

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KELILING DI KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh:
YESSI ANGGELA
NIM: 105180203

Pembimbing:
Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
Dr. Anggi Purnama Harahap, S.H., M.H

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2022 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KELILING DI KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh:
YESSI ANGGELA
NIM: 105180203

Pembimbing:
Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
Dr. Anggi Purnama Harahap, S.H., M.H

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H/2022 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi hukum yang berlaku di UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Jambi, 01 Maret 2022

Yessi Anggela
Nim: 105180203



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 12 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Agustus 2022

Mengesahkan:



Dr. Sayuti Uta, S.Ag.,M.H
NIP.197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang	: <u>Dr. Dr. Maryani, S.Ag., M.HI</u> NIP. 197609072005012004	()
Sekretaris Sidang	: <u>Zarkani, M.M</u> NIP. 197603262002121001	()
Penguji I	: <u>Dr. Siti Marlina, S.Ag., M.HI</u> NIP. 197502212007012015	()
Penguji II	: <u>Pahmi, S.Ag.,M.Si</u> NIP. 197009091997031002	()
Pembimbing I	: <u>Wenny Dastina, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197801092005012006	()
Pembimbing II	: <u>Dr. Anggi Purnama Harahap, S.H., M.H</u> NIDN. 2019118802	()

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

MOTTO

وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S.At-Taubah (9): 105).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, sehingga menjadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, memberiku dan membekaliku dengan ilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Kulangkahkan kakiku menuju kesuksesan. Aamiin Ya Rabbal 'alamin

Skripsi ini aku persembahkan kepada orang tuaku Ayahanda **Yasri** dan Ibunda **Nur Laila** yang telah merawatku dan mendidiku dengan cara mereka, yang tiada henti-hentinya mendo'akanku dan berjuang dengan kerja keras dengan harapan dapat melihat diriku sebagai anaknya yang sukses dalam pilihan hidupku, dan semoga do'a ayah dan ibuku bisa kudapatkan sampai kepada aku sukses dan mampu membahagiakan keduanya.

Kepada adikku **Annasya Shazfa Saila dan Razik Guntur Ayasa**, semoga skripsi ini kelak suatu saat bisa menjadi tulisan yang bermanfaat dan menjadi motivasi untuk kalian melanjutkan pendidikan dan meraih prestasi jauh lebih baik dariku sehingga bisa membahagiakan kedua orang tua kita.. Aamiin.

Buat teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 terkhususnya lokal IP F Terima kasih sudah menjadi teman kelompok makalah, kerja dan teman curhat selama masa perjuangan di bangku kuliah. Dan terimakasih untuk sosok lelaki hebat **Imam Rosadi, S.IP** yang senantiasa menemaniku disaat bimbingan skripsi, terimakasih menemaniku melewati suka duka dimasa-masa aku menyelesaikan perkuliahan ini dan tak luput engkau berikan support system penuh untuk saya menyelesaikan skripsi ini dan untuk diriku im fround of you.

Akhir kata, Terimalah bingkisan indah ini sebagai persembahanku. Semoga ALLAH SWT Senantiasa meridhoi kita semua. Aamiin Ya Rabbal'alamin

ABSTRAK

Nama : Yessi Anggela
Nim : 105180203
Judul : Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Abstrak: Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan khususnya kendaraan bermotor roda dua yang belum maksimal melalui kinerja atau pelayanan Samsat Keliling. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sudah berjalan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), registrasi dan pembayaran pajak kendaraan dengan waktu yang relative cepat dan tepat dengan kinerja pelayanan Samsat Keliling dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang dinilai dalam kualitas kinerja seorang pegawai serta menjangkan tugas dan fungsinya masing-masing. Sedangkan Faktor Pendukung Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yaitu adanya program pemutihan pajak tahunan, Memvalidasi data pada tagihan pajak yang menunggak, dipasang nya spanduk, menyebarkan brosur-brosur, melakukan Razia Triwulan, dan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak. Sedangkan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya SDM, kurangnya sarana dan prasarana, medan jarak tempuh yang jauh dengan kondisi jalan yang rusak, jaringan internet dan tidak dapat melakukan pembayaran pajak 5 tahunan.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Samsat Keliling

ABSTRACT

Name : Yessi Anggela
Nim : 105180203
Title : **Analysis Of the Performance of Public services in the one- stop single- roof administration system in Tebo Regency, Jambi Province**

Abstract: This thesis aims to determine the performance of public services at the Mobile Samsat in Tebo Regency, Jambi Province. This research was conducted at the Samsat Office, Tebo Regency, Jambi Province, regarding vehicle tax payment services, especially two-wheeled motorized vehicles that have not been maximized through the performance or services of the Mobile Samsat. The method used in this study is a descriptive qualitative method with data collection techniques used in this study, namely observation, interviews, and documentation. The results showed that the two-wheeled motor vehicle tax payment service procedure through the Mobile Samsat, Tebo Regency, Jambi Province had been running in accordance with service operational standards (SOP), registration and payment of vehicle taxes in a relatively fast and precise time with the performance of Mobile Samsat services in providing services. to the community in accordance with the responsibilities that are assessed in the quality of an employee's performance as well as carrying out their respective duties and functions. While the Supporting Factors for Mobile Samsat Service Providers in Tebo Regency, Jambi Province, namely the existence of an annual tax whitening program, validating data on tax bills that are in arrears, installing banners, distributing brochures, conducting Quarterly Raids, and conducting socialization to taxpayers. Meanwhile, the inhibiting factors for the implementation of Mobile Samsat Services in Tebo Regency, Jambi Province, namely the lack of public awareness, lack of public understanding, lack of human resources, lack of facilities and infrastructure, long mileage fields with damaged road conditions, internet network and unable to make 5-year tax payments.

Keywords: Performance, Service, Mobile Samsat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat, hidayahnya, yang mana dalam penyelesaian skripsi ini peneliti selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Kemudian shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat menempuh gelar Sarjana Stara Satu (S.1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi”.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini peneliti menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang peneliti temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas peneliti ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asyari, M.A.,Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag.,M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Bapak Agus Salim, S.Th. I.,M.A.,M.IR, Ph.D, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H.,M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Adminitrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. H Ishaq, S.H.,M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP.,M.Si.,MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I.,MPA sebagai Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan.
7. Ibu Wenny Dastina, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Anggi Purnama Harahap, S.H., M.H selaku Pembimbing II.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada

peneliti mendapatkan berkat dan karunia Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunannya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, 01 Maret 2022

Yessi Anggela

NIM. 105180203

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN MUNAQSAH	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
ABSTRACT BAHASA INGGRIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Metode Penelitian	9
G. Jadwal Penelitian	15
BAB II KERANGKA TEORI	16
A. Pelayanan Publik.....	16
B. Kinerja	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Singkat Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	29
B. Letak Geografis Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	30
C. Visi Misi, Tugas dan Fungsi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

D. Cara Bayar Pajak Kendaraan Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	32
E. Struktur Organisasi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Prosedur Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	37
B. Kinerja Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi	46
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	57
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran-Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
- SURAT BUKTI RISET	
- DAFTAR INFORMAN/RINGKASAN INSTRUMEN	
- DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA	
- DOKUMENTASI RISET	
CURRICULUM VITAE	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel. 1	Jadwal Penelitian.....	15
Tabel. 2	Jadwal Samsat Keliling 1	52
Tabel. 3	Jadwal Samsat Keliling 2	52



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1	Sruktur Organisasi UPPD BPKP Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	36
-----------	---	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



DAFTAR SINGKATAN

BBN-KB II	: Bea Balik Nama- Kendaraan Bermotor
Dispenda	: Dinas Pendapatan (Dispenda
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
UPPD BPKPD	Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan Derah Provinsi Jambi
MENPAN	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Polri	Polisi Negara Republik Indonesia
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
NRKB	: Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor
WP	: Wajib Pajak
SOP	: Standar Operasional Pelayanan
SAMKEL	: Samsat Keliling
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
SPT	: Surat Pemberitahuan Tahunan.
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain, adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Mengamanatkan kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, barang-barang publik, dan pelayanan administrasi.

Pelayanan publik disebut juga dengan pelayanan umum yang merupakan perwujudan dan penjabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan. Penyelenggaraan yang dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina serta mendorong untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat. Untuk mewujudkan hal-hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh unit-unit pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹

Pelayanan publik sudah menjadi perhatian dan kebutuhan di era otonomi daerah sesuai dengan perundang-undangan UU No 25 Tahun 2009 tentang

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, hlm. 2.

elayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.²

Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi angan-angan masyarakat, dimana praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan. Kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai instansi pada dasarnya menjadi tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik, karena masih dirasa belum sesuai dengan harapan masyarakat.³ Karena kinerja mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai sasaran, tujuan, visi misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Salah satu instansi pemerintah yang mengemban tugas memberikan pelayanan publik adalah Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang merupakan sistem administrasi yang dirancang untuk mempercepat dan memperlancar kegiatannya untuk pelayanan kepentingan umum di suatu bangunan atau diadakan di dalam atap bangunan.

Di Indonesia Samsat ialah suatu sistem kerjasama secara komprehensif antara Kapolri, Dikjen Pajak Provinsi, serta PT Jasa Raharja (Persero) dalam layanan guna menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, *Tentang Pelayanan Publik*, hal. 1.

³ Mubyarto, *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Kritis Ekonomi*, (Yogyakarta :Aditya Media, 2000), hlm. 60.



negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang membidangi lalu lintas, diwakilkan oleh Dirlantas Polda. Kemudian Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda). Serta Badan Usaha dalam menyelenggaraan Samsat (PT, Jasa Raharja). Ketiga instansi tersebut disebut sebagai Tim Pembina Samsat.⁴

Kantor Samsat ada di masing-masing Provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten/Kota. Instansi pelayanan publik yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kabupaten Tebo bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor atau perpanjangan STNK, BPKB kendaraan bermotor dan mobil. Serta kita melayani pelayanan pembayaran tahunan PKB melalui Samsat Induk, Samsat Keliling, ATM Bank Jambi, Aplikasi Signal, E- Samsat Mobile Banking, Pos Pelayanan Samsat di seluruh Provinsi Jambi.⁵

Pelayanan Samsat keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Kabupaten Tebo secara umum telah terlaksana dengan efektif dan sesuai standar pelayanan

⁴ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁵ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

yang ditetapkan dengan standar operasional pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan. serta sikap ramah tamah dan sopan petugas layanan kepada wajib pajak, selain itu, masyarakat juga diberikan kemudahan dalam bentuk biaya tanpa tambahan biaya apapun.

Berdasarkan observasi peneliti Samsat keliling merupakan layanan pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL). Samsat keliling disebut juga dengan sistem jemput bola dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat Induk menggunakan kendaraan mobil yang akan berada di lokasi-lokasi. Dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).⁶

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ibu Maya S.E., Selaku Kasubbag Tata Usaha Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam pembayaran pajak kendaraan khususnya kendaraan bermotor roda dua ya, sebagian masyarakat atau wajib pajak di Kabupaten Tebo ni masih sebagian ditemukan kendaraan yang mati pajak. Makanya untuk itu kami adokan kinerja pelayanan samkel atau samsat keliling ya dengan tujuan agar dapat memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya. Namun pada pelayanan samkel ini memang belum adonyo fasilitas yang lengkap bagi wajib pajak, seperti tidak ado tenda dan kursi untuk menunggu pembayaran pajak kendaraan. Selain itu kami jugo masih kekurangan jumlah pegawai Samsat Keliling tapi kami terus mengupayakan untuk bisa melakukan pelayanan publik sesuai dengan keinginan masyarakat tentu pelayanan yang baik ”.⁷

⁶ Observasi Peneliti, Tanggal 09 Agustus 2021.

⁷ Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubagg Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Agustus 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi



Berdasarkan wawancara dengan Ibu Maya S.E., Selaku Kasubbag Tata Usaha Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dapat disimpulkan bahwa masih banyak kendaraan di kabupaten Tebo khususnya kendaraan roda dua yang mati pajak. Dalam hal itu Samsat Tebo menghadirkan kinerja atau pelayanan Samsat Keliling dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya. Namun dalam pelayanan Samsat Keliling belum lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan kurangnya jumlah pegawai samsat keliling atau SDM nya sehingga belum terpenuhinya pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membahasnya dalam suatu karya ilmiah yang peneliti tuangkan dengan judul: **“Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dibuat oleh peneliti maka timbul lah rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?
2. Bagaimana Kinerja Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?
3. Apa Yang Menjadi Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



C. Batasan Masalah

Supaya penelitian tidak menyimpang dan tidak jauh dari pembahasan, maka untuk mempermudah penelitian ini peneliti akan membatasi masalah yang akan di bahas dalam skripsi ini adalah tentang Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling dalam Melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua yang Belum Berjalan dengan Maksimal di Tahun 2021.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Ingin Mengetahui Prosedur Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
- 2) Ingin Mengetahui Kinerja Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
- 3) Ingin Mengetahui Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

2. Kegunaan Penelitian

- 1) Penelitian yang dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan sumbangan pemikiran peneliti terhadap para pembaca khususnya dan masyarakat luas pada umumnya tentang penelitian Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
- 2) Sebagai sarana memberikan ide kepada penulis dalam rangka meningkatkan ilmu yang diperoleh setelah dibangku perkuliahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

- 3) Penelitian ini diharapkan bisa membagikan masukan serta kritikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
- 4) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1) dalam bidang Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ialah gambaran penelitian yang berkaitan dengan fokus atau topik penelitian sebelumnya dengan cara mengambil referensi buku-buku, skripsi serta tesis, maupun jurnal yang berkaitan dengan “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi”.

Agar peneliti menemukan lebih dekat dengan penjelasan terkait penelitian ini, diperlukan tinjauan pustaka untuk memperluas wawasan peneliti dan selanjutnya peneliti dapat menemukan lebih jauh masalah yang ditemukan.

Tinjauan pustaka yang di kemukakan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

Pertama, penelitian dilakukan oleh Gebby Gabriella Waha, (April 2019), dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat Tomohon”.⁸ Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sebaiknya disediakan saluran pengaduan khusus yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah cukup canggih berupa membuat layanan call center. Sedangkan dalam pelayanan Samsat keliling nya harus dapat di optimalkan agar

⁸ Gebby Gabriella Waha | Sifrid S. Pangemanan, Jessy D. L. Warongan, *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat Tomohon Sulawesi Utara*, Jurnal EMBA, Vol.7, No.2, April 2019, hlm. 2511-2520.

dapat mempermudah dan mempercepat wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari UPTD untuk membayar pajak.

Kedua, penelitian dilakukan oleh Dedi Epriadi (2019), dengan judul penelitian “Pelaksanaan E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi”.⁹ Pada penelitian ini menunjukkan bahwa untuk saat ini E-Government pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam mendukung Good governance pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin masih belum maksimal, dikarenakan masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan E-Samsat, terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator mobil Samsat Keliling dan Operator Gerai Samsat, dan sering terjadi gangguan jaringan internet, serta terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan E-Samsat.

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Marni Sulistyowati¹, Tommy Ferdian, Ronald N Girsang, (2021), dengan judul penelitian ”Pengaruh Pemahaman Harus Pajak, Mutu Pelayanan, Sanksi Perpajakan Serta Tingkatan Pembelajaran Terhadap Kepatuhan Harus Pajak (Riset Permasalahan Pada Harus Pajak Yang Terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo)”.¹⁰ Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Samsat bisa meningkatkan pemahaman harus pajak, mutu pelayanan, sanksi perpajakan lewat sosialisasi maupun bimbingan pajak terhadap harus pajak secara

⁹ Dedi Epriadi, *Pelaksanaan E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Vol 5, Nomor. 1, Maret 2019.

¹⁰ Marni Sulistyowati¹, Tommy Ferdian, Ronald Girsang, *Pengaruh Pemahaman Harus Pajak, Mutu Pelayanan, Sanksi Perpajakan Serta Tingkatan Pembelajaran Terhadap Kepatuhan Harus Pajak(Riset Permasalahan Pada Harus Pajak Yang Terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo)*, Jurnal, Volume 1, No 1, Tahun 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNTHO JAMBI
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

Ste Iam University of Suntho Jambi

teratur, supaya harus pajak merasa lebih aman sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.

Dari ketiga penelitian diatas terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah peneliti meneliti tentang Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada samsat keliling yang masih belum maksimal khususnya pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menerangkan tentang pelayanan publik dalam pembayaran pajak pada UPTD dan Samsat Keliling dengan masih terbatasnya jumlah SDM pada Samsat Keliling, masih sering terjadi gangguan jaringan internet sehingga pelayanan Samsat Keliling masih belum bekerja optimal serta terbatasnya sarana prasarana pendukung dalam pelaksanaan Samsat Keliling.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yang berlokasi di Jalan Raya Tebo Muara Bungo Kilometer 3 (Muara Tebo Jambi).

b. Waktu Penelitian

Mengingat, menimbang serta memperhatikan segala kekurangan dan keterbatasan baik waktu, tenaga, fikiran, moral dan materil pada diri peneliti maka waktu penelitian ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan yaitu mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2022.

2. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah¹¹ yang menerangkan hasil penelitian sejelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh dilapangan dengan cara peneliti melukiskan, memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah.¹²

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif sosiologis. Pendekatan normatif yaitu pendekatan yang bermuara pada teks-teks keagamaan yaitu Al-Qur'an atau al-hadist dan pendapat ulama. Pendekatan sosiologis yaitu pendekatan yang dikaitkan dengan teori-teori sosial khususnya sosiologi keluarga. Pendekatan normatif sosiologis dipilih peneliti karena peneliti langsung terjun kelapangan untuk membahas suatu Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Refisi, (Bandung: PT remaja Rosdakarya, 2007).

¹² Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2011), hlm. 248.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer adalah data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian, yang diperoleh langsung dari sumber atau dari lokasi objek penelitian atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan. Data primer tidak diperoleh melalui sumber perantara atau pihak kedua dan seterusnya. Adapun sumber data primer berupa hasil observasi, wawancara atau dokumen.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara. Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga, dan seterusnya.¹³ Data sekunder diperoleh dari dokumen Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen atau berupa literatur-literatur pustaka dikatakan juga sebagai sumber data berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol(paper).¹⁴ Sedangkan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling* atau teknik sampling non random. Di mana, peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara

¹³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Cet Ke 16 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hlm. 91.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



menentukan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi Informan adalah Kepala UPPD BPKPD Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, staff atau pegawai Samsat Tebo, Polisi Satlantas Tebo, dan Masyarakat.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan sistem penelitian terhadap suatu gejala gejala yang diteliti. Pengamatan dapat dilakukan secara (partisipatif) dan nonpartisipatif.¹⁵ Metode ini dapat digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan untuk penelitian agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara ialah sebuah proses tanya jawab ataupun suatu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara¹⁶ yang merupakan sumber data atau informan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti terhadap responden. Dengan wawancara peneliti mempelajari hal-hal yang lebih dalam tentang bagaimana proses pelayanan, suasana serta fenomena yang bekerja ketika hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi.

¹⁵ M. Syamyudin, *Operasional Penelitian Hukum*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2007)

¹⁶ Dudung Abdurahman, *Pengantar Metodologi Riset*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2002), hlm. 33-34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan masalah secara lebih terbuka, meminta pendapat dan ide-idenya dari pihak-pihak yang diundang wawancara. Saat melaksanakan wawancara, peneliti butuh mencermati secara cermat serta mencatat apa yang dikatakan oleh informan.¹⁷

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang sudah berbentuk data-data berbentuk tulisan, gambar yang dapat di pakai untuk bukti dan keterangan peneliti dalam penelitian. Data yang dimaksud adalah data yang terkait dengan Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Dalam teknik analisis data penelitian kualitatif studi dokumentasi merupakan pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara.¹⁸

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian. Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun jenis-jenis teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :¹⁹

¹⁷ Dudung Abdurahman, *Pengantar Metodologi Riset*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2002), hlm 232-233.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 240.

¹⁹ Matthew Miles B, Huberman A. Miche, *Analisis data kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hlm.16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

1. Reduksi Data

Reduksi informasi merupakan suatu proses seleksi pemilihan yang terdiri dari penyederhanaan data dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, informasi yang sudah di reduksi memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga dapat memudahkan peneliti melaksanakan pengumpulan data tambahan serta mencari informasi yang lain apabila dibutuhkan.²⁰

2. Penyajian Data

Penyajian data informasi atau disebut dengan mendisplaykan data merupakan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Menyajikan data dalam penelitian kualitatif berupa teks tertulis yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi sehingga dalam merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data atau penarikan kesimpulan data penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. verifikasi data merupakan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah disusun untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil dari kesimpulan.

²⁰ Sugiyono, Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2014, Hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



G. Jadwal Penelitian

Tabel. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2021-2022																			
		Oktober – Desember				Januari - Februari				Maret - Juni				Juli				Agustus - September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	x	x																		
2	Pembuatan Proposal		x	x																	
3	Perbaikan Proposal dan Seminar				x																
4	Surat Izin Riset					x															
5	Pengumpulan Data						x	x	x												
6	Pengolah dan Analisis Data								x	x											
7	Pembuatan Laporan									x	x										
8	Bimbingan dan Perbaikan									x	x										
9	Agenda dan Ujian Skripsi														x						
10	Perbaikan dan Penjilidan																	x	x	x	x

BAB II

KERANGKA TEORI

Kerangka teori merupakan uraian yang ringkas tentang teori yang digunakan dalam penelitian dan cara menggunakan teori ini dalam menjawab pertanyaan penelitian.²¹ Penelitian ini membutuhkan dasar pemikiran yang terarah dan tepat sasaran, bagaimana membahas masalah-masalah yang ada di lapangan. Maka peneliti menganggap perlu penggunaan kerangka teori sebagai landasan berpikir guna mendapatkan penalaran berupa konsep, definisi dan proporsi yang disusun secara sistematis.

Oleh sebab itu dibutuhkan penelaahan yang cukup mendalam dan terfokus sebagai acuan teoritis dalam penelitian ini. Berikut dikemukakan mengenai kajian teori yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dapat dipaparkan dalam kajian teoritis sebagai berikut:

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas atau kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah untuk kepentingan umum. Pelayanan publik adalah seluruh bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan

²¹ Sugiyono, *Tata Cara Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 283.

Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan 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.²³

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah dan serba digital kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin di tantang untuk mampu semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan. Ukuran kualitas pelayanan atau standar pelayanan ditentukan sebagai pemberi pelayanan yang baik dengan standar pelayanan yang bermutu.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dengan tujuan untuk

²² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, hlm. 2.

²³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menerapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun 14 unsur yang diukur antara lain:²⁴ 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11). Kepastian biaya pelayanan, 12). Kepastian jadwal pelayanan, 13). Kenyamanan lingkungan, 14). Keamanan pelayanan.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:²⁵

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terikat dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

²⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. Kep/25/M.PAN/2/2004.

²⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3, *Tentang Pelayanan Publik*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Menurut Moenir, pelayanan umum/publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.²⁶

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan adalah pelayanan yang berorientasikan kepada pelayanan yang berkualitas. Artinya kebijakan pemerintah di bidang pelayanan umum wajib disesuaikan pada kepentingan, kemauan, harapan dan kebutuhan masyarakat untuk memenuhi seluruh urusan dan tugas masyarakat selaku warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

²⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:²⁷

- a) Persyaratan
- b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c) Jangka waktu penyelesaian
- d) Biaya/tarif
- e) Produk pelayanan
- f) Penanganan pengaduan, saran,dan masukan.

a. Model - Model Pelayanan Publik

Kesatuan wujud tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada satu prosedur serta prosedur kerja rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis dngan menunjukkan prinsip-prinsip pelayanan publik pelayanan. Menurut Dokumen Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003, model penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:²⁸

- 1) Model pelayanan fungsional, ialah pelayanan yang sesuai dengan tugas fungsi kewenangannya.
- 2) Model pelayanan terpusat, ialah penyedia layanan disediakan secara mandiri oleh penyedia layanan yang berdasarkan otorisasi dari layanan terkait lainnya.

²⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, hlm. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



- 3) Model terpadu atau terintegrasi, ialah layanan satu atap, beberapa layanan, serta mencakup semua jenis layanan.
- 4) Model integrasi atau satu pintu, ialah layanan lokal, termasuk berbagai jenis layanan dengan proses yang saling terkait.
- 5) Model satgas, ialah menempatkan secara individu atau dalam wujud satgas pada penyedia layanan dan penyedia layanan tertentu. Model ini merupakan integrasi antar lembaga atau unit kerja lain dengan keahliannya masing-masing untuk mendukung penyediaan layanan tertentu.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Pedoman tatalaksana pelayanan umum yang ditentukan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas:²⁹

- 1) Kesederhanaan, ialah mekanisme kerja atau tata kerja sederhana dalam proses layanan dengan tidak banyak melibatkan aparatur pemerintah.
- 2) Kejelasan serta kepastian, meliputi tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja ataupun pejabat yang berwenang, informasi rinci mengenai biaya atau tarif pelayanan, serta tata cara pembayaran dan agenda penyelesaian pelayanan.
- 3) Keamanan, berarti memberikan kepada masyarakat proses dan hasil layanan yang aman dan legal. Ini mencakup keamanan produk

²⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81 Tahun 1993, hlm. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



layanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dll), produk layanan komoditas (air bersih, voltase, tindakan pemeliharaan) serta produk layanan (transportasi darat, laut, dan udara).

- 4) Kenyamanan, ialah keadaan tempat atau ruang layanan yang berhasil diselesaikan untuk kepentingan item layanan dengan memenuhi ukuran standar.
- 5) Keterbukaan, ialah informasi secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat yang berkaitan dengan prosedur, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab, waktu penyelesaian, dan rincian tarif pembayaran.
- 6) Efisien, ialah penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan dengan pengenaan biaya secara wajar.
- 7) Keadilan, ialah pelayanan yang dilakukan secara adil dan merata terhadap seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya pandang bulu.
- 8) Ketepatan waktu, ialah penerapan layanan umum yang bisa dituntaskan dengan tepat waktu dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

c. Sistem Pelayanan Publik

Sistem pelayanan publik ialah satu kesatuan unsur yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik terdiri dari empat unsur, yaitu:³⁰

³⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, hlm. 9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Sistem, prosedur serta tata cara, ialah kebutuhan sistem informasi data yang menunjang kelancaran layanan.
- b. Aparatur pemerintah, ialah perilaku aparaturnya pejabat pemerintah harus profesional, disiplin, serta terbuka terhadap pelanggan ataupun masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- c. Fasilitas serta prasarana, ialah perlengkapan serta ruang kerja dan fasilitas pelayanan umum.
- d. Komunitas, ialah komunitas heterogen yang menerima bentuk pelayanan.

d. Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan bentuk usaha dalam melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak bisa dipunyai. Menurut Daviddow dan Utal, pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.³¹ Sedangkan menurut Moenir dan pasolong mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas orang lain secara langsung.³²

³¹ Sutopo dan Suryanto, A, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 19.

³² Aswin, A, Studi Tentang *Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda*, Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara, 2015, hlm. 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Sedangkan menurut Supriyanto, pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain.³³

Pelayanan prima atau *Excellent Service* secara harfiah berarti pelayanan terbaik yang mampu memuaskan pelanggan atau masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan prima sektor publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan untuk membangun serta memberdayakan masyarakat. Sedangkan manfaat pelayanan prima adalah peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Menurut Barata, Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: Attitude (sikap), Attention (perhatian), dan Action (tindakan).³⁴

³³ Aswin, A, Studi Tentang *Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda*, Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara, 2015, hlm. 6.

³⁴ Adya Barata, Atep. , *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cet 2. (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



B. Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* (kinerja atau prestasi nyata) yang berkaitan dengan segala aktivitas dalam suatu organisasi kerja. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan peranannya dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan. Kinerja juga merupakan hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu.³⁵

Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik, maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.³⁶

Kinerja mempunyai peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Kinerja merupakan keseluruhan dan proses yang terpadu dalam suatu organisasi yang mempunyai ciri khas

³⁵ Fadli Sandewa, *faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di kabupaten banggai kepulauan*, Jurnal Ilmiah Clean Government, Vol. 1, No. 2, Juni 2018.

³⁶ Agustinus Setiawan, *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (studi kasus pada tiga perusahaan fabrikasi lepas pantai dibatam dan karimun)*, Journal of Accounting & Management Innovation, Vol.2 No. 1, Januari 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



masing-masing individu, perilaku pegawai secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.

Menurut Williams, kinerja adalah sebagai seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu.³⁷

Adapun tujuan manajemen kinerja menurut Williams, Armstrong & Baron, Wibisono), sebagai berikut:³⁸

1. Mengatur kinerja organisasi dengan lebih terstruktur dan terorganisir.
2. Mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu kinerja organisasi.
3. Membantu penentuan keputusan organisasi yang berkaitan dengan kinerja organisasi, kinerja tiap bagian dalam organisasi, dan kinerja individual.
2. Meningkatkan kemampuan organisasi secara keseluruhan dengan perbaikan berkesinambungan.
3. Mendorong karyawan agar bekerja sesuai prosedur, dengan semangat, dan produktif sehingga hasil kerja optimal.

³⁷ Williams, Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia, buku Syahrani Al rasyid, (Yogyakarta, PT. Nasya Expanding Management, 2022), Hlm. 361.

³⁸ Williams, Baron, Wibisono, *Manajemen Kinerja*, Buku Siti Nur Azizah, (Yogyakarta: PT. Nasya Expanding Management, 2021), Hlm. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³⁹ Fungsi dan tanggung jawab yang dimaksud adalah berupa pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dalam kualitas kinerja seorang pegawai. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-intansi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri.

Indikator kinerja karyawan adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Kualitas kinerja pelayanan dapat diukur dengan indikator kinerja karyawan menurut Mangkunegara yaitu sebagai berikut:⁴⁰

1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Tanggung jawab
4. Pelaksanaan Tugas

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

³⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen sumber daya manusia*, Buku Harbani Pasolong. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 67.

⁴⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Rizki Afri Mulia, (Yogyakarta: Eureka Medika Aksara, 2021), Hlm. 131.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PAN & RB) No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan dalam rangka menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Sederhana, yaitu standar pelayanan harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas.
- b. Akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
- c. Partisipatif, yaitu penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
- d. Berkelanjutan, yaitu standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Keadilan, yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.
- f. Transparansi, yaitu standar pelayanan harus terbuka dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Perlu nya standar pelayanan yang memperhatikan prinsip-prinsip dengan tujuan agar standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan, sekaligus sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Tebo Provinsi Jambi berdiri pada Desember tahun 2005⁴¹ yang bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor atau perpanjangan STNK, BPKB kendaraan bermotor dan mobil dan program pemutihan pajak setiap tahunnya. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan Samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi E-Samsat, Aplikasi Signal, Mobile Banking. Namun dalam pembayaran pajak kendaraan khususnya kendaraan bermotor roda dua masih banyak ditemukan kendaraan yang mati pajak masih terdapat banyak sekali kendaraan di Kabupaten Tebo ini yang tidak membayar pajak dan memperpanjang pajak kendaraan. Dilihat dari jumlah kendaraan bermotor roda dua yang membayar pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo Tahun 2021 berjumlah 26.656 Unit sedangkan yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor roda dua pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo pada Tahun 2021 berjumlah 30. 572 Unit.⁴²

Untuk itu Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi menghadirkan kinerja pelayanan Samsat keliling yang hadir di tengah-tengah masyarakat yang

⁴¹ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁴² Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

terjadwal pada hari kerja yaitu Senin-Sabtu disetiap kecamatan secara bergiliran untuk pembayaran pajak kendaraan dan pemutihan pajak setiap tahunnya. Pelayanan Samsat Keliling mulai aktif pada tahun 2012 sampai sekarang dengan 2 Mobil Samsat Keliling yaitu dinamakan dengan Samkel 1 dan Samkel 2.⁴³

Samsat keliling disebut juga dengan sistem jemput bola dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat Induk menggunakan kendaraan mobil yang akan berada di lokasi-lokasi. Dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

B. Letak Geografis Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Kabupaten Tebo berada pada posisi bagian barat Provinsi Jambi tepatnya terletak diantara titik koordinat $0^{\circ} 52' 32''$ - $01^{\circ} 54' 50''$ LS dan $101^{\circ} 48' 57''$ - $102^{\circ} 49' 17''$ BT, Kabupaten Tebo dipengaruhi oleh iklim tropis dan wilayah dan berada pada ketinggian antara 50 - 1.000 mdpl. Luas wilayah Kabupaten Tebo yaitu 646.100 Ha atau 11,86% dari luas wilayah Provinsi Jambi, yang terdiri dari 12 kecamatan, 107 desa dan 5 kelurahan. Luas kecamatan terbesar adalah Kecamatan Sumay seluas 129.695,95 Ha atau 20,1% dari luas wilayah seluruh Kabupaten Tebo. Kantor Samsat berada di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yang berlokasi di Jalan Raya Tebo Muara Bungo Kilometer 3 (Muara Tebo Jambi).⁴⁴

⁴³ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁴⁴ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

C. Visi Misi, Tugas dan Fungsi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

1. Visi

Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat.⁴⁵

2. Misi

Adapun misi-misi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sebagai berikut:⁴⁶

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- b. Meningkatkan keamanan atau keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor
- c. Meningkatkan pendapatan asli daerah dan pendapatan negara atau perbaikan sumber daya manusia aparatur.

3. Tugas

Tugas UPPD BPKPD (unit pengelolaan pendapatan daerah badan pengelolaan keuangan pendapatan daerah provinsi jambi) di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional/teknis penunjang pada badan dalam bidang pengelolaan pendapatan dan tugas sebagai pelaksana operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).⁴⁷

⁴⁵ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁴⁶ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁴⁷ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Fungsi

Adapun fungsi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sebagai berikut:⁴⁸

- a. Pelaksanaan kegiatan operasional di bidang pajak daerah.
- b. Pelaksanaan koordinasi dalam rangka pungutan pajak daerah dan penerimaan lainnya di wilayah kerjanya.
- c. Pelaksanaan pendataan subjek dan objek pajak daerah dan penggalian potensi, sumber pajak daerah dan penerimaan lainnya di wilayah kerjanya.
- d. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan penerimaan lainnya di wilayah kerjanya.
- e. Pelaksanaan penatausahaan subjek dan objek pajak daerah.
- f. Pelaksanaan penagihan.
- g. Pelaksanaan razia kendaraan bermotor.
- h. Pelaksanaan kegiatan penyuluhan pendapatan daerah dan,
- i. Pelaksanaan fungsi lain sesuai dengan bidang tugasnya.

D. Cara Bayar Pajak Kendaraan di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Adapun cara bayar pajak kendaraan di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sebagai berikut:⁴⁹

1. Menggunakan sistem online pajak daerah oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Tebo, Jambi di sistem Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Tebo, Jambi di sistem tersebut anda dapat bayar pajak mobil

⁴⁸ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

⁴⁹ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

maupun bayar pajak motor, namun ada beberapa persyaratan yang harus dilakukan untuk dapat menggunakan aplikasi untuk membayar pajak di info PKB, yaitu :

- a. Kendaraan terdaftar di daerah Kabupaten Tebo, Jambi dan masuk ke dalam wilayah hukum daerah polda Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi.
- b. Memiliki rekening Bank yang telah bekerja sama dengan Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi.
- c. Pemilik kendaraan memiliki KTP elektronik (e-KTP) Nasional.
- d. Memiliki Handpohone berbasis sistem informasi Android atau ios.
- e. Memiliki alamat surel (email) aktif.
- f. Memiliki jumlah kuota internet minimal 50 MB

Setelah syarat-syarat diatas terpenuhi, Anda bisa mengunduh aplikasi di playstore (android) atau app store (ios) dan harus anda pastikan nama aplikasi yang anda unduh adalah aplikasi resmi cek pajak kendaraan seperti aplikasi E-Samsat, aplikasi Signal dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Tebo, Jambi atau polda Kabupaten Tebo, Jambi. Setelah Aplikasi telah terunduh dan terpasang pada Handpohone Anda, maka berikutnya adalah Anda mendaftarkan diri Anda di aplikasi tersebut. Setelah berhasil melakukan pendaftaran di aplikasi PKB maka Anda akan menemukan menu untuk melakukan cek pajak kendaraan dan informasi kendaran bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Cara membayar pajak kendaraan di info PKB melalui aplikasi adalah sebagai berikut :⁵⁰

- 1) Buka aplikasi, Klik menu Pendaftaran Online. Kemudian Masukkan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (NRKB)/ nomor plat kendaraan anda.
- 2) Pada bagian informasi pajak kendaraan akan ada pilihan untuk Lanjutkan Daftar Online atau tidak. Pilih YA untuk melanjutkan menu membayar PKB secara online. Lalu masukkan nomor e-ktp pemilik kendaraan.
- 3) Akan muncul enam pasal ketentuan kemudian klik setuju untuk dapat melanjutkan membayar PKB secara online. Kemudian pada menu selanjutnya akan muncul kode bayar dan informasi biaya pajak kendaraan yang harus dibayarkan.
- 4) Jika Anda ingin membayar secara online klik tombol YA, maka akan muncul opsi bank yang dapat digunakan membayar PKB. Selanjutnya muncul metode pembayaran seperti Mobile Banking, Internet Banking, E-Samsat dll. Kemudian Pilih salah satu metode pembayaran yang bisa anda gunakan, ikuti petunjuk selanjutnya yang ada pada layar Handphone anda.
- 5) Setelah selesai melakukan pembayaran, Anda harus mengesahkan STNK kendaraan Anda ke samsat Kabupaten Tebo Jambi terdekat. Anda akan diberikan waktu selama 14 hari untuk melaksanakan

⁵⁰ Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pengesahan STNK kendaraan Anda di bagian yang di tunjuk oleh samsat.

- 6) Dibagian loket, anda jangan lupa untuk membawa handphone yang ada aplikasi tersebut, STNK asli, SKPD asli dan e-KTP pemilik kendaraan asli.
- 7) Petugas samsat provinsi Kabupaten Tebo, Jambi akan membantu anda untuk melaksanakan proses pengesahan STNK dengan menekan menu Pengesahan STNK dan Petugas samsat provinsi Kabupaten Tebo, Jambi akan membantu anda Mengisi NRKB, NIK e-ktp, dan 4 angka terakhir nomor rangka kendaraan Anda.
- 8) Pada bagian informasi kendaraan bermotor dan informasi PKB akan muncul QR Code yang akan discan oleh petugas Samsat Provinsi Kabupaten Tebo, Jambi.
- 9) Bila data sesuai dan proses sudah selesai maka STNK kendaraan Anda akan ditempel stiker pengesahan oleh petugas.

Datang langsung ke Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dengan membawa semua persyaratan seperti E-Ktp, STNK, BPKB dll.

Melalui kinerja pelayanan Samsat Keliling dengan sistem mendatangkan mobil Samsat Keliling ke setiap Kecamatan di Kabupaten Tebo dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya baik kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Wajib pajak cukup membawa membawa semua persyaratan seperti E-Ktp beserta fotocopy, Surat Tanda bermotor beserta fotocopy dan membawa BPKB beserta fotocopy dll.

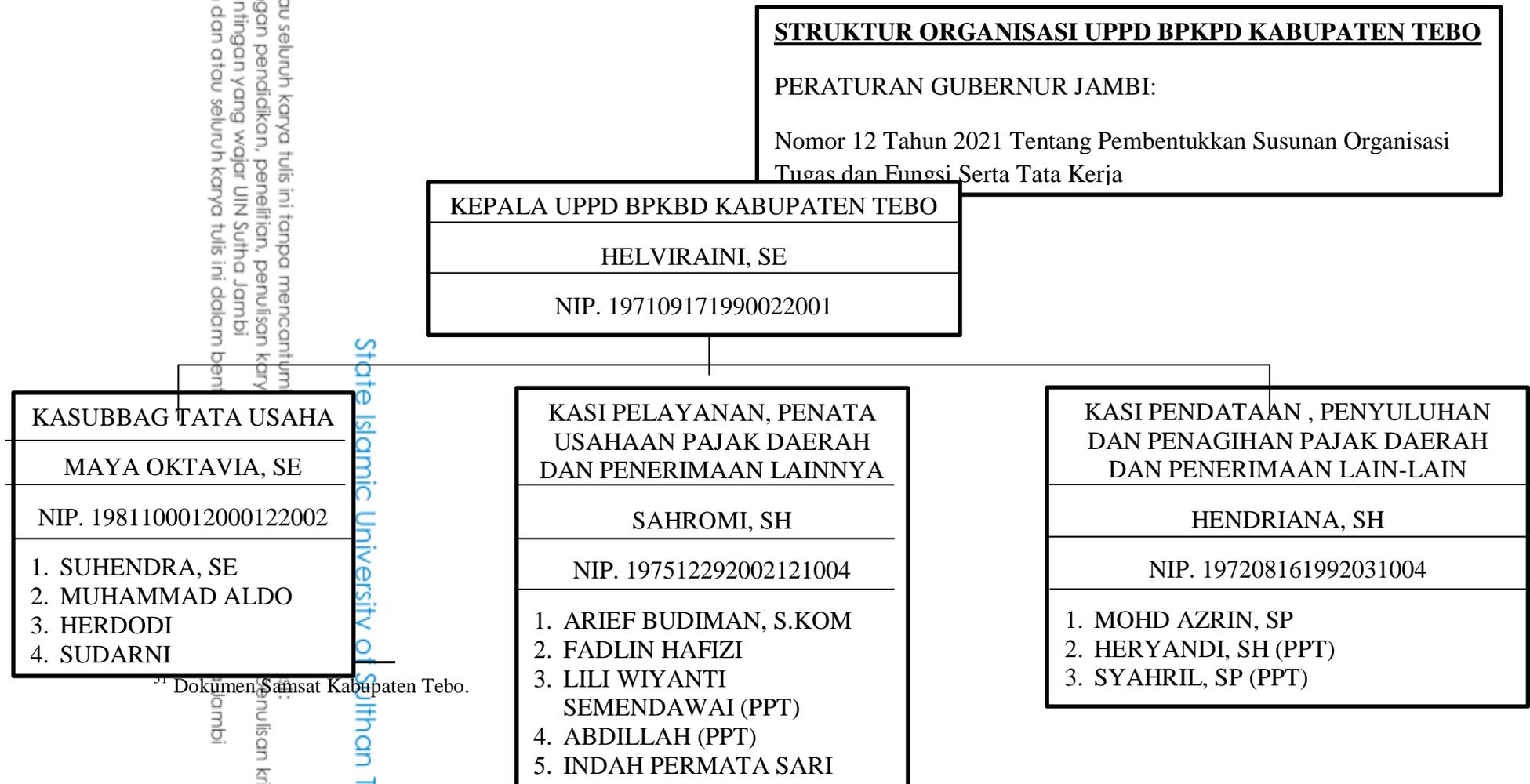


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Skuktur Organisasi Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Gambar. 1 Struktur Organisasi Kepegawaian Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi Pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo Februari 2022.⁵¹



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Tahapan/prosedur pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sudah telah terlaksana dengan efektif dan sesuai standar operasional pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dengan proses sangat mudah tanpa berbelit-belit.

Berdasarkan observasi peneliti mengenai prosedur pelayanan pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, dapat dilihat ketika wajib pajak cukup membawa KTP asli, STNK asli, BPKB asli saja dan mengisi formulir pendaftaran. Kemudian, wajib pajak mendaftar kepada petugas samsat keliling, adapun yang bertugas menangani pendaftaran adalah petugas dari kepolisian. Kemudian, setelah data tersebut di entry setelah itu dilakukan penetapan besarnya PKB/BBN-KB dan tentang penetapan SWDKLLJ kemudian data tersebut dikoreksi kembali terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan. Setelah itu, wajib pajak membayar sesuai dengan SKPD dan SKPD tersebut dibubuhi validasi tersebut kepada wajib pajak, kemudian wajib pajak melakukan pembayaran pada kasir yang terdapat pada samsat keliling adapun kasir tersebut adalah petugas dari Samsat Keliling tersebut. Kemudian, setelah itu petugas memanggil wajib pajak untuk menyerahkan STNK yang sudah disahkan tersebut di loket penyerahan.⁵²

⁵² Observasi Peneliti, Tanggal 09 Februari 2022.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Adapun prosedur pelayanan pada Samsat Keliling Kabupaten Tebo ini yaitu kito ado 2 Mobil Samkel yang disebut dengan Mobil Samkel 1 dan Mobil Samkel 2 yang berangkat menuju lokasi tujuan setiap hari kerja mulai berangkat Jam 08.00 Wib dan kembali ke Kantor Jam 01.00 Wib. Pelayanan pajak langsung di tempat dengan menggunakan Mobil Samkel dengan wajib pajak membawa persyaratan berupa KTP asli, STNK asli, BPKB asli, kemudian wajib pajak ini mengisi formulir pendaftaran pada penetapan dan pembayaran pada loket I, kemudian diregistrasi dan membayar diloket II pada petugas samsat setelah itu dilakukan pengesahan oleh pihak kepolisian dan kemudian baru lah diserahkan kembali ke wajib pajak”.⁵³

Lebih lanjut, Bapak Heryandi, S.H., (PPT) selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini sudah menggunakan sistem online sehingga semua data masyarakat bisa diakses, masyarakat hanya perlu membawa KTP dan STNK saja. Masyarakat/ wajib pajak tidak perlu mengisi formulir apapun itu. Cukup datang ke mobil Samsat Keliling, antri di loket pendaftaran berikan STNK dan KTP setelah itu lakukan pembayaran dan tinggal tunggu bukti pembayaran pajak kendaraan bermotornya”.⁵⁴

Namun dalam pelayanan samsat keliling menurut, Bapak Heryandi, S.H., (PPT) selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan

⁵³ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁵⁴ Wawancara Peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT) selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 18 Februari 2022.

Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya Mobil Samsat Keliling ini tentu mempermudah mereka yang sibuk atau yang tidak mempunyai waktu banyak dalam proses pembayaran pajaknya. Tetapi Masalah yang sering kami alami wajib pajak kekurangan berkas seperti tidak terbawa nyo BPKB atau KTP. Itu kan menyulitkan kami sebagai petugas. Tapi balek-balek lagi wajib pajak harus datang dengan syarat-syarat yang lengkap baru bisa di proses pelayanan”.⁵⁵

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa Prosedur pelayanan samsat keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini sudah berjalan dengan standar operasional prosedur dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan tanpa harus datang lagi ke kantor samsat. Tetapi wajib pajak masih belum memahami prosedur pelayanan dilihat dari kekurangannya berkas saat melakukan pembayaran pajak kendaraan.

Adapun SOP UPTD PPD Kantor Samsat Kabupaten Tebo dalam memberikan pelayanan publik sebagai berikut:⁵⁶

1. Dilihat dari SOP Proses Pengurusan BPKB Mutasi Keluar Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi.

Proses Pengurusan BPKB Mutasi Keluar yang dilaksanakan oleh UPTD Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Jambi melalui birokrasi sesuai SOP. Untuk memudahkan pengawasan dan pengendaliannya dilakukan dari penerimaan berkas masuk sampai dengan terbitnya Surat

⁵⁵ Wawancara Peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT), selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, 18 Februari 2022.

⁵⁶ Dokumen Buku Panduan SOP UPTD BPKPD Kabupaten Tebo pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Balik Nama. Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan SOP administrasi pemerintah dilingkungan Pemerintah Provinsi Jambi sebagai Pedoman dalam menyusun Standar Operasional dari seluruh Prosedur Pekerjaan dengan Proses Penyelenggaraan kegiatan pemerintah pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh OPD/Unit Kerja Pemerintah Provinsi Jambi. Maksud dan Tujuan untuk menjadi panduan bagi UPTD Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi dalam memproses BPKB Mutasi Keluar dan untuk kemudahan, kelancaran administrasi dan proses percepatan waktu dalam kepengurusan.

Ruang Lingkup :

1. Pemeriksaan kelengkapan syarat.
2. Pendisposisian dan pengangadaan berkas.
3. Pendistribusian berkas kepada pelaksana (Jabatan tertinggi s/d Jabatan terendah yang bersangkutan).
4. Pengontrolan proses penetapan dan penyerahan.

Prosedur Pengurusan :

1. Prosedur Pengurusan BPKB Mutasi Keluar dilakukan setiap hari pada jam kerja.
2. Permohonan dari wajib pajak diterima dan disampaikan kepada staff yang menangani.
3. Berkas yang diserahkan kepada Wajib Pajak untuk diteruskan kepada Satlantas, wajib pajak mengisi formulir yang telah disediakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Formulir yang telah diisi oleh wajib pajak diserahkan kepada kepolisian di Loker 1 untuk di daftarkan.
 5. Proses oleh Kepala Seksi Pelayanan menerbitkan Fisikal Antar Provinsi dan Kabupaten/Kota.
 6. Arsip kendaraan bermotor (Ranmor) dari Kepala Seksi Pelayanan diteruskan ke Ditlantas Talang Banjar untuk diproses BPKB.
 7. Penyerahan berkas dari Ditlantas kepada Pemohon.
2. Dilihat dari SOP Proses Pengurusan Bea Balik Nama-Kendaraan Bermotor (BBN-KB II) Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi.

Proses Pengurusan Penerbitan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBN-KB II) yang dilaksanakan oleh UPTD Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Jambi melalui yang mudah dan tidak berbelit-belit untuk itu melalui Standar Operasional Prosedur (SOP), diberikan kemudahan dan pemahaman, sehingga masyarakat menerima pelayanan dengan cepat, tepat dan mempermudah masyarakat dalam kepenguusaannya dan dengan waktu yang relative cepat. Untuk memudahkan pengawasan dan pengendaliannya dilakukan dari penerimaan berkas masuk sampai dengan terbitnya Surat Balik Nama. Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan SOP administrasi pemerintah dilingkungan Pemerintah Provinsi Jambi sebagai Pedoman dalam menyusun Standar Operasional dari seluruh Prosedur Pekerjaan dengan Proses Penyelenggaraan kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pemerintah pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh OPD/Unit Kerja Pemerintah Provinsi Jambi. Maksud dan Tujuan untuk menjadi panduan bagi UPTD Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi dalam memproses BBN-KB II dan untuk kemudahan, kelancaran administrasi dan proses percepatan waktu dalam kepengurusan.

Ruang Lingkup :

1. Pemeriksaan kelengkapan syarat.
2. Pendisposisian dan pengangedaan berkas.
3. Pendistribusian berkas kepada pelaksana (Jabatan tertinggi s/d Jabatan terendah yang bersangkutan).
4. Pengontrolan proses penetapan dan penyerahan.

Prosedur Pengurusan :

1. Proses Pengurusan bea baeik nama kendaraan (BBN-KB II) dilakukan setiap hari pada jam kerja.
2. Permohonan dari Wajib Pajak diterima dan disampaikan kepada staf yang menangani.
3. Berkas yang diserahkan diinformasikan kepada Wajib Pajak (WP) untuk diteruskan kepada Satlantas, Wajib Pajak mengisi formulir yang telah disediakan dan setelah formulir diisi, dilakukan cek fisik oleh petugas.
4. Seluruh proses telah selesai oleh satlantas, wajib pajak (WP) mendaftarkan ke kepolisian (Loket 1) untuk diproses.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



5. Berkas dari loket 1 diteruskan kepala seksi pelayanan untuk diproses penetapan Balik Nama Atas Wajib Pajak.
6. Berkas permohonan wajib pajak yang telah diproses oleh kepala seksi pelayanan disampaikan kepada tim Korektor dan hasilnya dikembalikan lagi kepada seksi pelayanan dan hasil yang telah memenuhi syarat dapat melakukan pembayaran biaya kepengurusan yang tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada wajib pajak (pemohon) untuk dilengkapi.
7. Untuk pembayaran PNBPN sesuai dengan ketentuan dibayarkan melalui Bank BRI Jambi dan pembayaran pajak dibayarkan melalui Bank Jambi.
8. Setelah pembayaran oleh wajib pajak, pihak bank menyerahkan kepada kepolisian pada loket II.
9. Kepolisian (Loket II) menyerahkan STNK, SKPD, dan TNKB kepada wajib pajak (pemohon).
10. Kasubbag tata usaha UPTD mengarsipkan berkass wajib pajak untuk didokumentasikan.
11. Perjalanan proses diperkirakan lebih kurang 1 jam sesuai dengan bagan alur standar prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Dilihat dari SOP Proses Pengesahan dan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi.⁵⁷

Proses Pengesahan dan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang dilaksanakan oleh UPTD Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Jambi melalui yang mudah dan tidak berbelit-belit untuk itu melalui Standar Operasional Prosedur (SOP), diberikan kemudahan dan pemahaman, sehingga masyarakat menerima pelayanan dengan cepat, tepat dan mempermudah masyarakat dalam kepemungusannya dan dengan waktu yang relative cepat. Untuk memudahkan pengawasan dan pengendaliannya dilakukan dari penerimaan berkas masuk sampai dengan terbitnya STNK Wajib Pajak. Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan SOP administrasi pemerintah dilingkungan Pemerintah Provinsi Jambi sebagai Pedoman dalam menyusun Standar Operasional dari seluruh Prosedur Pekerjaan dengan Proses Penyelenggaraan kegiatan pemerintah pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh OPD/Unit Kerja Pemerintah Provinsi Jambi. Maksud dan Tujuan untuk menjadi panduan bagi UPTD Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi dalam memproses pengesahan dan perpanjangan STNK (5 Tahun) dan untuk kemudahan, kelancaran administrasi dan proses percepatan waktu dalam kepengurusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁵⁷ Dokumen Buku Panduan SOP UPTD BPKPD Kabupaten Tebo pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Ruang Lingkup :

1. Pemeriksaan kelengkapan syarat.
2. Pendisposisian dan pengangadaan berkas.
3. Pendistribusian berkas kepada pelaksana (Jabatan tertinggi s/d Jabatan terendah yang bersangkutan).
4. Pengontrolan proses penetapan dan penyerahan.

Prosedur Pengurusan :

1. Proses pengurusan Pengesahan dan perpanjangan Surat Tanda Kendaraan bermotor (STNK) masa 5 tahun dilakukan setiap hari pada jam kerja.
2. Permohonan dari Wajib Pajak diterima dan disampaikan kepada Staff yang menangani.
3. Berkas yang diserahkan diinformasikan kepada wajib pajak(WP) untuk diteruskan kepada Satlantas, Wajib Pajak mengisi formulir yang telah disediakan dan setelah formulir di isi, dilakukancek fisik oleh petugas.
4. Seluruh proses telah selesai oleh satlantas, wajib pajak (WP) mendaftarkan ke kepolisian (Loket I) untuk diproses.
5. Berkas dari loket 1 diteruskan kepala seksi pelayanan untuk diproses pengesahan dan perpanjangan STNK 5 tahun.
6. Melakukan pembayaran oleh wajib pajak, untuk pembayaran PNPB sesuai dengan ketentuan dibayarkan melalui Bank BRI Jambi dan pembayaran pajak dibayarkan melalui Bank Jambi.

7. Setelah pembayaran oleh wajib pajak (WP), Pihak Bank menyerahkan kepada kepolisian pada Loker II.
8. Kepolisian (Loker II) menyerahkan STNK, SKPD, dan TNKB kepada wajib pajak (Pemohon).
9. Kasubbag Tata Usaha UPTD mengarsipkan berkas wajib pajak untuk didokumentasikan.
10. Perjalanan proses diperkirakan lebih kurang 1 jam sesuai dengan bagan alur standart prosedur ditetapkan.

B. Kinerja Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Kinerja pelayanan mempunyai peran penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi.

Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁵⁸ Fungsi dan tanggung jawab yang dimaksud adalah berupa pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dalam kualitas kinerja seorang pegawai. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Jenis pelayanan

⁵⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen sumber daya manusia*, Buku Harbani Pasolong. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

publik yang diselenggarakan oleh instansi-intasi pemerintah tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri.

Kualitas kinerja pelayanan dapat diukur dengan indikator kinerja karyawan menurut Mangkunegara yaitu sebagai berikut:⁵⁹

1. Kualitas kinerja

Kualitas kerja merupakan seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan atau hasil yang bisa diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan, dengan kata lain seorang karyawan mampu melaksanakan pekerjaan sesuai standar prosedur pelayanan yang diberikan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kemudahan tahapan pelayanan secara efektif dan efisien yang didukung oleh sumber daya lainnya, dalam mencapai tujuan suatu instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Helvirani, S.E., selaku Kepala UUPD BPKPD di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam Kinerja Pelayanan Samsat Keliling sekarang ni sudah cepat, tepat artinya tidak memakan waktu yang lamo lagi tentu berjalan sesuai SOP ya, dengan tujuan diberikan nyo kemudahan bagi masyarakat/wajib pajak, sehingga Sehingga kami dalam memberikan pelayanan dapat terealisasi dengan baik kepada masyarakat dengan yang kito harapkan terwujud nya pelayanan yang prima”.⁶⁰

⁵⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Rizki Afri Mulia, (Yogyakarta: Eureka Medika Aksara, 2021), Hlm. 131.

⁶⁰ Wawancara Peneliti dengan Ibu Helvirani, S.E., selaku Kepala UPPD BPKPD di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendapatan Pemerintah Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lainnya di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

”Kinerja pada Samsat Keliling berjalan sesuai dengan SOP dan kami petugas menjalankan tupoksi nyo masing-masing. Petugas pada mobil Samsat keliling ni berjumlah 2 orang saja pertama, petugas yang mencakup semua proses registrasi dan pembayaran pajak kendaraan, kedua Polisi, ini polisi dari satlantas Tebo ya yang tugas nyo untuk mengesahkan pajak tahunan setelah pajak dibayar”.⁶¹

Dari hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kualitas kinerja Pelayanan Samsat Keliling tidak berbelit-belit berjalan sesuai SOP dan petugas menjalankan tugas dan fungsi masing-masing serta mengupayakan kemudahan dan pemahaman terhadap masyarakat sehingga dapat terwujudnya pelayanan yang prima.

Dalam efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendapatan Pemerintah Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lainnya di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Disini kito samsat keliling dalam memberikan pelayanan kito tentu mengupayakan tepat waktu, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan SOP, tetapi yang sering kito alami dari server yang kadang ado gangguan atau tidak, dan jugo dari wajib pajak yang lamo untuk datang ke mobil samkel untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan. Intinyo tu semua tergantung proses pengerjaan dari kami petugas samkel dan dari masyarakat jugo. Tapi dari kami petugas samkel terus berupaya

⁶¹ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



untuk bisa cepat dalam proses pelayanan nyo demi kinerja pelayanan publik yang lebih baik.⁶²

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Hendriana, S.H., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi beliau mengatakan bahwa:

“Dengan ado nyo mobil samkel tentu kito tentu mempercepat urusan wajib pajak, jadi mereka bisa bayar di mobil samsat keliling yang sudah siap berada dititik lokasi di setiap kecamatan yang singgah ditempat tempat keramaian seperti pasar-pasar. Jadi wajib pajak tinggal membawa persyaratan yang lengkap untuk membayar pajak kendaraan seperti ado KTP asli, STNK asli dan BPKB asli yang tinggal dikasikan kepada petugas samkel. Jadi masyarakat ni lebih mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan nyo masing-masing tanpa harus datang langsung ke Kantor Samsat Induk tentu ini lebih efisien dan cepat”.⁶³

Dari wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya kinerja pelayanan Samsat Keliling tentu dapat mempermudah masyarakat melakukan registrasi dan pembayaran pajak kendaraan, dengan efisiensi waktu yang cepat, cukup melalui mobil samsat keliling masyarakat/wajib pajak tidak perlu harus datang ke kantor Samsat Induk.

2. Kuantitas Kinerja

Kuantitas kinerja, adalah hasil kerja karyawan dalam kerja dan penggunaan waktu tertentu dan kecepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja adalah

⁶² Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin. S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁶³ Wawancara Peneliti dengan Bapak Hendriana, S.H., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo, Tanggal 09 Februari 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan waktu yang ditetapkan suatu instansi.

Waktu pelayanan bisa dituntaskan dalam waktu yang sudah ditetapkan. Dalam melaksanakan pelayanan Samsat Keliling ketepatan waktu sangat diperlukan, ketepatan penentuan waktu merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Waktu akan sangat berakibat terhadap suatu kegagalan dalam pencapaian suatu tujuan. Penggunaan waktu secara tepat, maka akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan berjalan sesuai dengan SOP.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT), selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Kami kalo dalam pelayanan samsat keliling untuk pembayaran pajak kendaraan sekarang sudah jauh lebih baik, paling lamo 15 menit sudah selesai, biaso nyo waktu maksimal pelayanan selamo lebih kurang 3- 5 menit. Tetapi kalau tidak terjadi masalah seperti mendadak server eror, antrian panjang atau banyaknya masyarakat yang saat itu mengurus maka proses akan lebih lama dan hilang sinyal maklumi lah tebo kan kadang itulah yang buat proses registrasi dan pembayaran jadi lamo. Tapi paling lamo 15 menit tulah”⁶⁴

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan

⁶⁴ Wawancara Peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT), selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 18 Februari 2022.

Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

”Selain itu kito mempunyai dua mobil samkel setiap hari nyo berpindah tempat berotasi berkeliling Kecamatan. Mobil samkel 1 dan mobil samkel 2 masing-masing bergerak menuju lokasi dari Pukul 08.00 – 13.00 WIB. Sehingga wajib pajak mempunyai waktu yang lebih efisien, dan sejauh ni sudah ado peningkatan dalam pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor, dilihat dari setiap harinya samsat keliling di datangi wajib pajak”.⁶⁵

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa dalam kuantitas kinerja pelayanan samsat keliling dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengupayakan hanya memakan waktu 5-15 menit saja dan tepat waktu, jika jaringan tidak rusak dan tidak adanya perbedaan dari nama serta alamat yang dicantumkan. Samsat Keliling Kabupaten Tebo sendiri mempunyai dua Mobil Samsat Keliling yang setiap hari secara berotasi berkeliling Kecamatan di Kabupaten Tebo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



⁶⁵ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Adapun Ketepatan Jadwal Pelayanan Samsat Keliling sebagai

berikut.⁶⁶

Tabel. 2 Jadwal Mobil Samsat Keliling 1

No	Hari	Pukul	Lokasi
1.	Senin	10.00-13.00 WIB	Pasar Bangun Seranten Tabir dan Pasar Unit 5 kec Rimbo Bujang
2.	Selasa	09.00-12.00 WIB	Unit 15 Kec Rimbo Ilir)
3.	Rabu	09.00-12.00 WIB	Blok C Kec Rimbo Ilir
4.	Kamis	09.00-13.00 WIB	Blok A dan Blok E Kec Rimbo Ilir
5.	Jumat	09.00 12.00 WIB	Pasar Sungai Bengkal

Tabel. 3 Jadwal Mobil Samsat Keliling 2

No	Hari	Pukul	Lokasi
1.	Senin	10.00-13.00 WIB	Lubuk Madrasah Kec. Tengah Ilir dan Pasar SP II Kec. Serai Serumpun
2.	Selasa	09.00-12.00 WIB	Blok B Kec.Rimbo Ilir
3.	Rabu	09.00-12.00 WIB	Pasar Simpang Niam Kec.Tengah Ilir
4.	Kamis	09.00-12.00 WIB	Pasar Sungai Keruh Kec. Tebo Tengah
5.	Jumat	09.00-12.00	Pasar Muara Tebo Kec.Tebo Tengah

⁶⁶https://www.instagram.com/p/CZGpg6OrF6N/?utm_medium=copy_link

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kejelasan wewenang serta tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah sebuah perwujudan kesadaran mengenai kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan suatu instansi dalam pengelolaan dan kinerja pelayanan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Ibu Lia Maryati selaku wajib pajak di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya dengan ado nyo pelayanan Samsat Keliling ini sangat membantu, saya tidak perlu lagi mengantri, lamo menunggu, kini saya cuman datang ke mobil samkel dengan membawa persyaratan yang lengkap seperti KTP, STNK, BPKB untuk bayar pajak kendaraan”.

Namun dalam tanggung jawab mengenai sarana dan prasarana pada pelayanan samsat keliling masih terasa kurang, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Kondisi sarana dan prasarana pada Samsat Keliling memang masih kurang lengkap, seperti kito belum bisa menyediakan tenda sama kursi untuk wajib pajak menunggu proses pembayaran selesai, tetapi untuk nyaman insyaallah kami memberikan pelayanan dengan rasa nyaman dengan kami berpenampilan rapi dan ramah tamah”.

Dari wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa tanggungjawab kejelasan wewenang serta tanggung jawab dalam pengelolaan dan kinerja pelayanan pada samsat keliling telah cukup baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dilihat dari wajib pajak tidak perlu lagi mengantri, menunggu lama dan datang lagi ke Kantor Induk Samsat, cukup menunggu Mobil Samsat Keliling datang ke lokasi serta lebih hemat waktu dan juga cukup mudah tetapi untuk sarana dan prasarana pada samsat keliling masih kurang lengkap tetapi untuk kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah maksimal dilihat dari penampilan petugas yang bersih, rapi dan teratur.

4. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas merupakan seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan, jadi dapat dikatakan bahwa pelaksanaan tugas ialah dapat tidaknya diandalkan seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai intruksi dalam bekerja serta bagaimana seorang karyawan mampu untuk berinisiatif dan berhati-hati dalam bekerja agar mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Dalam pelaksanaan tugas karyawan harus melakukan kinerja dengan baik dan tepat sasaran, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT) selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Sasaran kito Samsat Tebo adalah semua masyarakat Tebo dapat membayar pajak kendaraan mereka secara rutin, baik datang langsung ke kantor samsat maupun melalui samsat keliling. Didalam proses kerja kami berusaha untuk selalu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



tersenyum dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak kami juga tidak sungkan jika wajib pajak ada yang tidak tau kami berusaha memberikan jawaban dengan sesuai pemahamannya wajib pajak”.⁶⁷

Lebih lanjut, dijelaskan oleh Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Sasaran yang sudah dijalankan memang memang kito aku jujur emang sebagian masyarakat belum mau membayar pajak, alasan nya karno pertama ekonomi terus berhubungan pulak dengan ada kasus covid-19, jadi daya beli masyarakat rendah, Meskipun begitu kami petugas tidak putus asa meskipun masih sedikit dari mereka yang melakukan pembayaran pajak kendaraan, akan tetapi lama kelamaan bisa menyadarkan wajib pajak. apalagi dengan sekarang ada nyo mobil samkel tentu lebih memudahkan wajib pajak, lebih efisien dan hemat waktu serta menghemat biaya”.⁶⁸

Hasil wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa walaupun masih sedikit masyarakat Kabupaten Tebo membayar pajak kendaraan baik datang langsung ke kantor maupun melalui samsat keliling tapi dengan adanya layanan mobil samsat keliling sudah ada sebagian masyarakat yang mau membayar pajak kendaraan terkhususnya pajak kendaraan roda dua.

Selain itu dalam melakukan pekerjaan karyawan terhadap kinerja pelayanan pada samsat keliling harus dengan akurat atau tidak ada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁶⁷ Wawancara Peneliti dengan Bapak Heryandi, S.H., (PPT), selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁶⁸ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

kesalahan, atau kecekatan, kemampuan, serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam membagikan serta menuntaskan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin. S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Kemampuan serta dan keterampilan dari kami petugas samsat keliling dalam membagikan serta menuntaskan pelayanan kepada masyarakat sudah baik ya dengan menuntaskan pelayanan dalam waktu yang relative cepat. Tapi terkadang mati lampu, sinyal hilang itu yang membuat kami sebagai petugas agak kesulitan karno kan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan otomatis terhenti”⁶⁹.

Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa sejauh ini Dalam pelaksanaan tugas karyawan harus melakukan kinerja dengan baik dan tepat sasaran dan keterampilan, keahlian, dan kemampuan petugas samsat keliling dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan sudah cukup baik tetapi yang jadi masalahnya adanya gangguan server sehingga membuat terhentinya proses pembayaran pajak.

⁶⁹ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Pada Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Adapun Faktor Pendukung Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sebagai berikut:

1. Program Pemutihan Pajak

Gubernur Jambi Dr. H. Al Haris, S.Sos., M.H mengadakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang berlaku mulai pada tanggal 7 Januari hingga 30 April 2022.⁷⁰ Insentif itu diberikan untuk meringankan beban ekonomi masyarakat Jambi. Ini merupakan program keringanan pajak, berupa pembebasan bea balik nama kedua dan denda pajak kendaraan bermotor. Pembebasan diberikan kepada BBNKB II, BBNKB lelang dan pembebasan sanksi administratif pajak kendaraan bermotor, serta BBNKB I, II, dan lelang. Nantinya, wajib pajak yang memperoleh pembebasan sanksi administratif pajak kendaraan bermotor cukup membayar pokok tunggakan pajak sesuai dengan jatuh tempo pajaknya. Pembebasan diberikan kepada seluruh wajib pajak.

Masyarakat yang ingin memanfaatkan insentif pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat mendatangi kantor Samsat induk, Samsat keliling, gerai Samsat, maupun membayar melalui sistem elektronik. Adapun dokumen yang harus dibawa meliputi fotokopi KTP, STNK, BPKB, cek fisik, dan kuitansi pembelian untuk mengurus balik nama kendaraan, sedangkan perpanjangan tahunan cukup KTP dan STNK asli.

⁷⁰ <https://news.ddtc.co.id/pemutihan-pajak-kendaraan-digelar-lagi-jangan-lewatkan-36103>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adapun syarat dan ketentuan dalam Program Pemutihan Pajak dari Gubernur Provinsi Jambi Setiap Tahunnya, sebagai berikut:

- a. Pembebasan pokok dan sanksi administratif BBNKB-II untuk permohonan balik nama dalam daerah dan luar daerah.
 - b. Pembebasan pokok dan sanksi administratif BBN-KB lelang (lelang kendaraan bermotor hasil rampasan/sitaan/eksekusi negara, kendaraan dinas pemerintah, perusahaan pembiayaan/lising).
 - c. Pembebasan sanksi administratif PKB yang telah lewat tanggal jatuh tempo.
 - d. Pembebasan sanksi administratif pendaftaran pajak kendaraan bermotor I, II, dan Lelang yang telah lewat tanggal jatuh tempo.
 - e. Dokumen yang harus dibawa;
 - 1) Untuk Balik Nama; (KTP Copy, STNK Asli, BPKB Asli, Cek Fisik dan Kwintasi Pembelian)
 - 2) Untuk perpanjangan Tahunan; (KTP Asli, STNK Asli).
2. Validasi data atau penagihan pajak yang menunggak

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Selain proram pemutihan kito ada namanya validasi data atau melakukan penagihan kepada wajib pajak yang menunggak atau kito mengingatkan untuk membayar pajak kendaraan nyo dengan cara kito turun langsung ke lapangan, media sosial seperti kito ado

instagram”.⁷¹

Validasi data pada tagihan pajak yang menunggak dengan cara turun kelapangan. Terkadang Wajib Pajak mendapat NPWP yang tidak valid, NPWP tidak aktif lagi, atau bahkan NPWP palsu. Validasi NPWP adalah mengecek kebenaran atas nomor NPWP yang wajib Pajak miliki. Berikut ini adalah data-data terkait nomor NPWP:

- a. Data pembayaran pajak
- b. Data pelaporan SPT
- c. Nomor telepon
- d. Alamat email
- e. Direktur atau penanggung jawab.

Untuk melihat apakah benar tidaknya NPWP yang Wajib Pajak miliki, tidak bisa Wajib Pajak dapatkan secara online dan satu-satunya cara untuk mengecek data-data tersebut adalah dengan cara datang langsung ke KPP terdekat.

3. Pemasangan spanduk disetiap kecamatan yaitu 12 kecamatan di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Kito pasang spanduk di setiap kecamatan, kito pasang di 12 kecamatan ditempat keramaian jugo supaya masyarakat bisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁷¹ Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

melihat, seperti sekolah, pasar, dan instansi kantor yang ada di kabupaten Tebo”.⁷²

Berdasarkan wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa dengan dipasang nya beberapa Spanduk di setiap Kecamatan di Kabupaten Tebo, di tempat keramaian seperti sekolah, pasar, dan instansi kantor yang ada di kabupaten Tebo dengan tujuan untuk wajib pajak supaya membayar pajak kendaraan nya serta paya ini dilakukan untuk menggenjot pendapatan daerah dari sektor pajak di wilayah Kabupaten Tebo.

4. Menyebarkan brosur-brosur ke pasar-pasar melalui Mobil Samsat Keliling.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan :

“Selain itu kito jago menyebarkan brosur-brosur ketempat keramaian seperti pasar-pasar, dan melalui mobil samkel sekalianla kito disano sosialisasi ke wajib pajak”.⁷³

Berdasarkan wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa dengan menyebarkan brosur-brosur yang berisi tentang wajib untuk membayar pajak kendaraan ke pasar dan kepada Wajib Pajak. ditempat keramaian seperti sekolah, pasar, dan instansi kantor yang ada di kabupaten Tebo. Upaya ini dilakukan tentu dengan tujuan agar

⁷² Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁷³ Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



masyarakat sadar akan sangat penting untuk membayar pajak kendaraan terkhususnya kendaraan bermotor.

5. Melakukan Razia Triwulan disetiap Kecamatan di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Selain itu kito adanya razia pertriwulan dibeberapa titiklah di setiap kecamatan. digelar oleh petugas gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kabupaten Tebo, Dinas Perhubungan (Dishub) dan Polresta Tebo. Dalam razia tersebut bertujuan untuk sejumlah pengemudi yang terjaring razia kedatangan belum membayar pajak”.⁷⁴

Berdasarkan wawancara diatas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa Samsat Tebo mengadakan Razia razia pertriwulan dibeberapa titiklah di setiap Kecamatan di Kabupaten Tebo untuk menjaring sejumlah kendaraan yang belum mebayar pajak.

6. Melakukan sosialisasi kepada wajib pajak yang menggunakan kendaraan luar daerah untuk BNN/Balik Nama Kenopol Jambi/BH.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, SE., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Termasuk kito melakukan sosialiasi ke wajib pajak yang menggunakan kendaraan luar daerah untuk dapat balik namo ke

⁷⁴ Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



nopol atau BH daerah jambi”.⁷⁵

Berdasarkan wawancara diatas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa adanya sosialisasi terhadap wajib pajak yang menggunakan kendaraan luar daerah adalah upaya yang dilakukan oleh pihak Samsat di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi untuk memberitahukan untuk membalikkan nama atau BNN/Balik Nama Kenopol Jambi/BH agar kendaraan aman.

Adapun Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sebagai berikut:

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Adapun dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Kami akui disini memang masyarakat masih kurang sadar akan penting nyo untuk membayar pajak kendaraan sehingga pelayanan pada samsat keliling terkadang sepi. Bisa dalam sehari itu cuman yang melalukan registraasi pembayaran pajak itu hanya satu sampai dua orang saja, bahkan tidak ada sama sekali wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan. Kalo ditanyo alasannyo ke wajib pajak kenapo tidak membayar pajak mereka tidak menggunakan kendaraan keluar kota hanya seputar perkampungan itulah tentu aman-aman dan jarang jugo ado razia”.⁷⁶

⁷⁵ Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁷⁶ Wawancara Penulis dengan Bapak Mohd Azrin, SP., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Hendriana, S.H., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Kito sudah mensosialisasikan kepada masyarakat atau wajib pajak ke beberapa rumah dan memasang beberapa spanduk, menyebar brosur-brosur, kito berikan informasi kalo ado program pemutihan pajak. Tetapi sejauh ini sebagian masyarakat masih kurangnya minat atau belum mau untuk membayar pajak kendaraan, terkhusus kendaraan roda dua yang banyak mati pajak”.⁷⁷

Hasil wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa masyarakat belum bisa memahami dengan baik betapa penting nya untuk membayar pajak kendaraan, untuk itu perlu adanya bimbingan dan memberikan edukasi dengan baik kepada mereka supaya lebih peka lagi untuk melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Sehingga masih banyak kendaraan terkhusus kendaraan roda dua ditemukan mati pajak.

2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Seperti wajib pajak tidak mau mengikuti prosedur dio mau selero dio be gitu maunyo biar cepa/maaf ni ya mau nyo wajib pajak tu kami pegawai bisa bersikap nepotisme tapi kami dak biso gitu. Disitulah kadang kami petugas adu argumen dengan wajib pajak”. Contoh, misalnya wajib pajak kekurangan berkas

⁷⁷ Wawancara Peneliti dengan Bapak Hendriana, SH., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

pada saat ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan seperti tidak dibawa BPKB, KTP, itu kan menyulitkan kami sebagai petugas. Tapi balek-balek lagi wajib pajak harus datang dengan syarat yang lengkap barulah pelayanan bisa diproses”⁷⁸.

Lebih lanjut disampaikan oleh Bapak Hendriana, S.H., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Padahal Kito sudah mensosialisasikan kepada masyarakat/wajib pajak ke beberapa rumah dan memasang beberapa spanduk dan menyebar brosur-brosur kepada masyarakat, kita berikan informasi kalau adanya program pemutihan pajak disetiap tahunnya. Tetapi sejauh ini sebagian masyarakat masih kurangnya minat untuk membayar pajak kendaraan dan melakukan pemutihan pajak, mereka mungkin belum bisa memahami dengan baik tentang pembayaran pajak dan pemutihan pajak disetiap tahunnya, padahal kalau mereka melakukan pembayaran pajak kendaraan tentu sangat berguna untuk ke depannya dan apalagi dengan adanya pelayanan pada Samsat Keliling tentu lebih memudahkan mereka”⁷⁹.

Hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat/wajib pajak terhadap prosedur yang harus dilalui jika dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan pada pelayanan Samsat Keliling.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁷⁸ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, SP., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

⁷⁹ Wawancara Peneliti dengan Bapak Hendriana, SH., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Kurangnya SDM

Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Kito memang masih kekurangan SDM dalam melakukan pelayanan Samsat Keliling dalam hal ini perlu sebenarnya penambahan pegawai Bank dan petugas Jasa Raharja, tapi dakpapo kito sejauh ini cukup dikatakan maksimal dalam melakukan pelayanan Samsat Keliling dengan waktu pelayanan yang cepat dengan waktu kurang lebih kurang 5-10 menit sudah selesai walaupun hanya ada 2 orang petugas Samsat Keliling. Dan kami berusaha untuk membuat mereka lebih banyak melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan pelayanan samsat keliling.”⁸⁰

Hasil wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa perlunya penambahan petugas pada pelayanan Samsat Keliling pada bagian pegawai Bank dan petugas Jasa Raharja sehingga pelayanan dapat berjalan jauh lebih Maksimal.

4. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan kinerja Samsat Keliling sarana dan prasarana sangat diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Adapun sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti tempat untuk mengantri masyarakat yang melakukan proses pembayaran pajaknya.

⁸⁰ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut Bapak Briptu. Pujiantoro, selaku Polisi Satlantas Tebo yang bertugas pada pelayanan mobil Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Bahwa dalam pelayanan Samsat Keliling tidak ada masalah untuk kelengkapan sarana dalam proses membayar pajak kendaraan khususnya kendaraan bermotor ya karno yang banyak membayar pajak pada samkel ini kendaraan bermotor, contoh fasilitas sarana nya adanya komputer, printer, adanya mesin scanning dan sebagainya. Tetapi lebih ke prasarana ya untuk wajib pajak terasa kurang, dikarenakan terkadang sehari tu banyak masyarakat atau wajib pajak yang mengeluh tidak adonyo tempat duduk untuk mengantri”⁸¹.

Namun, Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau menjelaskan bahwa :

“Tetapi kan Samsat Keliling ini berupa bus, dan setiap harinya berpindah-pindah lokasi, sehingga tidak ada sarana dan prasarana yang bisa dapat diberikan ke masyarakat, lagipula pengurusan pembayaran pajak tidak memakan waktu yang banyak kecuali ado gangguan seperti mendadak mati lampu tapi kami sudah siap dengan ginset”⁸².

Sedangkan menurut Bapak Sutrisno selaku wajib pajak di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut sayo samsat keliling ni memang terlihat sederhana, hanya sebuah mobil yang berkapasitas kecil. Memang tidak ado fasilitas yang diberikan kepada kami wajib pajak, terlihat kadang wajib pajak pas mengantri atau sedang menunggu proses pembayaran terlihat berdiri atau duduk di sembarang tempat. Ini

⁸¹ Wawancara Peneliti dengan Bapak Briptu. Pujiantoro, selaku Polisi Satlantas Tebo yang bertugas pada pelayanan mobil Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 18 Februari 2022.

⁸² Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

semua yang membuat kadang capek padahal proses pelayanannya mudah kalo tidak macet. Harusnya petugas lebih memberikan fasilitas setidak nyo ado kursi kepada wajib pajak”.⁸³

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas peneliti simpulkan bahwa untuk sarana dan prasarana pada samsat keliling kabupaten tebo provinsi jambi memang masih belum lengkap untuk itu agar samsat tebo perlunya memenuhi sarana dan prasarana demi meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan fasiltas sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai tentu dapat membuat kinerja pelayanan samsat keliling menjadi meningkat serta kenyamanan bagi wajib pajak didapatkan.

5. Medan Jarak Tempuh Yang Jauh dan Kondisi Jalan Yang Rusak

Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala yang kito hadapi salah satu nyo Medan jarak tempuh yang jauh dengan kondisi jalan yang rusak serta terkadang tiba-tiba mobil Samsat Keliling rusak dijalan merupakan salah satu faktor penghambat penyelenggara pelayanan publik pada Samsat Keliling, sehingga kami datang ke lokasi tujuan terlambat sehingga kadang masyarakat tidak jadi melakukan pembayaran pajak kendaraan dikarenakan bosan lamo menunggu mobil samkel datang”.⁸⁴

⁸³ Wawancara Peneliti dengan Wajib Pajak Bapak Sutrisno masyarakat yang tidak melakukan pembayaran pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Pada tanggal 18 Februari 2022.

⁸⁴ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa perlunya pengecekan mobil Samsat Keliling dengan baik sebelum berangkat ke lokasi tujuan sehingga pelayanan Samsat Keliling dapat berjalan lebih maksimal sehingga tidak adanya protes dari wajib pajak/masyarakat terhadap pelayanan Samsat Keliling.

6. Jaringan Internet

Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi mengatakan bahwa:

“Kendala kami biasa Jaringan internet susah terjangkau, jaringan listrik, kalo lampu mati payah otomatis kami hidupkan mesin, biarlah lampu mati lampu sebentar itu sudah mengganggu aplikasi kami terpengaruh dio. Namun solusinya untuk wajib pajak kalo kemacetan nyo lamo berkas wajib pajak ditinggal pado petugas Samsat Keliling dan diberikan jaminan kepada wajib pajak berupa surat sementara/STNK sementara dan besok nyo datang lagi ke layanan mobil samsat keliling”.⁸⁵

Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa perlunya cari lokasi yang tepat dengan kekuatan sinyal yang kuat sehingga dalam melakukan pelayanan publik samsat keliling berjalan dengan lancar, cepat dan maksimal, tentunya dapat memuaskan wajib pajak.

⁸⁵ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



7. Tidak Bisa Melakukan Pembayaran Pajak 5 Tahunan

Adapun Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, beliau mengatakan bahwa :

“Pada pelayanan samsat keliling kito tidak bisa melakukan pelayanan pembayaran proses ganti STNK 5 Tahun karno itu wajib pajak harus datang langsung ke kantor Samsat Tebo karna adanya cek fisik kendaraan dikantor. Jadi itu termasuk hambatan bagi wajib pajak pada pelayanan Samsat Keliling, tapi untuk kedepan nyo kami akan mengupayakan bisa melakukan pelayanan seperti pada kantor induk”⁸⁶.

Hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pada pelayanan Samsat Keliling tidak bisa melakukan pelayanan pelayanan yang sama dengan kantor induk Samsat Tebo.

⁸⁶ Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Perimmaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi, Tanggal 09 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Berdasarkan penelitian dan hasil temuan dilapangan oleh peneliti, maka kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif dan SOP dengan proses yang mudah tanpa berbelit-belit. Hal tersebut dapat dilihat ketika wajib pajak hanya membawa persyaratan yang lengkap seperti KTP asli, STNK asli, BPKB karena sudah sistem online jadi semuanya bisa diakses.
2. Kinerja Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan tanggung jawab yang dinilai dengan kualitas kinerja seorang pegawai serta menjankan tugas dan fungsinya masing-masing.
3. Faktor Pendukung Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yaitu adanya program pemutihan pajak, memvalidasi data pada tagihan pajak yang menunggak, dipasangnya spanduk di setiap kecamatan di kabupaten Tebo, menyebarkan brosur-brosur ke pasar-pasar melalui mobil Samsat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Keliling, melakukan razia triwulan disetiap kecamatan di Kabupaten Tebo, dan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak yang menggunakan kendaraan luar daerah untuk BNN/Balik Nama Kenopol Jambi/BH. Sedangkan Faktor Penghambat Penyelenggara Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi yaitu diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya SDM, kurangnya sarana dan prasarana, Medan jarak tempuh yang jauh dengan kondisi jalan yang rusak, jaringan internet dan tidak bisa melakukan pembayaran Pajak 5 Tahunan.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

B. Saran-Saran

Adapun beberapa saran dalam penleitian ini diantaranya:

1. Seharusnya pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi didukung dengan sarana dan prasarana yang menunjang agar lebih cepat dalam penyelesaian proses registrasi dan pembayaran pajak kendaraan.
2. Perlunya penambahan petugas Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi sehingga kinerja pelayanan Samsat Keliling berjalan lebih maksimal.
3. Sebaiknya wajib pajak lebih memahami tentang sosialisasi yang diberikan oleh Samsat di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi pada media masa maupun media cetak serta melalui Samsat Keliling agar wajib pajak sadar betapa pentingnya untuk membayar pajak kendaraan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

A. Ayat Al-Qur'an

Al-Qur'an Surah At-Taubah (9) Ayat 105

B. Literatur/Buku

Abdurahman, Dudung. 2002. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta:IAIN Sunan Kalijaga.

Adya Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cet 2, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Azwar Saifuddin. *Metode Penelitian*, Cet Ke 16, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nasution. 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Bumi Aksara.

Michael E, Porter. 1993. *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Jakarta : Erlangga.

Mangkunegara Prabu Anwar. 2007. *Manajemen sumber daya manusia*, Buku Harbani Pasolong. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara Prabu Anwar. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Rizki Afri Mulia, Yogyakarta: Eureka Medika Aksara.

Marzuki. 1983. *Metode Riset*, Yogyakarta: PT. Hanindita Offset.

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung: Pt Rineka Aitama.

Matthew Miles B, Huberman A. Miche. 1992. *Analisis data kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Mubyarto. 2000. *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Kritis Ekonomi*, Yogyakarta: Aditya Media.

Moleong, Lexy. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Refisi. Bandung: PT remaja Rosdakarya.

Moeloeng, Lexy. J. 2011. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Ke 21, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV, Alfabeta.

Suryanto A, dan Sutupo. 2006. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Una, Sayuti. Tim Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah. 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi Sosial*, Jambi : Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

Williams, Baron, Wibisono. 2021. *Manajemen Kinerja*, Buku Siti Nur Azizah, Yogyakarta: PT. Nasya Expanding Management.

Williams. 2022. *Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, buku Syahrani Al rasyid, Yogyakarta, PT. Nasya Expanding Management.

C. Jurnal/Skripsi

Aswin, A, *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda*, Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara, 2015.

Epriadi Dedi, *Pelaksanaan E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan GoodGovernance Pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Vol 5, Nomor. 1, Maret 2019.

Jessy D. L. Warongan dan Gebby Gabriella Waha1 Sifrid S. Pangemanan, *Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Pada UPTD Samsat Tomohon*, Jurnal EMBA, Vol.7, No.2, April 2019.

Ronald N Girsang, Marni Sulistyowati1, Tommy Ferdian, *Pengaruh Pemahaman Harus Pajak, Mutu Pelayanan, Sanksi Perpajakan Serta Tingkatan Pembelajaran Terhadap Kepatuhan Harus Pajak(Riset Permasalahan*



Pada Harus Pajak Yang Terdaftar di Samsat Kabupaten Tebo), Jurnal, Volume 1, No 1, Tahun 2021.

Setiawan, Agustinus, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun)*. Journal of Accounting & management Innovation, Vol.2 No. 1, January 2018.

Sandewa, Fadli. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan*, Jurnal Ilmiah Clean Government, Vol. 1, No. 2, Juni 2018.

Yuli Ratna. 2021. *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi*, Jambi : Skripsi, Fakultas Syariah, Uin STS Jambi.

Yona Rahma Dani Nasution. 2017. *efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UP. TD Medan Utara*, Sumatera Utara Medan : Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah.

D. Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81 Tahun 1993.

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja UPTD PPD Pada Badan Keuangan Daerah Provinsi Jambi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik.

E. Lainnya

Wawancara kepada UPPD BPKPD Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Kasubbag Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan lain-lain Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Kasi Pelayanan, Penatausahaan Pajak Daerah dan Penerimaan lain-lain Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Kasi Petugas Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Polisi Satlantas pada Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Wawancara kepada Wajib Pajak.

Dokumen Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Dokumen Buku Panduan SOP UPTD BPKPD Kabupaten Tebo pada Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

[https://www.instagram.com/p/CZGpg6QrF6N/?utm_medium=copy link](https://www.instagram.com/p/CZGpg6QrF6N/?utm_medium=copy_link)

<https://news.ddtc.co.id/pemutihan-pajak-kendaraan-digelar-lagi-jangan-lewatkan-36103>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthana Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthana Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

LAMPIRAN 1

IZIN RISET

Surat Izin Riset di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-21 /D.II.1/PP.00.11/1/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 03 Januari 2022

Kepada Yth.
Kepala Kantor Samsat
Kabupaten Tebo Provinsi Jambi
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Yessi Anggela**
NIM : 105180203
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2021/2022
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.**

Lokasi Penelitian : Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi
Waktu Penelitian : 03 Januari 2022 – 03 April 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Surat Bukti Riset di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PPD BPKPD KABUPATEN TEBO
Jalan Lintas Tebo-Bungo KM.12
Muara Tebo

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
Nomor: S- 104 /BPKPD-TEBO/V/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HELVIRANI, SE
NIP : 19710917 199002 2 001
JABATAN : KEPALA UPTD PPD BPKPD PROVINSI JAMBI DI KABUPATEN TEBO

Menerangkan bahwa yang beridentitas dibawah ini:

Nama : Yessi Anggela
NIM : 105180203
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Universitas : UIN STS Jambi
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Telah melaksanakan Penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Tebo dari tanggal 03 Januari sampai dengan 03 April 2022.

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Muara Tebo, 19 Mei 2022

Kepala UPPD BPKPD Provinsi Jambi
pada Kabupaten Tebo



HELVIRANI, SE
Pembina
NIP. 19710917 199002 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

LAMPIRAN 2

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA INFORMAN	JABATAN/PEKERJAAN
1	Ibu Helvirani, S.E	Kepala UPPD BPKPD Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
2	Ibu Maya Oktavia, S.E	Kasubbag TU UPPD BPKPD Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
3	Bapak Hendriana, S.H	Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
4.	Bapak Mohd Azrin, S.P	Petugas Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
5.	Bapak Sahromi, S.H	Kasi Pelayanan, Penatausahaan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
6.	Bapak Heryandi, S.H., (PPT)	Petugas Samsat Keliling di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
7.	Briptom. Pujiantoro	Polisi Satlantas Tebo.
8.	Bapak Sutrisno	Wajib Pajak Kabupaten Tebo.
9.	Ibu Lia Maryati	Wajib Pajak Kabupaten Tebo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA

Teks Wawancara/Pertanyaan

Pedoman Wawancara

Pegawai Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi:

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
2. Apa saja visi, misi, tugas dan fungsi Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
3. Bagaimana struktur organisasi pada Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
4. Bagaimana cara bayar pajak kendaraan khususnya kendaraan bermotor roda 2 pada Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
5. Layananan/program seperti apa yang ada pada Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
6. Sejak kapan adanya kinerja/pelayanan samsat keliling yang diterapkan pada Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
7. Bagaimana prosedur pelayanan samsat keliling di Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
8. Bagaimana kinerja pelayanan samsat keliling di Kantor Samsat Kab. Tebo Provinsi Jambi?
9. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat penyelenggara pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?
10. Upaya apa yang akan dilakukan ke depannya dalam pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat Keliling Kabupaten Tebo?

Polisi

1. Apa saja masalah yang ditemui di lapangan dalam melayani pembayaran pajak kendaraan pada Samsat Keliling di Kabupaten Tebo?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Masyarakat/Wajib Pajak:

1. Apa saja masalah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling di Kabupaten Tebo?
2. Bagaimana pelayanan samsat keliling dalam melayani pembayaran pajak kendaraan?
3. Bagaimana kepuasan bapak/ibu dalam menerima pelayanan dalam membayar pajak kendaraan?

LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI RISET



Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



State Islamic University of Sultthan Thaha Saifuddin Jambi

Poto Bersama dengan Ibu Helvirani, SE., selaku Kepala UPPD BPKPD dan beserta pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi



Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, S.E., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.



Wawancara Peneliti dengan Bapak Mohd Azrin, S.P., selaku Petugas Samsat Keliling dan Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara Peneliti dengan Ibu Maya Oktavia, SE., selaku Kasubbag Tata Usaha di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Dan Bapak Hendriana, SH., selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.



Wawancara Peneliti dengan Bapak Sahromi, SH., selaku Kasi Pelayanan, Penatausahaan Pajak Daerah dan Penerimaan Lain-Lain di Kantor Samsat Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Wawancara Peneliti dengan Bapak Surtrisno selaku wajib pajak pada pelayanan samsat keliling Kabupaten Tebo.



Wawancara Peneliti dengan Ibu Lia Maryati selaku wajib pajak pada Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Mobil Samsat Keliling 1 Kabupaten Tebo Provinsi Jambi



Mobil Samsat Keliling 2 Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Yessi Anggela

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal Lahir : Rantau Langkap, 01 Juni 2000

NIM : 105180203

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Alamat : Jl. Padang Lamo.RT. 004, Desa Rantau Langkap,
Kecamatan Tebo Ulu, Kabupaten Tebo, Provinsi
Jambi.

No. HP : 083121912407

Nama Ayah : Yasri

Nama Ibu : Nurlaila

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD NEGERI 45 Rantau Langkap

SLTP/SMP : SMP NEGERI 8 Rantau Langkap Tahun 2015

SLTA/SMA : SMA NEGERI 2 TEBO Tahun 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi