sebagian urusan pemerintahan daerah, khususnya di bidang pendapatan dan pengelolaan aset, dengan tujuan meningkatkan PAD serta memperkuat pelayanan publik yang lebih dekat dan responsif terhadap masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016, dibentuklah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Menindaklanjuti hal tersebut, Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2016 diterbitkan untuk mengatur kedudukan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta tata kerja

UPTD di lingkungan Pemerintah Provinsi NTT. Dalam struktur pemerintahan, UPTD memegang peran strategis sebagai pelaksana teknis operasional dan pendukung kegiatan teknis badan atau instansi. Dalam hal pelayanan pemungutan pajak kepada masyarakat, Badan Pendapatan Daerah Provinsi NTT membentuk 22 wilayah layanan yang tersebar di seluruh kabupaten dan kota di wilayah provinsi tersebut. Kota Kupang, yang terletak di Pulau Timor, merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Timur. Secara geografis, wilayah Kota Kupang berbatasan dengan Teluk Kupang di sebelah Utara, Kecamatan Nekamese dan Kecamatan Taebenu (Kabupaten Kupang) di sebelah Selatan, Kecamatan Kupang Tengah (Kabupaten Kupang) di sebelah Timur, serta Kecamatan Kupang Barat (Kabupaten Kupang) di sebelah Barat. Pembagian wilayah Pemerintahan Kota Kupang terbagi dalam 6 Kecamatan dan 51 Kelurahan, yaitu Kecamatan Alak dengan 12 Kelurahan, Kecamatan Maulafa dengan 9 Kelurahan, Kecamatan Oebobo dengan 7 Kelurahan, Kecamatan Kota Raja dengan 8 Kelurahan, Kecamatan Kelapa Lima dengan 5 Kelurahan, dan Kecamatan Kota Lama dengan 10 Kelurahan.

Kantor Bersama SAMSAT Kota Kupang berfungsi sebagai tempat terpadu yang mewadahi kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia yang menangani bidang lalu lintas, instansi

pengelola keuangan daerah yang bertugas melakukan pemungutan pajak, serta badan usaha yang terlibat dalam pelaksanaan layanan SAMSAT. Di Kantor SAMSAT wilayah Kota Kupang, terdapat tiga instansi utama yang menjalin kerja sama, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) melalui Satuan Lalu Lintas yang bertanggung jawab atas penerbitan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) serta pengawasan lalu lintas kendaraan bermotor; Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang memiliki tugas dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai bagian dari upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD); dan PT Jasa Raharja (Persero), sebuah badan usaha milik negara yang memberikan perlindungan asuransi dasar kepada pemilik kendaraan dan penumpang angkutan umum, serta memungut Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT wilayah Kota Kupang meliputi Seksi STNK untuk registrasi dan identifikasi surat-surat seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Surat

Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Mutasi Kendaraan Bermotor, dan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor Pilihan (NRKB PIL). UPT SAMSAT Kota Kupang juga memberikan pelayanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sementara PT. Jasa Raharja Cabang Kota Kupang memberikan pelayanan yang meliputi pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKJ). Kantor Bersama SAMSAT merupakan sebuah organisasi yang tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdiri dari Pembina, Koordinator, dan Pelaksana. Pembina SAMSAT tingkat Provinsi mempunyai tugas menyusun kebijakan pelaksanaan SAMSAT, melakukan pembinaan dan pengawasan, mendorong dan memfasilitasi sinergi antara Kepolisian Daerah (Polda), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja, melakukan evaluasi dan pelaporan, serta mengembangkan inovasi pelayanan. Koordinator Kantor Bersama SAMSAT memiliki tugas mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional, memastikan sinergi antar instansi pelaksana, melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja, melaporkan pelaksanaan tugas, mendorong inovasi, serta menjaga

integritas dan akuntabilitas. Pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari tiga instansi utama yang secara sinergis menjalankan fungsi pelayanan administrasi kendaraan bermotor, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) melalui Satuan Lalu Lintas (Satlantas), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Ketiga pelaksana ini bekerja di bawah sistem koordinasi terpadu di Kantor Bersama SAMSAT untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan terintegrasi bagi masyarakat pemilik kendaraan.

Visi UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang adalah "Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Pengabdian Kepada Masyarakat". Visi ini sejalan dengan visi besar Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk mewujudkan "NTT Bangkit Menuju Masyarakat Sejahtera" dalam Bingkai NKRI, yang dijabarkan melalui lima misi pembangunan daerah tahun 2018–2023. Salah satu misi tersebut, yakni misi kelima, berfokus pada reformasi birokrasi pemerintahan guna meningkatkan mutu pelayanan publik yang efektif, bersih, jujur, transparan, inovatif, dan akuntabel. Misi UPTD Pendapatan Daerah wilayah Kota Kupang merupakan rumusan pokok yang menggambarkan peran dan langkah strategis yang diambil dalam rangka mencapai visi yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat, meningkatkan keamanan dan kenyamanan/keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor, serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pendapatan Negara/Perbaikan kualitas SDM Aparatur.

Sebagai pelaksana teknis, UPTD Pendapatan Daerah wilayah Kota Kupang memiliki tugas untuk mendukung Kepala Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam menjalankan fungsi administrasi, pengelolaan tata usaha, serta pelaksanaan penagihan pajak kendaraan bermotor dan sumber pendapatan daerah lainnya. UPTD merupakan unit pelaksana teknis yang menjalankan kegiatan operasional maupun kegiatan teknis penunjang dari badan induknya, dipimpin oleh seorang kepala yang berada di bawah koordinasi dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 ayat (1) huruf III Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 90 Tahun 2016, UPTD memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pemungutan pendapatan daerah, yang mencakup pajak daerah, retribusi daerah, serta sumber pendapatan lainnya, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, UPTD Pendapatan Asli Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur menyelenggarakan

sejumlah fungsi, meliputi penyelenggaraan administrasi umum, penyusunan rencana kerja, serta pelaporan; pelaksanaan kegiatan teknis terkait penetapan pungutan pendapatan daerah serta pengelolaan keuangan dan aset; menjalankan proses penagihan, pengawasan, dan pengendalian atas retribusi, penyelesaian sengketa, penanganan tunggakan, serta pengelolaan angsuran pendapatan daerah; melaksanakan pemeriksaan atas kebenaran data pendapatan; menyelenggarakan administrasi dalam pengelolaan aset milik daerah; melaksanakan urusan ketatausahaan; serta menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan. Kelompok jabatan fungsional di lingkungan UPTD bertugas melaksanakan sebagian tugas UPTD sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensi masing-masing, dipimpin oleh seorang tenaga senior yang ditunjuk oleh Gubernur. Dalam menjalankan tugasnya, UPTD wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan penyederhanaan (simplifikasi). Kepala UPTD melaksanakan tugas berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur, serta memiliki kewajiban untuk memberikan arahan, pembinaan, bimbingan, dan pengawasan terhadap seluruh unsur pembantu dan pelaksana di lingkup kerjanya. Setiap pimpinan satuan organisasi di lingkungan UPTD bertanggung jawab untuk mengawasi

bawahannya masing-masing dan apabila ditemukan penyimpangan, wajib mengambil langkah-langkah yang diperlukan. Kepala UPTD, Kepala Subbagian Tata Usaha, dan Kepala Seksi pada UPTD diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur berdasarkan usulan dari Sekretaris Daerah, dengan ketentuan bahwa pejabat yang diangkat berasal dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 90 Tahun 2016, pejabat yang sedang menjabat tetap melaksanakan tugasnya sampai dengan diangkatnya pejabat baru.

Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang

Tugas utama pemerintah sebagai organisasi publik adalah menyediakan pelayanan kepada masyarakat, yang mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik, dengan mengacu pada pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Samsat Kota Kupang merupakan salah satu organisasi publik yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, dengan tugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pemilik kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk membayar PKB, sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan dengan penuh

kesadaran sebagai bentuk tanggung jawab sebagai warga negara yang baik. Dalam pelaksanaan pembayaran PKB di wilayah Kota Kupang, yang bertujuan untuk melayani publik, efektivitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa kategori sesuai dengan teori Sondang P. Siagian, yang mencakup faktor internal yang memengaruhi keberhasilan pelayanan tersebut.

Waktu Tunggu Pelayanan

Dalam standar operasional prosedur pelayanan publik, waktu tunggu adalah durasi yang dihitung sejak wajib pajak mendaftarkan hingga pelayanan mulai diberikan, umumnya ditetapkan maksimal 15 menit per orang. Jika waktu tunggu melebihi batas ini, maka dianggap tidak memenuhi standar pelayanan. Tujuan penetapan waktu tunggu ini adalah untuk memberikan kepastian waktu, menjamin pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, serta meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan Samsat Keliling. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat wajib pajak seperti James Baitanu dan Ibu Fransiska Billi, diketahui bahwa proses pembayaran pajak di Samsat Keliling cukup cepat dan tidak menyulitkan, sehingga mereka tidak perlu menunggu lama, meskipun antrean dapat memengaruhi durasi tunggu. Masyarakat umumnya tidak memperlumahkan waktu tunggu karena proses pembayaran pajak yang berjalan cepat. Analisis ini sejalan dengan teori

manajemen waktu menurut Sondang P. Siagian, yang menyatakan bahwa aspek waktu harus dikelola secara cermat melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Waktu tunggu yang singkat menunjukkan pengelolaan waktu yang baik, di mana perangkat teknis telah disiapkan lebih awal dan petugas siaga. Siagian (2005) menegaskan bahwa waktu adalah sumber daya terbatas yang harus dimanfaatkan secara maksimal. Dalam praktiknya, waktu tunggu yang singkat ini menunjukkan kemampuan instansi mengurangi pemborosan waktu dan menekan potensi keluhan keterlambatan, mencerminkan pengelolaan antrean yang tertib, sistem pelayanan berbasis elektronik, dan petugas yang responsif. Dengan demikian, waktu tunggu pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang telah mencerminkan prinsip manajemen waktu Sondang P. Siagian, menjadi faktor penunjang kepuasan masyarakat dan memperkuat citra pelayanan publik yang profesional.

Ketepatan waktu operasional pelayanan dengan mobil Samsat Keliling secara SOP dimulai pukul 08.30-12.00 WITA pada hari Senin hingga Jumat, serta pukul 08.00-10.00 WITA pada hari Sabtu saat Car Free Day (CFD). Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak seperti Eugenius Suba Boru, Marvin Daniel, dan Ibu Maria Taklal,

pelayanan Samsat Keliling dinilai sangat memudahkan karena jam operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak dan proses pembayaran yang cepat. Masyarakat umumnya merasa jadwal operasional sudah tepat waktu dan membantu mereka yang sibuk bekerja. Meskipun ada kemungkinan penutupan lebih awal jika tidak ada antrean, masyarakat memahami pentingnya datang sesuai jadwal. Ketepatan ini menunjukkan adanya manajemen waktu yang terorganisir, sesuai teori Sondang P. Siagian (2005) yang menyatakan bahwa waktu harus dikelola secara sadar dan sistematis. Perencanaan waktu terlihat dari penjadwalan pelayanan yang disosialisasikan, pemanfaatan waktu secara efisien tercermin dari kesiapan peralatan dan petugas, serta waktu operasional yang dimanfaatkan maksimal. Dengan demikian, ketepatan waktu operasional pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang mencerminkan penerapan prinsip manajemen waktu Sondang P. Siagian, yang tidak hanya berpengaruh terhadap efektivitas kerja petugas tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Durasi dan frekuensi pelayanan mengacu pada lama waktu yang dibutuhkan atau disediakan untuk suatu pelayanan, yang terlihat dari jam operasional pukul 08.00-12.00 WITA dengan durasi sekitar 4 jam. Proses pengesahan STNK hanya memakan

waktu sekitar 10-15 menit, sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama. Berdasarkan wawancara dengan Peter dan Bapak Andi Lopo, masyarakat menilai durasi pelayanan cukup cepat dan fleksibel, bahkan petugas dapat melayani di luar jam operasional jika antrean masih panjang. Masyarakat lebih memilih Samsat Keliling karena prosesnya yang mudah, cepat, dan persyaratannya sederhana. Jika dianalisis berdasarkan teori manajemen waktu Sondang P. Siagian (2005), aspek durasi dan frekuensi pelayanan mencerminkan pengelolaan waktu yang cermat dan strategis melalui perencanaan, penggunaan waktu secara efisien, dan pengawasan. Penjadwalan durasi pelayanan selama 4 jam per hari mempertimbangkan kemampuan teknis dan estimasi jumlah wajib pajak, menunjukkan upaya sistematis untuk mengoptimalkan waktu kerja. Efisiensi penggunaan waktu tercermin dari pemanfaatan maksimal durasi pelayanan. Frekuensi pelayanan yang dijadwalkan 2-3 kali seminggu di titik-titik tertentu menunjukkan koordinasi yang baik dan pemerataan akses layanan. Dengan demikian, pengelolaan durasi dan frekuensi pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang menunjukkan penerapan prinsip manajemen waktu Sondang P. Siagian, di mana waktu dikelola melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang tepat, menciptakan

efisiensi, pemerataan akses, dan kepuasan masyarakat.

Kecermatan

Kecermatan adalah indikator efektivitas kerja organisasi pelayanan, merujuk pada ketelitian pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya. Dalam penelitian ini, kecermatan mengacu pada ketelitian petugas Samsat Keliling Kota Kupang dalam memeriksa berkas dan kelengkapan dokumen permohonan. Faktor ini penting untuk mewujudkan kinerja yang efektif, karena tanpa sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang baik tidak akan memberikan hasil maksimal. Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak seperti Stevanus Lamauran, Ibu Agnes Nenotek, dan Saudara Yohanes, petugas Samsat Keliling dinilai bekerja dengan cermat, teliti dalam verifikasi identitas dan dokumen, serta akurat dalam pengisian data wajib pajak dan pencetakan STNK. Masyarakat mengapresiasi ketelitian ini karena memberikan rasa aman dan menghindari kesalahan administratif. Analisis ini sejalan dengan pandangan Sondang P. Siagian (2005) yang menyatakan bahwa akurasi dan ketelitian merupakan bagian integral dari manajemen waktu yang baik, di mana waktu yang digunakan secara seimbang antara kecepatan dan ketelitian akan menghasilkan pekerjaan yang lebih efisien dan berkualitas. Meskipun durasi pelayanan singkat, petugas tetap

melakukan verifikasi data secara teliti, sehingga kesalahan jarang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya dituntut cepat, tetapi juga menjamin hasil pekerjaan yang benar dan akurat sejak awal, selaras dengan prinsip Siagian bahwa waktu harus dikelola untuk menghasilkan *outcome* berkualitas tinggi. Dengan demikian, kecermatan pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang mencerminkan bahwa waktu dimanfaatkan tidak hanya untuk kecepatan, tetapi juga untuk pencapaian akurasi dan ketelitian kerja yang tinggi, meningkatkan kepercayaan publik.

Ketepatan (tepat sasaran) berarti pelayanan diberikan sesuai waktu yang dijanjikan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta lokasi dan jenis pelayanan Samsat Keliling disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya mereka yang tinggal jauh dari kantor induk atau yang sibuk bekerja di hari biasa. Contohnya, masyarakat yang datang pukul 08.30 WITA dapat langsung dilayani sesuai jadwal tanpa penundaan, menunjukkan sistem yang efisien dan sesuai prosedur. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Elisabeth Kellen, Ibu Dwi Riwu, dan Yulius Fanggal, pelayanan Samsat Keliling Kota Kupang dinilai sangat tepat sasaran, baik dari segi waktu pelaksanaan maupun lokasi yang strategis, mendukung peningkatan kepuasan masyarakat dan kepatuhan membayar pajak. Analisis ini sejalan

dengan prinsip ketepatan sasaran pelayanan dalam pandangan Sondang P. Siagian (2005), yang menekankan bahwa waktu sebagai sumber daya organisasi harus dikelola untuk menghasilkan pekerjaan yang tidak hanya cepat dan teliti, tetapi juga diarahkan kepada pihak yang benar-benar membutuhkan. Pelayanan yang akurat adalah pelayanan yang tepat waktu, tepat isi, dan tepat tujuan. Selain jadwal yang terencana, sosialisasi informasi pelayanan juga efektif, memastikan layanan menjangkau kelompok sasaran yang membutuhkan. Dengan demikian, ketepatan pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang dalam arti tepat sasaran telah sesuai dengan pandangan Sondang P. Siagian, di mana akurasi dan ketelitian dalam pelayanan mencakup kejelasan tujuan, efisiensi waktu, dan manfaat langsung kepada masyarakat.

Akurasi (keakuratan data dan prosedur) berarti setiap data yang dicatat dan diproses benar dan sesuai fakta serta dokumen yang sah, seperti nama, nomor kendaraan, dan jumlah pajak yang harus dibayar dicatat secara tepat sesuai STNK dan KTP, serta bukti bayar yang dikeluarkan tidak keliru. Akurasi penting untuk menghindari kesalahan input data, pajak ganda, atau salah pencetakan dokumen. Petugas tidak hanya mencetak bukti pembayaran, tetapi juga melakukan verifikasi data secara *real-time* sebelum transaksi diselesaikan, menuntut

ketelitian tinggi karena kesalahan input data dapat berdampak pada keabsahan dokumen resmi kendaraan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yanuarius Tamonob, Dina Da Costa, dan Saudara Ronal Benu, akurasi pelayanan Samsat Keliling Kota Kupang dinilai baik. Petugas melayani dengan teliti, sesuai prosedur, dan memastikan data akurat sebelum pencetakan dokumen, sehingga masyarakat merasa lebih percaya dan puas. Analisis ini sejalan dengan pandangan Sondang P. Siagian (2005) yang menekankan bahwa manajemen waktu yang baik tidak hanya mengutamakan kecepatan, tetapi juga hasil kerja yang benar sejak pertama kali dilakukan, menghasilkan pekerjaan yang tidak hanya selesai tepat waktu, tetapi juga akurat, valid, dan tidak menimbulkan pekerjaan ulang. Dalam konteks pelayanan Samsat Keliling, akurasi data dan prosedur yang tepat turut menjaga efisiensi waktu, karena proses pelayanan tidak perlu diulang dan tidak ada keluhan masyarakat terkait kesalahan dokumen. Petugas juga mengikuti prosedur kerja yang distandarisasi dan tersistem, memperkuat akurasi sistemik. Dengan demikian, akurasi dalam pelayanan Samsat Keliling Kota Kupang telah selaras dengan prinsip manajemen waktu dan ketelitian kerja Sondang P. Siagian, di mana waktu dalam pelayanan digunakan tidak sekadar untuk mempercepat proses, tetapi juga

diarahkan untuk menghasilkan pekerjaan yang tepat, cermat, dan valid, mencerminkan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan terpercaya.

Minimnya kesalahan berarti proses pelayanan dan administrasi dilakukan secara cermat sehingga risiko kesalahan sangat kecil, tidak terjadi salah input data, salah hitung, atau kehilangan dokumen, dan pelayanan dilakukan sesuai SOP sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik karena kesalahan petugas. Semakin sedikit kesalahan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rischaardts Chornelis Manafe, Bapak Thomas Lakat, Ibu Devi Watorasak, dan Bapak Yoseph Liu, Samsat Keliling Kota Kupang memiliki tingkat kesalahan yang sangat rendah dalam pelayanan. Proses verifikasi data yang ketat dan ketelitian petugas dalam menjalankan prosedur membuat masyarakat merasa puas dan percaya terhadap akurasi pelayanan. Fenomena minimnya kesalahan ini dapat dianalisis dengan menggunakan teori manajemen kerja Sondang P. Siagian (2005), yang menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam mengelola tugas-tugasnya sangat bergantung pada ketepatan dalam penggunaan waktu kerja serta ketelitian dalam pelaksanaan tugas. Siagian menekankan bahwa salah satu penyebab utama rendahnya produktivitas adalah kebiasaan bekerja secara tergesa-

gesa tanpa perhatian terhadap akurasi dan kualitas kerja, yang pada akhirnya menimbulkan pekerjaan ulang dan pemborosan waktu. Siagian menguraikan bahwa kerja yang baik harus memenuhi dua prinsip utama: efisiensi waktu dan ketelitian serta kecermatan kerja. Dalam pelayanan Samsat Keliling Kota Kupang, prinsip ini tercermin dari bagaimana petugas mampu menyelesaikan pelayanan kepada setiap wajib pajak dalam waktu rata-rata 10-15 menit, namun tetap menjaga akurasi data dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Proses pelayanan dilakukan dengan sistem digital yang memungkinkan verifikasi data secara langsung, serta dilengkapi dengan pemeriksaan manual oleh petugas sebelum dokumen dicetak.

KESIMPULAN

Pelayanan Samsat Keliling di Kota Kupang secara keseluruhan dinilai efektif dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. Efektivitas ini terlihat dari berbagai aspek, termasuk waktu tunggu yang sesuai standar dan durasi layanan yang efisien, tingkat kecermatan yang tinggi dengan minimnya kesalahan administrasi, serta gaya pelayanan petugas yang ramah, komunikatif, dan responsif. Aspek-aspek ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Keliling telah memenuhi prinsip efektivitas berdasarkan teori Sondang P.

Siagian. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya penyebaran informasi yang merata mengenai jadwal, lokasi, dan prosedur layanan, serta terbatasnya jumlah unit kendaraan Samsat Keliling yang belum mampu menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan partisipasi wajib pajak, telah dilakukan dan dapat terus dikembangkan upaya seperti penyebaran informasi melalui media sosial dan sosialisasi langsung, penyesuaian waktu dan lokasi layanan sesuai kebutuhan masyarakat, serta penyederhanaan prosedur dan peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan penyebaran informasi layanan melalui berbagai media, menambah jumlah mobil Samsat Keliling dan memperluas titik layanan, serta memberikan pelatihan rutin kepada petugas untuk meningkatkan komunikasi dan manajemen waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Hiplunudin. Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik.
Deddy Mulyadi. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta CV; 2018.
Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK), Kementerian

Keuangan Republik Indonesia. 2016.

Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Muasaroh. 2010. Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP.

Othenk, Sondang. 2018. Landasan Teori Efektivitas Menurut Para Ahli. <http://literaturbook.blogspot.com/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html>

Siagian, Sondang. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia – Fungsi Manajerial Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

Gulo. 2002. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press

Jurnal

Ardani, Leli. dkk. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan

- Bermotor. Jurnal Perpajakan Vol 9, No 1; 2016.
- Bungkaes. 2013. Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. Journal “Acta Diurna”.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.
- Landasan Hukum**
- Perraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak
- Lain-Lain**
- Hak Cipta @Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (ntt.bps.go.id)
- Hasil wawancara pada narasumber UPTD dan Sub Bagian Tata Usaha Kota Kupang pada Hari Senin, 21 April 2025.
- Hasil wawancara pada narasumber Polantas Polda, Petugas Samsat Keliling dan wajib pajak samsat keliling pada hari Rabu, 23 April 2025.
- Informan UPTD NTT Provinsi;
<https://bpad.nttprov.go.id>
<https://samsatcorner.com>
- UPTD Pemprov NTT Kepala Seksi Verifikasi dan Plt. UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang.