

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING DI KOTA BATAM

Mahdalena¹, Timbul Dompok

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

email: pb181010006@upbatam.ac.id

ABSTRACT

The efforts of the Regional Revenue Management Agency (BAPPENDA) in increasing motor vehicle tax revenues by providing Mobile Samsat services to make it easier for the community to make tax payments, especially people who live far from the Main Samsat. This is done with the aim of making people obedient in paying motor vehicle taxes. This study uses descriptive qualitative research to explain and provide an understanding of the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the Mobile Samsat in the city of Batam. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The results of this study can be concluded that the effectiveness of motor vehicle tax collection services through the mobile samsat has been effective. However, there are still obstacles in the process of paying vehicle taxes, there are still complaints from taxpayers regarding the facilities and infrastructure, namely that there is no shelter that hinders the effectiveness of the Mobile Samsat service if the weather is rainy or hot. Then, the unstable internet network on the system used by Samsat Mobile, especially on rainy day.

Keywords: Effectiveness; Taxes; Mobile Samsat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Negara atau perusahaan milik Negara yang diberikan kepada masyarakat agar kebutuhan dasar dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat terpenuhi (Hanif et al., 2015). Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, mudah, dan cepat pemerintah tentunya memerlukan anggaran yang memadai. Adapun anggaran yang diperlukan berasal dari PAD (Pendapatan Asli Daerah). Salah satunya yaitu pajak yang merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mendanai pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari masyarakat Indonesia dan merupakan salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan. Pemerintah Kota Batam berusaha meningkatkan sektor

penerimaan pajak melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk masyarakat. Salah satunya dengan mengimplementasikan pelayanan Samsat Keliling sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) (Batam centre samsat, 2021).

Hadirnya pelayanan Samsat Keliling ini pemerintah berharap agar masyarakat taat membayar pajak karena pajak merupakan salah satu peran penting untuk mendanai keperluan negara dan kesejahteraan masyarakat dan hal tersebut sudah tertuang dalam undang-undang No 28 tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah (Suandy, 2017). Pelayanan ini bertujuan

untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat yang tak perlu antri berlama-lama di kantor Samsat pusat, Sekaligus untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Batam centre samsat, 2021). Proses pembayaran pajak melalui Samsat Keliling ini sangat cepat tanpa harus mengambil nomor antrian panjang dan proses pengurusan juga tidak bisa

diwakilkan dan hal ini membuat para calo tidak bisa beraksi pada pelayanan Samsat Keliling tersebut (TribunBatam.id, 2021).

Adanya Samsat Keliling ini membuat pendapatan daerah menjadi bertambah setiap tahunnya . Hal ini dilihat dari data jumlah kendaraan bermotor dan realisasi pemungutan pajak melalui dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Batam
2018	805.317
2019	873.256
2020	904.280

Sumber : (Badan Pendapatan Daerah)

Dilihat dari data Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya. Tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor berjumlah 805.317 kemudian pada tahun

2019 jumlah kendaraan bermotor bertambah menjadi 873.356 dan tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor 904.280.

Tabel 2. Data Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Pemungutan Pajak Kota Batam
2019	285.191.699.101
2020	266.095.888.796
2021	317.361.941.303

Sumber : (Badan Pendapatan Daerah)

KAJIAN TEORI

Efektivitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan efektivitas sebagai suatu daya guna yang aktif dengan adanya kesesuaian antara seseorang dalam melakukan kegiatan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. istilah "Efektif" berasal dari kata bahasa Inggris "efektif," yang berarti "berhasil" atau "selesai dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan Efektivitas sebagai penggunaan yang tepat, hasil guna, atau penunjang tujuan. Menurut (Sterrs , 2020 :1) berpendapat bahwa Efektivitas yang berasal dari efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output).

1. Pengukuran Efektivitas

Menurut Champbell J.P dikutip oleh (Naillun, 2016) yaitu :

1) Keberhasilan Program

Keberhasilan program yaitu pengukuran yang digunakan untuk menentukan apakah suatu program berhasil atau tidak.. efektif atau tidaknya suatu program.

2) Keberhasilan Sasaran

Tercapai atau tidaknya suatu target akan menentukan jika keberhasilan sasaran sudah sesuai yang diharapkan.

3) Kepuasan Terhadap program

Kepuasan program dilihat dari perasaan senang dan kecewa pengguna program terhadap program

yang diberikan. Hal ini bertujuan agar mutu program yang disampaikan kepada pengguna program berjalan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan penggunapun merasa puas.

4) Tingkat Input dan Output

Efektivitas tingkat masukan dan keluaran bisa dilihat dengan membandingkan masukan (input) dengan keluaran (output). Jika keluaran melebihi masukan maka sistem dapat dikatakan efektif, sebaliknya jika masukan melebihi keluaran, maka sistem dikatakan tidak efektif. Pengukuran ini untuk melihat jika output dan input sangat berpengaruh pada suatu program, dan bagaimana upaya program untuk mencapai tujuannya dengan tetap mematuhi peraturan yang ada, sehingga program tidak mengalami kendala dan tujuan tercapai.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Hasil akhir yang ingin dicapai adalah tercapainya tujuan. Pencapaian tujuan merupakan kriteria untuk penentuan efektivitas program dilakukan sesuai dengan proses dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya Pelayanan Publik.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas Menurut (Suprison, 2016) faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

1) Kesadaran Masyarakat.

Faktor kesadaran masyarakat sangat penting agar suatu program berjalan dengan baik. Seperti mempersiapkan apa saja yang menjadi syarat untuk melakukan suatu urusan pelayanan di instansi tertentu. Kemudian saling bekerjasama, saling mendukung antara aparat pemerintah dengan masyarakat agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

2) Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana disebut juga sebagai bahan pendukung karena dapat membantu proses pelayanan. Adanya sarana dan prasarana yang mempunyai beraneka ragam jenis

dengan fungsinya sehingga membantu pelayanan pada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif.

3) Sumber Daya Aparatur (SDA).

Jika sumber daya aparat tidak sebanding dengan masyarakat tetapi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparat-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal. Untuk itu, dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

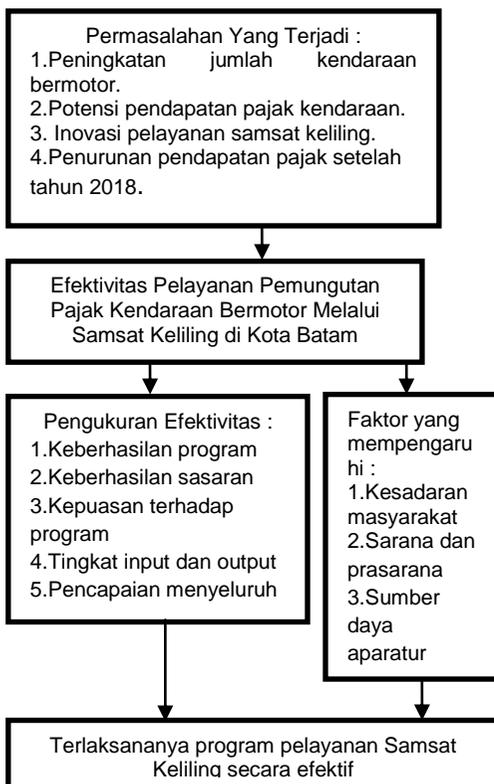
4. Penelitian Terdahulu

1) Penelitian yang dilakukan oleh (Wance & Marno, 2018), Jurnal Of Government E-ISS N: 2460-1977 (2018) dengan judul Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T ASDP Pelabuhan Bastion Tahun 2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Karyawan Efektivitas PT ASDP Ferry Bastiong Ternate tahun 2017 masih kurang memadai. Hal ini dikarenakan masih kurangnya aparaturnya teknis di bidang aparaturnya dalam memberikan pemahaman tentang model pelayanan yang efektif dan akuntabel dalam merespon permasalahan yang terjadi di

pelabuhan PT ASDP Bastion Ternate.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh (Timbul & riyanda riko, 2018). Jurnal Niara Vol.11 (1) P-ISSN 1693-3516 E-ISSN 2528 dengan judul "Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (BAPEDALDA) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal". Dalam penelitian mereka disimpulkan bahwa pelaksanaan AMDAL pada kawasan industri skala besar seperti Batamindo, Kabil, & Panbil sudah efektif namun untuk kawasan pesisir masih kurang efektif karena rendahnya kesadaran investor.

5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran (Sumber: Data Peneliti 2022)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (Pasolong, 2020:7) menyatakan bahwa peneliti merupakan instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif, dan metode pengumpulan data meliputi trigulasi (gabungan), analisis data induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian untuk mengkaji status objek alam berdasarkan konsep postpositivisme, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Daripada generalisasi, fokusnya harus pada makna. Tujuan peneliti mengambil penelitian kualitatif untuk meneliti permasalahan yang masih samar-samar kebenarannya dengan maksud ingin menggali informasi lebih dalam lagi terkait kondisi yang terjadi dilapangan agar kebenarannya bisa dibuktikan dengan data dan fakta.

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data menurut Sugiyono, (2014:129) :

- 1) Data Primer adalah pengumpulan data yang langsung diberikan kepada peneliti yang didapatkan dengan cara peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan terkait masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah Kepala Sub.Bag UPT, pegawai UPT Samsat Keliling Kota Batam, dan masyarakat wajib Kota Batam.
- 2) Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung didapat dari sumbernya. Data sekunder yang digunakan peneliti berasal dari jurnal, penelitian terdahulu, buku-buku, website samsat batam, dan dokumen penting dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).

2. Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:246-253) mengklaim bahwa ada berbagai langkah yang terlibat dalam analisis data.

1) Reduksi data

Peneliti melakukan pengumpulan data pada informasi yang signifikan dan tepat sesuai dengan data yang peneliti butuhkan. Mendatangkan langsung ke

mobil *Mobile* Samsat dan kantor Samsat Induk Batam Centre merupakan cara yang dilakukan peneliti agar mudah untuk mengumpulkan data. Tujuan penyajian data adalah untuk mengukur seberapa jauh peneliti memahami data yang diperoleh.

2) Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Ini adalah penemuan baru yang diklaim oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017: 252) yang sebelumnya tidak pernah ada. Penemuan yang relevan dapat berbentuk deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas atau ambigu yang menjadi jelas setelah dilakukan penelitian yang dapat berupa kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum Kantor Samsat Bersama Batam Centre.

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan Kantor Bersama Samsat Kepri juga perlu diawasi dan dikendalikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel yang merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan

partisipasi masyarakat dalam bentuk komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas pada masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, Kantor Bersama Samsat Batam Centre senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja secara optimal dalam bentuk meningkatkan kualitas pelayanan (*Public Service*) dengan penyusunan standar pelayanan sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satunya adalah mewujudkan pelayanan prima pada pelayanan Samsat Keliling.

Samsat Keliling dikenal dengan Samling merupakan kegiatan pelayanan yang mendekatkan masyarakat dengan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan Samsat tidak perlu jauh-jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor karena Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Kepulauan Riau telah memberikan fasilitas Samling yaitu pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) setiap tahun, dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Samsat Keliling merupakan jenis pelayanan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan bermotor atau wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan pajak dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya sehingga meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Adanya Samsat Keliling akan mendekatkan serta memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Apalagi masyarakat yang mempunyai kesibukan sehingga tidak sempat untuk membayar pajak dan menghemat biaya transportasi masyarakat yang jauh dari Kantor Bersama Samsat serta mempersingkat waktu dalam pengurusan pengesahan STNK dan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Pajak Kendaraan Bermotor dan

SWDKLLJ. Meskipun demikian, tingkat kesibukan yang tinggi membuat sebagian masyarakat (terutama para pekerja di kawasan – kawasan industri) yang ada di Kota Batam membuat potensi berkurangnya pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), pengurusan dan pengesahan STNK tahunan, pajak kendaraan bermotor dan SWDKLLJ cukup tinggi. Sebagai salah satu kota industri dengan jumlah pekerja yang cukup banyak, para pekerja lebih memilih menghabiskan waktunya dalam bekerja dari pada harus ijin bekerja atau menyempatkan waktu untuk melakukan pengesahan STNK, pembayaran PNBP, Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ. Terlebih, sudah diadakannya pelayanan Samsat Keliling agar dapat menghadirkan pelayanan secara *mobile* ke tengah-tengah masyarakat dengan sistem jemput bola. Meskipun demikian, masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya Samsat Keliling.

2. Pengukuran Efektivitas

Suatu program bisa dikatakan efektif jika program tersebut berjalan dengan baik dan berhasil mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas juga merupakan penilaian kinerja individu, kelompok maupun organisasi. Pengukuran efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam menggunakan indikator menurut Champbell J.P, dikutip oleh (Ni'mah, 2016) yaitu : Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat input dan output, dan Pencapaian tujuan menyeluruh.

1) Keberhasilan Program

Dalam penyelenggaraan suatu program tentunya ada tujuan yang ingin dicapai. Untuk itu, Pihak UPTD PPD (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Pendapatan Daerah) memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak dan menjangkau wajib pajak yang tinggal jauh dari Samsat Induk melalui pelayanan Samsat Keliling. Semenjak

adanya Samsat Keliling pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adapun penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 dikarenakan pandemi covid-19 yang menyebabkan ekonomi masyarakat yang terdampak covid-19 memburuk sehingga jumlah masyarakat yang membayar pajak menurun.

Pelayanan Samsat Keliling sangat membantu sekali karna tidak perlu mengambil nomor antrian dan prosesnya juga cepat. Meskipun demikian, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih kurang dikarenakan kesibukan masyarakat Kota Batam sehingga tidak ada waktu dalam melakukan pembayaran pajak, sebagai wajib pajak kadang lalai dan terlupakan. Sementara itu, masyarakat mengaku merasa sangat terbantu dengan adanya Samsat Keliling.

Pelayanan Samsat Keliling ini sudah berhasil mencapai tujuan yaitu membantu masyarakat menjadi mudah membayar pajak dan menjangkau masyarakat wajib pajak yang berdomisili jauh dari Samsat Induk. Meskipun begitu, adanya keluhan seperti yang disampaikan masyarakat wajib pajak bahwa jadwal operasional pelayanan Samsat Keliling ini terkadang tidak sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan sehingga membuat masyarakat wajib pajak menunggu mobil samsat keliling datang lebih lama dari jadwal operasional yang telah ditentukan.

Kemudian jam operasional tidak menentu dan keluhan mengenai tempat untuk berteduh yang agar masyarakat yang membayar pajak tidak kehabisan maupun kepanasan. Meskipun demikian masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya program pelayanan Samsat Keliling ini karna proses pembayaran pajak yang cepat dan mudah. Meskipun demikian, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih kurang dikarenakan kesibukan masyarakat kota batam sehingga tidak

ada waktu dalam melakukan pembayaran pajak, sebagai wajib pajak kadang lalai dan terlupakan. Sementara itu, masyarakat mengaku merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan Samsat Keliling.

2) Keberhasilan Sasaran

Dalam menyelenggarakan suatu program tentunya harus ada sasaran yang dituju. Untuk itu, sasaran utama pihak UPTD PPD dalam pelayanan Samsat Keliling ini adalah menjangkau masyarakat yang jauh dari lokasi Samsat Induk seperti Nongsa, Sekuang, dan Sekupang. Samsat Keliling berupaya mencapai sasaran dengan menjamin kemudahan bagi wajib pajak.

Titik lokasi Samsat Keliling sangat mudah ditemui karna berlokasi ditempat yang mudah ditemui seperti di pojok Mall. Oleh karena itu, masyarakat yang kebetulan sedang berbelanja di Mall ketika melihat mobil Samsat Keliling terbesit pikiran untuk membayar pajak. Namun, mobil Samsat Keliling terkaadang tidak ada Logo nya yang membuat masyarakat ragu itu mobil Samsat Keliling atau tidak.

3) Kepuasan Program

Terlaksananya suatu program tentunya memberikan kepuasan kepada para pengguna program agar pengguna menjadi senang menggunakan suatu program tentunya hal ini akan menguntungkan bagi penyelenggara. Oleh karena itu, pihak UPTD PPD memberikan Kepuasan kepada masyarakat yang membayar pajak di Samsat Keliling seperti prosesnya yang cepat dengan waktu maksimal lima menit dan tidak perlu lagi mengambil nomor antrian. Kemudian, masyarakat membayar pajak tidak hanya di satu tempat saja karna Samsat Keliling mempunyai tiga titik lokasi di Nagoya Hill, Sei. Panas, dan KBC.

Apalagi masyarakat Kota Batam yang bisa dikatakan hampir semuanya pekerja yang tidak mempunyai waktu untuk membayar pajak dan pelayanan Samsat Keliling adalah solusi yang

tepat agar terbantu karna prosesnya tidak banyak memakan waktu. Meskipun demikian, masih ada keluhan masyarakat mengenai tidak disediakan tempat berteduh agar masyarakat yang membayar di Samsat Keliling tidak kepanasan dan tidak kehujanan dan kaca loket mobil Samsat Keliling terlalu kecil yang membuat masyarakat yang membayar pajak harus menunduk agar pegawai loket bisa terlihat.

4) Tingkat Input dan Output

Input yang diberikan Pihak UPTD PPD kepada masyarakat yaitu memberikan kemudahan dalam membayar pajak dengan proses yang cepat tanpa harus mengambil nomor antrian. Kemudian masyarakat juga membenarkan jika Pelayanan Samsat Keliling sangat membantu dalam membayar pajak. Pihak UPTD PPD berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat wajib pajak dengan memberikan pelayanan efektif yang membuat kepatuhan masyarakat wajib pajak semakin meningkat. Sebelumnya mobil Samsat Keliling hanya ada satu sekarang sudah ada tiga mobil Samsat Keliling sangat meningkatkan PAD.

Masyarakat harus tahu jika pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat penting hubungannya dengan pembangunan infrastruktur seperti pelebaran jalan yang akan mensejahterakan masyarakat dalam melakukan perjalanan.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Efektivitas pemungutan pajak melalui Samsat Keliling sangat membantu dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membayar pajak. Oleh karena itu, agar tujuan tercapai pihak UPTD PPD mempublikasikan Samsat keliling melalui media sosial, media cetak, dan media suara adalah cara agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Samsat Keliling sudah berjalan optimal dan diakui oleh samsat-samsat lainnya serta mendapat respon positif dari masyarakat. Respon positif yang disampaikan masyarakat pelayanan Samsat Keliling sangat membantu dan

juga lebih cepat dari Samsat lainnya dan tidak perlu mengambil nomor antrian. Meskipun demikian, harapan masyarakat untuk diberikan tempat untuk berteduh agar pelayanannya tetap efektif meskipun cuaca hujan maupun panas.

3. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam

Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah menghadapi kendala atau faktor yang menghambat dan mendukung prosedur pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan tidak selalu berjalan semulus yang diharapkan. Menurut (Suprison, 2016) ada 3 faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu : Kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana, dan sumber daya aparatur pemerintah.

1) Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat sangatlah penting dalam proses pembayaran pajak melalui pelayanan Samsat Keliling. Adapun halnya dengan menyiapkan syarat-syarat yang telah ditentukan pada saat melakukan pembayaran pajak agar pelayanan bisa berjalan dengan baik. Namun, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di Kota Batam masih rendah, ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya antusias membayar pajak yaitu karna mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, dikarenakan kesibukan masyarakat di Kota Batam sehingga tidak ada waktu dalam melakukan pembayaran pajak, sebagai wajib pajak kadang lalai atau terlupakan. Pihak UPTD PPD Samsat Batam Centre terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempublikasikan jadwal pelayanan di media cetak, media sosial, serta mengingatkan wajib pajak melalui sms *blast*, ataupun menelepon langsung wajib pajak sebelum pajak jatuh tempo, memberikan informasi kemudahan membayar pajak melalui Samsat Keliling.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung karena jika sarana dan prasarana tidak memadai tentunya akan menghambat efektivitas pelayanan pemungutan pajak melalui Samsat Keliling. Pihak UPTD PPD menyediakan fasilitas seperti mobil Samsat Keliling dengan proses pembayaran yang cepat tanpa perlu mengambil nomor antrian. Menyediakan fasilitas yang memadai agar pelayanan yang diberikan berjalan efektif.

Selain itu, pihak UPTD PPD juga telah menyiapkan pegawai sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan sudah mempunyai tugas masing-masing. Hal yang sangat berpengaruh lebih ke fasilitas yaitu mobilitas yang disediakan seperti kendaraannya mobil yang memadai ada mobil besar, mobil sedang, mobil kecil, .Kemudian ada yang pakai tenda ada yang tidak dan pihak UPTD PPD melakukan semaksimal mungkin agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dengan menyediakan genset supaya tetap bisa beroperasi meskipun mati lampu. Namun, dikarenakan Samsat Keliling menggunakan *mobile* operasional Samsat keliling akan terhambat sementara system harus di *install* lagi supaya bisa beroperasi.

3) Sumber Daya Aparatur

Suatu program tidak berjalan dengan baik jika sumber daya aparatur tidak memadai. Untuk itu, pihak UPTD PPD telah mempersiapkan pegawai yang cukup untuk beroperasi dalam mobil Samsat Keliling. Setiap pegawai sudah mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Kemudian Seluruh pegawai sudah menerapkan standar pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan melalui keputusan bersama Ditrektur lalu lintas Kepulauan Riau, Kepala Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau, Kepala PT.Jasa Raharja Persero cabang Kepulauan Riau.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan bahwa efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Kota Batam sudah efektif. Namun, belum optimal sesuai dengan fakta yang ditemukan oleh peneliti dilapangan. yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Temuan peneliti dari bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Pendapatan Daerah (UPTD PPD) dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling sudah berjalan dengan baik . Hal ini dilihat dari indikator efektivitas Champbell dikutip oleh (N.ni"mah, 2016) yaitu: Pencapaian tujuan, Pencapaian sasaran, Kepuasan program, Tingkat input dan output, dan Pencapaian tujuan menyeluruh. Pencapaian tujuan sudah tercapai yaitu pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat keliling meningkat setiap tahunnya. Adapun penurunan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 dikarenakan pandemi covid-19 yang menyebabkan ekonomi masyarakat wajib pajak yang terdampak memburuk sehingga jumlah masyarakat yang membayar pajak menurun.

Kemudian pencapaian sasaran sudah berjalan dengan baik karna tepat sasaran menjangkau masyarakat wajib pajak yang jauh dari Samsat Induk. Kemudian kepuasan program, masyarakat merasa puas karna prosesnya cepat. Namun masih ada wajib pajak mengeluhkan mengenai tempat berteduh yang tidak disediakan dan jaringan *mobile* pada Samsat Keliling terganggu jika cuaca hujan. Hal ini akan menjadi penghambat efektivitas pelayanan pada Samsat Keliling. Kemudian Tingkat input dan output sudah berjalan baik karna pelayanan Samsat keliling sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak dengan

proses yang cepat tanpa harus mengambil nomor antrian. Kemudian pencapaian tujuan menyeluruh sudah dapat dikatakan tercapai karna banyak mendapat respon positif dari masyarakat wajib pajak.

2. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Pendapatan Daerah (UPTD PPD) dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling memiliki faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan diantaranya kesadaran masyarakat dalam membayar masih rendah. Kemudian sarana dan prasarana yang mendukung operasional Samsat Keliling masih belum maksimal karna gangguan jaringan jika hujan dan tidak disediakan tempat berteduh yang akan membuat pelayanan menjadi terhambat jika cuaca hujan maupun panas karna proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang cepat. sumber daya aparatur pemerintah sudah memadai sehingga wajib pajak bisa membayar pajak dengan proses yang cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Erly Suandy. (2017). *hukum pajak* (atik sustiwi (ed.); 7th ed.). salemba empat.
- Hanif, N., Enceng, & Ittihad, A. Z. (2015). *Administrasi Pemerintahan* (2nd ed.). Universitas terbuka. ER
- Pasolong, H. (2020). *Metode penelitian administrasi publik*.
- Sterrs M Richard. (2020). *Efektivitas Organisasi* (2nd ed.). Erlangga.
- Erly Suandy. (2017). *hukum pajak* (atik sustiwi (Ed.); 7th ed.). salemba empat.
- Hanif, N., Enceng, & Ittihad, A. Z. (2015). *Administrasi Pemerintahan* (2nd ed.). Universitas terbuka. ER
- Naillun, N. (2016). Keefektifan Program Pengolahan Administrasi Desa

- secara Elektronik (PADE) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Desa di Desa Sidorejo Kabupaten Lamongan. *Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, 4 ISSN 230.*
- Suprison, & Marta audarian. (2016). Efektivitas Pelayanan Pemerintah terhadap Masyarakat di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2014-2015. *Ilmu Pemerintahan ± Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau.*
- Timbul, D., & riyanda riko. (2018). Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (BAPEDALDA) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal. *Vol.11 (1) P-ISSN 1693-3516 E-ISSN 2528, Vol.11 (1).*
- Wance, & Marno. (2018). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan Pt Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017). *Jurnal Of Government E-ISS N: 2460-1977 (2018).*
- Tribunbatam.id. (2021). *jadwal samsat keliling di batam.* [https://batam.tribunnews.com/2021/03/18/jadwal-samsat-keliling-di-batam-mudahkan-warga-bayar-pajak-kendaraan-bermotor.](https://batam.tribunnews.com/2021/03/18/jadwal-samsat-keliling-di-batam-mudahkan-warga-bayar-pajak-kendaraan-bermotor)
- Purwanto, amat. (2018). Efektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling, Drive Thrudan Samsat Corner Di Kota Padang. *Ilmu Administrasi Publik.*
- Safitri, S. (2021). No. *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Samsat Wilayah Takalar.* <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5333>
- Batam Centre Samsat. (2021). *No Title.*

