

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN SAMSAT KELILING  
DALAMMENINGKATKAN PEROLEHAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DISAMSAT MANYAR SURABAYA**

**Lisef Adinda Veliasari**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[lisefadinda220901@gmail.com](mailto:lisefadinda220901@gmail.com);

**Joko Widodo**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[papa.wiedya@gmail.com](mailto:papa.wiedya@gmail.com);

**Adi Soesiantoro**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Keunggulan Samsat keliling memiliki kendala. Penelitian ini berusaha ingin mencari tahu bagaimana implementasi kebijakan layanan Samsat keliling dalam meningkatkan perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif analitik. Pendekatan teoritik digunakan Model Implementasi dari George Edwards III mengenai keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor Komunikasi, Sumber daya, Struktur Birokrasi dan Disposisi. Penelitian ini menghasilkan bahwa implementasi layanan Samsat keliling sudah baik dalam pelaksanaan implementasinya. Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya menyumbangkan nominal yang besar, hal ini dapat dibuktikan bahwa Samsat Keliling sudah berhasil dalam implementasinya dan berhasil meningkatkan perolehan pajak Kendaran Bermotor setiap tahunnya.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Samsat Keliling, implementasi, Pajak Kendaran Bermotor*

**A. PENDAHULUAN**

Banyak negara mengakui bahwa pajak merupakan sumber utama dalam penerimaan. Pajak menurut Mustaqiem (2014) adalah iuran yang diberikan/dibayarkan rakyat kepada kas negara seperti peraturan yang ada di undang-Undang. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum yang digunakan alat pencegah atau mendorong dalam bidang keuangan untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangan di sektor perpajakan ternyata tidak melulu soal pembayaran

pajak dari sektor individu yang diberikan pemerintah. tetapi ada juga yang berasal dari sektor non swasta. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak sangat penting bagi suatu negara dalam membangun negara dalam berbagai sektor seperti sektor industri, sektor ekonomi, dan lain-lain.

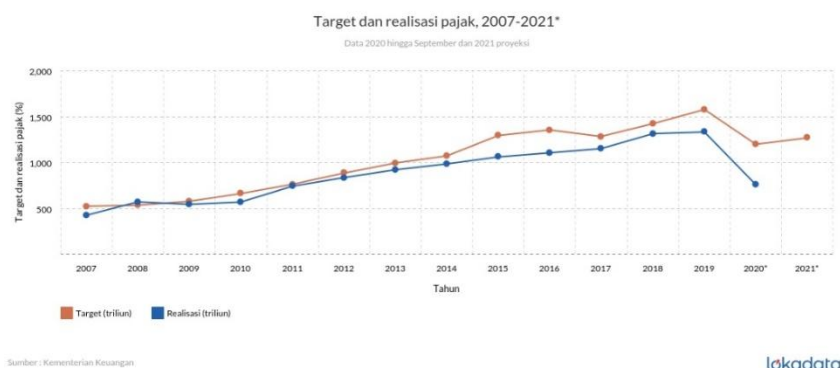
Pajak menurut Nusyadana ( 2021 ) merupakan kontribusi rakyat kepada kas negara yang ditetapkan berdasarkan undang-undang. Dimana rakyat tidak bisa merasakan secara langsung jasa timbal balik. Karena pajak digunakan sebagai pengeluaran umum. Maka dari itu pajak mengandung 4 unsur, yaitu.

1. Kontribusi rakyat kepada negara. dimana berkontribusi dengan membayar pajak. Pajak digunakan oleh negara sebagai membiayayai pengeluaran umum.
2. Berdasarkan Undang-Undang pajak yang ditetapkan di Indonesia.
3. Tanpa adanya kontrapestasi
4. Pajak digunakan untuk membiayai kebutuhan rumah tangga Negara.

Maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan uang rakyat di serahkan kepada negara untuk membiayayai pengeluaran umum seperti membiayai kebutuhan rumah tangga negara seperti ditetapkan Undang-Undang di Indonesia.

Dalam hal pemungutan pajak, terdapat beberapa kriteria berdasarkan Lembaga yang memungut pajak. Jika dilakukan di pemerintah pusat maka disebut sebagai pajak pusat. Sebaliknya jika pemungutan pajak dilakukan pemerintah daerah, maka pajak disebut pajak daerah. Peran pajak daerah penting sebagai pendapatan dan pembangunan daerah.

Peran pajak dalam penerimaan sangat dominan, tetapi belum optimal jika dilihat secara teliti Wardani et al ( 2017 ) walaupun pemerintah sudah menerapkan wajib pajak kepada masyarakat, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak patuh. Maka dari itu pemerintah berharap masyarakat dapat menuju kemandirian dan disiplin yang tinggi dalam pembayaran pajak. Maka setiap rakyat Indonesia harus mengerti bahwa semakin taat dalam membayar pajak pembangunan di Indonesia semakin baik dalam melaksanakan pembangunan demi tercapainya negara yang lebih baik.



Gambar Target dan Realisasi pajak Tahun 2007 – 2020 di Indonesia  
Sumber: Takodata

Dilihat dari grafik diatas dimana target yang ditentukan tidak sebanding dengan realisasi dimana pada tahun 2007 target 523,85 T terrealisasi 426,23T. Tahun 2008 target 571,10 T terrealisasi 534,53 T. Tahun 2009 target 577,39 T terrealisasi 544,53 T. Tahun 2010 target 661,50 T terrealisasi 569,02 T. Tahun 2011 target 763,67 T terrealisasi 742,74 T. Tahun 2012 target 885,03 T terrealisasi 835,83 T. Tahun 2013 target 995,20 T terrealisasi 921,40 T. Tahun 2014 target 1.072,38 T terrealisasi 985,13 T. Tahun 2015 target 1.294,25 T terrealisasi 1.060,85 T. Tahun 2016 target 1.355,20 T terrealisasi 1.105,97 T. Tahun 2017 target 1.238,57 T terrealisasi 1.151,13 T. Tahun 2018 target 1.424,00 T terrealisasi 1.315,00 T. Tahun 2019 target 1.557,56 T terrealisasi 1.332,06 T. Tahun 2020 target 1.198,82 T terrealisasi 758,60 T.

Maka dari itu Pajak menjadi isu yang sangat sensitif di kalangan pemerintah dan masyarakat . karena terdapat berbagai masalah seperti kegagalan pemerintah dalam realisasi pajak. Dimana kegagalan mengakibatkan pembangunan menjadi terhambat. Maka pemerintah memikirkan solusi untuk menyelesaikan masalah, yaitu dengan menggandeng pajak andalan demi meningkatkan kas negara.

Banyaknya kendaraan bermotor belum mencapai keselarasan wajib pajak yang diinginkan. Sehingga kepatuhan dan kesadaran warga untuk memenuhi kewajiban membayar Motor Pajak Kendaraan jauh sebelum jatuh tempo STNK masih jauh dari rencana yang diharapkan Suhidayat ( 2021 ). Maka diperlukan dialog dengan kendaraan bermotor Wajib Pajak diperlukan baik secara formal maupun informal, untuk mengetahui kesulitan yang dihadapi wajib pajak dan menawarkan apa yang dapat ditolong oleh Kantor Pajak. Tuntutan pelayanan yang baik akan memberikan rasakomunikasi yang sehat antara pegawai pemerintah yang berada di bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan wajib pajak.

Dapat dilihat dalam gambar dibawah ini membuktikan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia memiliki jumlah yang sangat banyak yang bisa dilihat setiap provinsi yang ada di Indonesia



Gambar: Jumlah kendaraan bermotor tebanyak di Indonesia menurut Polda  
Sumber: Databoks – Katadata

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan pelayanan publik dalam bidang barang dan jasa. Dalam pembentukanya SAMSAT agar

mempermudah, memperlancar dan mempercepat pelayanan pajak. Samsat merupakan Kerjasama terpadu terhadap POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja dalam berbagai macam pelayanan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor Nurcahyamita (2019). Dari definisi ini samsat memiliki jenis-jenis pengurusan pajak seperti menerbitkan STNK (Surat Tanda Nomer Kendaraan), TKB (Tanda Kendaraan Bermotor), PKB (Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor), BBKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Samsat merupakan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat. Dalam pelayanan pajak tentunya harus dilakukan dengan cepat. Dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas. Serta banyaknya antrian masyarakat dalam pembayaran pajak yang dapat dilihat di kantor-kantor pelayanan pajak. Maka dari itu tidak efisiennya pelayanan pembayaran pajak, sehingga banyaknya masyarakat yang tidak membayar pajak. karena rata-rata masyarakat lebih suka cara yang cepat, mudah dan instan.

Dengan adanya Masyarakat memiliki cara konsumsi yang serba instan. Maka pemerintah terdorong untuk membuat pelayanan publik atau pemungutan pajak dalam dilakukannya secara instan. Dimana pemungutan pajak dulunya dilakukan dengan manual sekarang lebih menjadi ke sistem online. Sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dimanapun, bahkan luar kota sekalipun. Sistem perpajakan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lebih ditingkatkan lagi, terutama dalam pelayanan dimana dalam kegiatan pelayanan lebih mudan, cepat dan transparan yang seperti di inginkan masyarakat. banyak sekali efektivitas yang diperoleh dengan adanya sistem online. Dimana masyarakat dapat mengecek tagihan pajak melalui aplikasi online tanpa perlu datang ke kantor samsat. Dalam pembayaran pajak dulunya perlu mendatangi kantor samsat tetapi, kini tidak perlu karena dapat membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling. Dapat dilihat dari Peraturan Gubernur Jawa Timur (2018) No. 13 Tahun 2018 pada pasal 20 ayat 3 pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilaksanakan di Kantor Bersama SAMSAT, SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, SAMSAT Pembantu, SAMSAT Delivery, Payment Point, SAMSAT Drive Thru, E – SAMSAT.

Layanan samsat keliling merupakan inovasi pemerintah dalam meningkatkan wajib pajak kendaraan. Samsat keliling merupakan salah satu program unggulan Samsat Manyar. Keunggulan sistem ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat Surabaya saja, tetapi juga Masyarakat di luar kota Surabaya karena samsat keliling sudah dilengkapi dengan Link Kasus et al (2019). Dari definisi ini menunjukkan inovasi dibuat untuk meningkatkan efektifitas kepada masyarakat bertujuan agar tidak perlu antre berlama – lama. Dengan adanya samsat keliling dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotopr (PKB).

Samsat keliling mempunyai perolehan dan penerimaan dari samsat lokal dan samsat link. Samsat lokal adalah perolehan dari pembayaran di lingkup wilayah sendiri, misalnya samsat keliling surabaya melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor wilayah surabaya maka pembayaran akan masuk di samsat

lokal. Sedangkan untuk Samsat Link diperoleh dari pembayaran luar daerah surabaya.

**Tabel: Samsat keliling lokal tahun 2021**

No	Keterangan	Objek	Potensi
1.	Samsat keliling mobil 1	16.780	7.165.755.900
2.	Samsat keliling mobil 2	5.882	4.029.978.950

Sumber: Samsat Manyar Surabaya Timur

**Tabel: Samsat keliling Link tahun 2021**

No	Keterangan	Objek	Potensi
1.	Samsat keliling mobil 1	18.572	7.706.576.800
2.	Samsat keliling mobil 2	5.761	3.072.306.250

Sumber: Samsat Manyar Surabaya Timur

Dengan adanya Samsat Keliling yang sudah disediakan oleh pemerintah dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas yang sudah disediakan oleh samsat manyar . dengan adanya pembayaran pajak samsat keliling pemerintah berharap masyarakat dapat membayar pajak tepat waktudan tidak ada keterlambatan dalam membayar pajak sehingga masyarakat bebas denda.

Disamping adanya keunggulan yang ditemukan samsat keliling memiliki kendala. Dimana jaringan yang putus- putus sehingga dapat melakukan pelayanan menjadi terhambat. Diharapkan pelayanan samsat keliling dapat menjadi lebih baik lagi, demi kenyamanan pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumus masalah penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Surabaya ?

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

Fitriani dan Jamil Bazarah dengan judul “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Persamaan dalam penelitian adalah memiliki persamaan pada Implementasi Samsat Keliling. Perbedaan dalam penelitian terdahulu adalah tidak menggunakan teori implementasi, melainkan menggunakan teori kualitas pelayanan.

Muhammad Ali, M. Awaluddin dan Abdul Salam dengan Judul “Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram”. Persamaan dalam penelitian adalah memiliki persamaan meneliti Samsat Keliling. Perbedaan dalam penelitian terdahulu adalah meneliti efektivitas ,sedangkan terbaru meneliti

implementasi.

Windi Aprilla Sari dengan Judul “Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) Melalui Layanan SAMSAT Drive Thru”. Persamaan dalam penelitian adalah Memiliki persamaan pada implementasi layanan dan teori yang digunakan sama dengan peneliti sekarang. Perbedaan dalam Penelitian sekarang adalah meneliti Samsat Keliling, sedangkan penelitian terdahulu meneliti Drive Thru.

Ari Ramdani dengan Judul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya”. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tentang “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya”. Persamaan dalam penelitian adalah memiliki persamaan meneliti Samsat Keliling. Perbedaan dalam Penelitian sekarang adalah meneliti implementasi Samsat Keliling, sedangkan terdahulu meneliti penerapan inovasi dan adanya perbedaan penggunaan teori.

Dennis Rydarto Tambunan dkk. Dengan Judul “Kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor dimoderatori oleh “SAMSAT layanan Mobil”. Persamaan dalam penelitian adalah memiliki persamaan meneliti Samsat Keliling. Perbedaan Penelitian terdahulu adalah meneliti kepuasan pelayanan, sedangkan penelitian terbaru meneliti implementasi Samsat Keliling dan adanya perbedaan penggunaan teori persamaan dalam penelitian dengan peneliti yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti samsat keliling dengan menggunakan metode kualitatif yang akan dilakukan di samsat.

Perbedaan dalam penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan , penulis ingin mengetahui implementasi kebijakan layanan samsat keliling dalam meningkatkan perolehan pajak kendaraan bermotor di surabaya, sedangkan penelitian terdahulu meneliti efektivitas dan penerapan inovasi samsat keliling. peneliti terdahulu juga tidak terdapat meneliti Samsat Manyar Surabaya, serta teori yang digunakan dalam peneliti sekarang berbeda dengan peneliti dahulu. peneliti terbaru menggunakan model Implementasi menurut George Edward III keberhasilan implementasi kebijakan publik yang dipengaruhi oleh faktor: komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu peneliti akan mendiskripsikan seperti apa implementasi pembayaran pajak kendaraan bermotor ( PKB ) melalui layanan Samsat Keliling, dan atau tidak kendala dalam penerapan layanan Samsat Keliling. Penelitian ini bersifat studi kasus dengan ruang lingkup penelitian pada kantor Samsat Manyar Surabaya Timur khususnya layanan Samsat Keliling. Dengan pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang dalam memperoleh gambaran tentang Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Surabaya, serta mengetahui apa ada atau tidak kendala dalam penerapan layanan Samsat Keliling.

Fokus penelitian merupakan rangkaian bentuk susunan permasalahan Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Surabaya. Fokus ini mengukur

keberhasilan Implementasi program kebijakan berdasarkan teori atau model George Edward III, yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

Lokasi penelitian ini di Kantor Samsat Manyar Kota Surabaya, berada di JL. Manyar Kertoarjo No.1 Kota Surabaya, Jawa Timur. Adapun data utama dalam penelitian kualitatif yang di peroleh melalui hasil wawancara dengan pegawai di bagian Samsat Keliling dan wawancara kepada masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Keliling untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang layanan ini serta dari catatan atau arsip-arsip yang ada di kantor Samsat Manyar mengenai layanan Samsat Keliling.

#### **D. PEMBAHASAN**

Menurut George C. Edward II ada 4 variabel yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

##### **Komunikasi**

Dalam mencapai tujuan menemukan keberhasilan implementasi kebijakam diperlukan adanya komunukasi. Karena komunikasi yang efektif dapat mengetahui pengambil keputusan dalam melakukan pekerjaan. Pengetahuan dalam pekerjaan tentunya dapat berjalan bila komunikasi baik. Sehingga saat dikomunikasikan dibagian personalia kebijakan akan tepat, akurat dan konsisten.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa komunikasi dari pihak Samsat Keliling terkait tata cara dan prosedur layanan Samsat Keliling cukup baik. Dapat dilihat adanya mobil yang menunjukkan identitas Samsat Keliling dan adanya tulisan yang berada didepan petugas Samsat Keliling yang bertujuan untuk membedakan antar loket pendaftaran dan loket pembayaran. Namun tetap saja ada beberapa wajib pajak masih salah beranggapan. Layanan Samsat Keliling hanya memberikan pelayanan pajak tahunan, tetapi wajib pajak kendaraan masih beranggapan bahwa Samsat Keliling bisa melakukan pelayanan pajak 5 tahun.

##### **Sumber Daya**

Variabel kedua dapat mempengaruhi keberhasilan adalah Sumber Daya. Sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya di Samsat Keliling dikatakan sangat baik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa layanan Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan pegawai Samsat Keliling yang sudah paham apa tugasnya , serta memberikan pelayanan yang cukup baik, cepat dan tepat. fasilitas yang ada di mobil Samsat Keliling cukup memadai karena dilengkapi dengan Internet, Komputer dan printer. Dari hasil wawancara dengan masyarakat, sumber daya di Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan puasny wajib pajak setelah membayar di Samsat Keliling, serta adanya kursi menunggu dan tenda sehingga tetap nyaman saat mengantri.

##### **Disposisi**

Disposisi merupakan sikap dari pelaksanaan kebijakan. Dimana palaksanaan ingin kebijakan efektif, maka pelaksanaan kebijakan sudah mengetahui apa yang harus dilakukan dan kemampuan dalam melakukannya. Disposisi yang ada di

samsat keliling dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa sikap pegawai Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai yang ramah, sopan dan tidak mebeda – bedakan dengan melihat penampilan. Bahkan saat wajib pajak melakukan kesalahan para petugas samsat akan memberitahu dan mengarahkan dengan ramah. Masyarakat yang melakukan pelayan di Samsat Keliling merasakan bahwa petugas Samsat Keliling sangat ramah dan baik dalam pelayanannya. Intensif pegawai Samsat Keliling adalah berupa gaji yang diberikan perbulannya.

### **Struktur Birokrasi**

Dalam implementasi kebijakan publik juga dipengaruhi oleh struktur birokrasi. Walaupun sumber daya dalam melakukan kebijakan sudah tersedia dan para pelaksana sudah mempunyai tugasnya, tetapi suatu kebijakan tidak dapat direalisasikan adanya kelemahan dalam struktur organisasi. Karena kebijakan dibutuhkan kerjasama banyak orang. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif dapat menghambat jalannya kebijakan. Struktur birokrasi yang ada di samsat manyar dapat dikatakan sangat baik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa Struktur birokrasi tentang SOP layanan Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan bahwa pegawai Samsat Keliling sudah melakukan dan melaksanakan job desk masing – masing. Kerjasama antar pegawai sudah baik, dapat dilihat dari wajib pajak yang salah masuk loket akan diarahkan petugas pembayaran untuk ke loket pendaftaran terdahulu. Sehingga antar pegawai saling membantu wajib pajak dalam pelayanan agar pelayanan Samsat Keliling dapat berjalan dengan baik.

### **Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Surabaya**

Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling adalah pelayanan yang harus melalui pendaftaran kendaraan bermotor diteruskan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dimana pembayarannya disertai sumbangan wajib dana kecelekaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Pembayaran pajak merupakan wajib pajak 1 tahun yang harus dibayar masyarakat yang memiliki kendaraan roda dua dan roda empat posisi pelayanan tersebut terdapat pada Samsat Keliling. Sistem dan prosedur dalam pelayanan Samsat Keliling adalah wajib pajak bisa membayar pajak tidak perlu datang di Samsat Induk, tetapi bisa membayar pajak melalui mobil samsat yang berada di titik lokasi. Dalam pembayaran pajak, kendaraan yang dibayarkan harus sesuai dengan STNK tersebut. Prosesnya adalah :

1. Wajib pajak menuju ke loket pendaftaran untuk menyerahkan identitas, yaitu: STNK asli dan tanda pengenal KTP / SIM asli pemilik kendaraan
2. Setelah itu, wajib pajak menuju ke loket pembayaran untuk melakukan pembayaran dan mengesahkan bahwa pajak tahunan sudah dibayarkan.

Agar layanan Samsat Keliling dapat berjalan dengan baik. Maka diperlukan implementasi yang baik. Implementasi kebijakan prinsipnya agar kebijakan dapat mencapai tujuan. implementasi merupakan tahapan utama bagi suatu kebijakan. Dikuatkan oleh pernyataan Edward III tanpa adanya implementasi yang efektif maka suatu kebijakan tidak bisa berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan



model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Dalam pendekatannya terdapat empat variabel, yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Layana Samsat Keliling terkait tata cara dan prosedur layanan Samsat Keliling cukup baik. Dapat dilihat adanya mobil yang menunjukkan identitas Samsat Keliling dan adanya tulisan yang berada di depan petugas Samsat Keliling yang bertujuan untuk membedakan antar loket pendaftaran dan loket pembayaran. Namun tetap saja ada beberapa wajib pajak masih salah beranggapan. Layanan Samsat Keliling hanya memberikan pelayanan pajak tahunan, tetapi wajib pajak kendaraan masih beranggapan bahwa Samsat Keliling bisa melakukan pelayanan pajak 5 tahun.

Sumber Daya dalam Implementasi Kebijakan Layana Samsat Keliling dapat dikatakan bahwa layanan Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan pegawai Samsat Keliling yang sudah paham apa tugasnya , serta memberikan pelayanan yang cukup baik, cepat dan tepat. Fasilitas yang ada di mobil Samsat Keliling cukup memadai karena dilengkapi dengan Internet, Komputer dan printer. Dari hasil wawancara dengan masyarakat, sumber daya di Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan puasanya wajib pajak setelah membayar di Samsat Keliling, serta adanya kursi menunggu dan tenda sehingga tetap nyaman saat mengantri.

Disposisi dalam Implementasi Kebijakan Layana Samsat Keliling dapat dikatakan bahwa sikap pegawai Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap pegawai yang ramah, sopan dan tidak membedakan dengan melihat penampilan. Bahkan saat wajib pajak melakukan kesalahan para petugas samsat akan memberitahu dan mengarahkan dengan ramah. Masyarakat yang melakukan pelayanan di Samsat Keliling merasakan bahwa petugas Samsat Keliling sangat ramah dan baik dalam pelayanannya. Intensif pegawai Samsat Keliling adalah berupa gaji yang diberikan perbulannya.

Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Layana Samsat Keliling dikatakan bahwa Struktur birokrasi tentang SOP layanan Samsat Keliling cukup baik. Hal ini dibuktikan bahwa pegawai Samsat Keliling sudah melakukan dan melaksanakan job desk masing – masing. Kerjasama antar pegawai sudah baik, dapat dilihat dari wajib pajak yang salah masuk keloket akan diarahkan petugas pembayaran untuk ke loket pendaftaran terdahulu. Sehingga antar pegawai saling membantu wajib pajak dalam pelayanan agar pelayanan Samsat Keliling dapat berjalan dengan baik.

Dalam penelitian ini didapat temuan antara lain, bahwa Samsat Keliling Manyar memiliki 2 mobil dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan. Dalam tahun 2022 – 2023 ( Januari – Maret ) samsat lokal bisa menghasilkan 13.927.596.350. Miliar. Dimana mobil 1 tahun 2022 menerima objek 16.767 sehingga memperoleh potensi 7.695.951.050 Miliar. Mobil 2 tahun 2022 menerima objek 5.882 memperoleh potensi 3.826.780.3000 Miliar. mobil 1 Tahun 2023 menerima objek 3.408 sehingga memperoleh potensi 1.577.023.200 Miliar. Sedangkan mobil 2 Tahun 2023 menerima objek 1.554 memperoleh potensi 827.841.800 Miliar.

Samsat keliling manyar memiliki 2 mobil dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan. Dalam tahun 2022 – 2023 ( Januari – Maret ) samsat Link bisa menghasilkan 12.230.592350. Miliar. Dimana mobil 1 Tahun 2022 menerima objek 18.660 sehingga memperoleh potensi 7.745.123.800 Miliar. Mobil 2 Tahun 2022 menerima objek 4.737 memperoleh potensi 2.190.914.800 Miliar. Mobil 1 Tahun 2023 menerima objek 3.797 sehingga memperoleh potensi 1.637.953.800 Miliar. Sedangkan mobil 2 Tahun 2023 menerima objek 1.428 memperoleh potensi 656.579.950 Miliar

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Layanan Samsat Keliling sudah baik dalam pelaksanaan implementasinya. Perolehan pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya menyumbangkan nominal yang besar, hal ini dapat dibuktikan bahwa Samsat Keliling sudah berhasil dalam implementasinya dan berhasil meningkatkan perolehan pajak Kendaran Bermotor setiap tahunnya. Sehingga dapat diajukan saran agar implementasi Layana Samsat Keliling tetap berjalan baik adanya pengecekan rutin jaringan internet dan computer supaya saat melakukan pelayanan tidak terjadi hambatan, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan menambah titik lokasi Samsat Keliling agar kenyamanan dalam pelayanan Samsat Keliling, usahakan untuk mencari titik-titik lokasi yang dapat dilihat wajib pajak dan rindang agar tidak langsung kepapar sinar matahari sehingga saat wajib pajak melakukan pembayarn tetap nyaman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anderson, J. E. (1970). *Public Policy Making*. Reinhart and Wiston.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur, Pub. L. No. 13, 1 (2018).
- Kasus, S., Kantor, P., Pendapatan, U., Gowa, W., Untuk, D., Salah, M., Persyaratan, S., Gelar, M., Madya, A., & Pada, P. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa Karya Tulis Ilmiah*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustaqiem. (2014). *Perpajakan Dalam Konteks Teori Dan Hukum Pajak Di Indonesia* (I. Teguh (ed.)). Mata Padi Presindo.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nurcahyamita, S. I. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 2015 - 2018*.
- Nusyadana, H. S. dan F. M. (2021). *Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor* (Mutmainnah (ed.)). Pusaka Almaida.
- Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.
- Suhidayat, T. (2021). The Effect of Service Quality for Motor Vehicle Taxes (PKB) on Taxpayer Satisfaction at the Department of Revenue Service (Dispen) of Banten Province. ... *Research and Critics Institute*

- (*BIRCI-Journal*) ..., 9619–9628. <http://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/2983>
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. dan C. P. Mariana (ed.)). Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung.
- Wardani, D. K., Asis, & Rifqi, M. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.