

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebijakan otonomi daerah yang saat ini dijalankan oleh pemerintah Indonesia merupakan salah satu bentuk usaha yang akan berimbas pada perkembangan seluruh daerah yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan otonomi daerah yang diamatkan oleh Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa setiap daerah diberikan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang tersebut di atas telah membawa kehidupan baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah karena undang-undang tersebut memandang penyelenggaraan terutama pemerintah di daerah dengan cara pandang yang sama sekali baru. Undang-undang Pemerintahan Daerah menganut sistem ekonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Dengan sistem pemerintah daerah berwenang untuk melakukan apa saja yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah. Setiap pemerintah daerah berhak dan bertanggung jawab melaksanakan pembangunan secara proporsional dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia disegala bidang dan sektor pembangunan untuk mewujudkan pembangunan nasional serta memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya.

Pelaksanaan otonomi daerah yang lebih luas, nyata dinamis dan bertanggung jawab dengan titik berat otonomi diletakkan pada daerah kabupaten atau kota, maka dengan itu diperlukan sumber pendapatan asli daerah, agar pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dengan kemampuan daerahnya sendiri. Untuk menunjang pelaksanaan otonomi daerah atau penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah perlu menggali/mengelola potensi pendapatan daerah seoptimal mungkin. Karena tidak semua sumber-sumber dapat dibagikan kepada daerah, oleh karena itu diharuskan menggali sumber-sumber keuangannya sendiri sesuai dengan Pasal 157 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, ditetapkan bahwa sumber-sumber

pendapatan asli daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi adalah:

1. Hasil Pajak Daerah;
2. Hasil Retribusi Daerah;
3. Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang sah;
4. Dana Perimbangan, dan
5. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Kemampuan pemerintah daerah dalam melaksanakan otonominya dalam bentuk wewenang untuk mengurus dan mengatur urusan rumah tangganya sendiri tentu saja tidak akan berjalan secara lancar dan mencapai hasil yang sebagaimana Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Bab V Pasal 6 diharapkan apabila tidak ditunjang dengan pencapaian dan peningkatan pendapatan daerah terutama pendapatan asli daerah.

Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber-sumber penerimaan daerah dalam pendapatan asli daerah antara lain berupa pajak daerah dan retribusi daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan otonomi daerah, serta merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dinyatakan dengan tegas bahwa pajak daerah dan pajak nasional/pusat merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijakan tersebut dapat memberikan beban yang adil.

Maksudnya dalam suatu negara tidak diperbolehkan mengadakan diskriminasi diantara wajib pajak, pengenaan pajak terhadap subjek hendaknya

dilakukan secara seimbang, sesuai dengan kemampuannya. Sejalan dengan itu, maka pembinaan perlu dilakukan secara terus menerus terutama mengenai objek dan tarif.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 1 4 pajak, sehingga antara pajak pusat dan pajak daerah terdapat sinkronisasi dan saling melengkapi 4 Undang-undang tersebut telah menetapkan jenis pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah provinsi dan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air (PKB dan KAA)
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air (BBNKB dan BBNKAA)
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)
4. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT dan AP).

Salah satu jenis dari pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang harus dimanfaatkan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Oleh karena itu, dalam pemungutannya harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan perkalian hasil tarif dengan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Jika bicara tentang pelayanan publik, Samsat merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada suatu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Adapun sejarah pembentukan Kantor Bersama Samsat adalah atas dasar diterbitkannya kebijakan-kebijakan sebagai berikut : Menurut pasal 13 butir c Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut pasal 15 ayat (2) butir b Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Kewenangan yang dimaksud disini adalah melaksanakan penertiban STNK sebagai bagian dari mekanisme Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) sejak dikeluarkan surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Dirut Jasa Raharja Tahun 1999. instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas

negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Daerah menetapkan besamya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangk PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Salah satu kantor SAMSAT yang ada di Provinsi DKI Jakarta adalah Kantor SAMSAT Jakarta Timur yang merupakan bagian dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. Layanan SAMSAT Wilayah Jakarta timur pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, SAMSAT Jakarta timur harus mampu melayani masyarakat secara optimal dalam hal pemberian pelayanan, kinerja peralatan, dan cara kerja yang ada saat ini. Selanjutnya, sebagai wajib pajak, kepuasan masyarakat sangat penting dalam memperhatikan pelayanan.

Wajib Pajak tidak merasakan secara langsung imbalan dari membayar pajaknya, sehingga wajar jika tata cara pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang efektif akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak, yang akan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi segala kewajibannya.

Pemerintah telah melakukan beberapa langkah, antara lain merevisi regulasi pelayanan dalam rangka menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan, sertameningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya yang dilakukan selama ini masih jauh dari harapan masyarakat. Dengan melihat kondisi tersebut, maka di perlukan adanya upaya percepatan dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif.

Pelayanan yang berkualitas itu menghasilkan kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat merupakan tanda utama kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Semakin banyak manfaat yang dinikmati rakyat semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan aparatur negara.

Tingkat kepuasan yang rendah akan menyiratkan sistem pelayanan yang buruk bagi otoritas publik. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat maupun kepada atasan / pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur kinerja suatu instansi pemerintah, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat kepada pemerintah adalah agar pemerintah meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan yang berkualitas, sehingga disusun suatu peraturan dan ketentuan untuk kepentingan masyarakat. Diharapkan pelayanan yang diberikan lebih tepat sasaran dan komprehensif. Banyak masyarakat yang mengeluhkan karena kurang responsifnya aparatur dalam menyelesaikan berkasmutasi masyarakat.

Pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta didasarkan atas Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2023 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), yang didalamnya menyatakan bahwa semua orang pribadi atau badan yang mewakili dan/atau menguasai kendaraan bermotor wajib membayar pajak dengan nama pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor didaftarkan. Adapun yang menangani masalah pemungutan pajak kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta salah satunya adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Jakarta Timur. Kantor SAMSAT dibentuk berdasarkan surat keputusan bersama tiga menteri yaitu Kapolri, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri merupakan induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan 6 masalah SAMSAT dengan nomor pol. Kep/13/XII/1976 isi keputusan tersebut antara lain adalah :

1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak daerah khususnya pemungutan PKB

dan BBNKB maka perlu ditingkatkan kerjasama antara aparat gubernur kepada daerah dan aparat komando daerah kepolisian di seluruh Indonesia.

2. Bahwa makin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, maka peningkatan penerimaan di sektor ini harus diimbangi dengan usaha-usaha efisiensi baik dalam sistem, administrasi dan kebijaksanaan pemungutan.
3. Bahwa pemungutan PKB dan BBNKB serta dana kecelakaan lalu lintas jalan adalah sangat erat dengan hubungannya dengan pengeluaran STNK, sehingga penelitian tentang utang STNK setiap tahun akan berarti pula penelitian pelunasan pajak-pajak kendaraan bermotor dan pelunasan dana kecelakaan lalu lintas jalan.
4. Bahwa dalam upaya peningkatan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemilikkendaraan bermotor, perlu diadakan penyederhanaan cara membayar pungutanpungutannya yang kaitannya dengan kendaraan bermotor, maka untuk itu perlu adanya suatu tempat (loket) dimana pemilik kendaraan bermotor sekaligus dapat menyelesaikan pembayaran biaya administrasi kendaraanbermotor, pajak dana kecelakaan lalu lintas.

Ketiga instansi pemerintah tersebut masing-masing mendelegasikan kepada dinas-dinas yang ada dibawahnya untuk menangani tugas-tugas yang bersifat operasional dilapangan. Kapolri mendelegasikan kepada Jajaran Polisi Republik Indonesia (POLRI), Menteri keuangan mendelegasikan kepada PT. Jasa Raharja dan Menteri Dalam Negeri mendelegasikan kepada Dinas Pendapatan Daerah. Kantor SAMSAT dalam operasionalisasinya secara koordinatif dan integrative dilakukan oleh tiga instansi, yaitu:

1. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) mempunyai tugas dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia (KNRI) mempunyai tugas dan wewenangdibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
3. PT. Jasa Raharja mempunyai tugas dibidang sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan PT. Jasa Raharja bekerja didalam lingkungan SAMSAT. SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur memiliki beberapa bentuk pelayanan baru yang bertujuan untuk mencapai efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor, adapun kebijakan yang dibentuk antara lain:

1. SAMSAT Online merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tidak tergantung pada domisili subyek dan obyek kendaraan bermotor, berlaku untuk pemilik kendaraan yang berada di wilayah Polda Metro Jaya. Dalam hal ini SAMSAT online bekerjasama dengan Polda Metro Jaya dikarenakan wilayahnya lebih dekat daripada harus ke Polda Jawa Barat. Pelayanan ini sangat cocok bagi masyarakat yang berada diluar domisili, dimana untuk membayar pajak masyarakat tidak perlu mendatangkan kantor SAMSAT Kota asal, tapi hanya cukup mendatangi kantor SAMSAT terdekat di kota dia berada. Dengan demikian dapat menghemat baik biaya, waktu dan tenaga.
2. SAMSAT Outlet merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, untuk pembayaran PKB dan SWDKLLJ, pelaksanaannya di sentra-sentra perbelanjaan/Pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan Pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja.
3. SAMSAT keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangkan pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan SAMSAT.

Sejalan dengan hal tersebut, Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur yang merupakan salah satu unit kerja di Lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, apabila dilihat dari tugas pokok dan fungsinya merupakan unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

(BBNKB), yang secara langsung dan tidak langsung sangat berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang cepat dan prima.

Dengan kondisi tersebut, maka sudah sewajarnya apabila pelayanan dalam hal administrasi pelayanan pembayaran pajak menjadi perhatian tersendiri mengingat selain intensitas administrasi penyelenggaraan pemerintahan yang cukup tinggi, juga adanya tuntutan keharusan pemberian pelayanan secara cepat dan tepat seiring dengan kebutuhan organisasi yang semakin meningkat. Untuk itu maka pelayanan yang baik dengan perhatian terhadap faktor pendukungnya harus dapat diupayakan, yaitu suatu tingkat pelayanan umum terbaik yang diberikan oleh penyelenggarapemerintahan baik ke dalam unit organisasinya maupun ke luar atau pelayanankepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan sementara, dari aktivitas pelayanan pembayaran pajak PKB jenis kendaraan roda 4 (empat) yang dilakukan Kantor SAMSAT Jakarta Timur belum sepenuhnya menunjukkan tingkat pelayanan yang menunjukkan keempumaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib. Hal tersebut terlihat dari deskripsi berbagai masalah yang ada diantaranya adalah :

- 1) Terlalu lamanya para pegawai mengadakan pemeriksaan surat kelengkapan persyaratan yang dibawa wajib pajak ketika mengurus PKB dan BBNKB. Waktu yang dibutuhkan untuk meneliti persyaratan mencapai 2-3 jam dan harus melalui 5 loket pelayanan, sedangkan standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan pembayaran PKB dan BBNKB hanya berkisar 2 jam. Sehingga proses pelaksanaan pengurusan pembayaran PKB dan BBNKB secara keseluruhan memakan waktu satu hari penuh.
- 2) Penulis mengambil beberapa ulasan masyarakat di laman Google Samsat Jakarta Timur. Banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai sistem pelayanan mulai dari prosedur yang terlalu sulit, antrian pelayanan yang panjang, infrastruktur pelayanan yang kurang memadai, pemusatan orang yang mencari pelayanan di satu instansi, hingga adanya pungutan liar atau pungli, bahkan calo dalam proses pelayanan publik.

- 3) Sistem kinerja pegawai yang sangat lama mengurus berkas, yang seharusnya hanya membutuhkan waktu 7 hari kerja, masih banyak yang sampai 14 hari kerjasehingga banyak masyarakat yang kesal, dan banyak masyarakat saat mengurusmutasi kendaraan di mintai biaya lebih, dimana yang seharusnya untuk kendaraan roda dua di kenai biaya 150.0000 malah di kenai biaya 250.0000 padahal sudah jelas-jelas di daftar tertulis, jika masyarakat tidak sadar makabisa di mintai lebih lagi.
- 4) Keterlambatan waktu penyelesaian pekerjaan dalam pembuatan dan penyerahan laporan, baik laporan mingguan, bulanan maupun laporan tahunan yang harus disampaikan kepada Dipenda Provinsi DKI Jakarta. Keterlambatan waktu penyempaian laporan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

## Penyerahan Laporan Bulanan Kantor SAMSAT Jakarta Timur Tahun 2023

No	Laporan Bulanan	Target Waktu	Realisasi
1.	Mei 2023	5 Juni 2023	30 Juni 2023
2.	Juni 2023	6 Juli 2023	15 Juli 2023
3.	Juli 2023	7 juli 2023	3 Agustus 2023

Sumber : Laporan Tahunan Kantor SAMSAT Jakarta Timur 2023.

- 5) Proses pelayanan permintaan arsip surat membutuhkan waktu cukup lama seperti dalam hal penelusuran surat-surat yang telah diarsipkan tetapi dibutuhkankembali. Hal tersebut muncul karena metode pengarsipan masih terlihat kurang sempurna, dalam arti tidak sesuai dengan prosedur dan mekanisme pengarsipan;

Berbagai indikasi dari permasalahan tersebut di atas, menurut penulis di antaranya dapat dideskripsikan kepada salah satu tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan oleh unit kerja khususnya dalam hal keterkaitan dengan pelayanan administrasi yang harus diperhatikan oleh pimpinan unit kerja maupun oleh para pelaksana tugas. Oleh karenanya maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan surat-menyerurat.

Untuk itu, penulis akan melakukan penelitian terhadap permasalahan yang ada dengan berpedoman pada judul yang diajukan yaitu : **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta “.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- c. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat baik selama perkuliahan maupun dari berbagai pengalaman dalam bekerja;
- b. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi unit kerja dan para pelaksana tugas yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor;
- c. Dapat kiranya dijadikan bahan referensi untuk penelitian dan penulisan ilmiah khususnya terhadap permasalahan yang sama;
- d. Sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana (S I) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi.

#### **1.5 Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

##### **1.5.1 Signifikansi Akademik**

Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem layanan terpadu yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan sosial telah banyak dilakukan, jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penelitian ini terdiri jadi sepuluh junal, di antaranya sebagai berikut:

1. Efektivitas layanan SAMSAT di Kota Tanjung Pinang yang telah dilakukan oleh N.A. Dwi Putri (2018), mengenai kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa jika dari pendekatan sumber eksternal yang meliputi sosialisasi dan hubungan antara petugas dengan masyarakat sudah berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini bisa dilihat petugas sudah memberikan sosialisasi layanan SAMSAT bergerak dengan cara memberikan informasi melalui media sosial dan layanan SAMSAT

bergerak dapat diterima oleh masyarakat, sehingga layanan SAMSAT bergerak dapat berjalan efektif dan lancar.

2. Efektivitas Pelayanan SAMSAT dalam pemberian pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yang telah dilakukan oleh Renaldy (2018) mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik, dan tanggung jawab pegawai ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat metode peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Manokwari Kab. Manokwari yaitu kesulitan jaringan yang sering kali muncul menjadi salah satu penghambat dalam proses pemberian layanan, yang mengakibatkan tidak tepatnya waktu pengerjaan dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Serta ruang tunggu yang 10 belum memiliki fasilitas untuk kenyamanan masyarakat, seperti tidak adanya AC dan kursi masih sangat kurang.
3. Jumlah Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu) Irsa Yonanda, Mochammad Makmur, Romula Adiono Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya, Malang. Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan kompleks. Pemerintah memiliki badan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara melalui proses pengurusan STNK, BPKB, serta Pajak Kendaraan telah dipermudah melalui program pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang mana dalam proses awal hingga akhir dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Batu. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan di kantor SAMSAT yang dilakukan sudah efektif dan memuaskan pemohon pengurusan STNK, BPKB, serta pajak kendaraan yang dinilai dari

mutu pekerjaan, ketetapan waktu atau volume pekerja, pengetahuan dan inisiatif pegawai, serta sikap kerja yang telah diberikan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

4. Ananda, P.R.D., Kumadji, S., dan Husaini, A., 2015 Sosialisasi Perpajakan (X1), Tarif Pajak (X2), Pemahaman Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman sanksi memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib Pajak.
5. Cahyadi, I.M.W dan Jati, I.K., 2015 Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X3), Sanksi Perpajakan (X4), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
6. Farandy R.M., 2018 Sanksi Administrasi (X1), Tingkat Pendapatan (X2), Modernisasi Sistem Administrasi (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1) Terdapat pengaruh positif variabel Administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Terdapat pengaruh positif variabel tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Terdapat pengaruh positif variabel modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Amri H., Syahfitri I D., 2020 Pengetahuan Perpajakan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Kesadaran Pajak (X3), Sanksi Pajak (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1) Terdapat pengaruh positif variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak 2) Tidak terdapat pengaruh variabel sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak 3) Terdapat pengaruh positif variabel kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak 4) Terdapat pengaruh positif variabel Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Apriyani Chintya P., 2020 Tarif Pajak (X1), Metode Pembayaran (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 1) terdapat pengaruh negatif signifikan variabel tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) terdapat pengaruh positif tidak signifikan pada variabel metode pembayaran

terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) terdapat pengaruh positif signifikan pada variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.5.2 Signifikansi Praktis**

Berbagai temuan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh sumber daya manusia, khususnya di Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta agar semakin baik di masa yang akan datang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Secara sosial, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan kesadaran kepada masyarakat secara luas akan pentingnya membayar pajak, dengan terbentuknya kesadaran tersebut, diharapkan bisa memberikan kontribusi pada pemerintah dalam berpartisipasi dalam membayar pajak di Kota Jakarta Timur.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

### **Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kota Jakarta Timur, Profil Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta, adanya Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta, kemudian menyajikan pembahasan yang

dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

### **Bab V Kesimpulan**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat Kota Jakarta Timur, kemudian memberikan rekomendasi berupa saran kepada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Dispenda Provinsi DKI Jakarta.