



ISSN:2338-2554
E-ISSN: 2809-0691

WIDYA PUBLIKA
JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT KERTI DALAM PEMBAYARAN
TUNGGAKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI**

**I Gusti Agung Bagus Rudy Sumastra¹, Ida Ayu Putu Sri Widnyani²,
Nyoman Diah Utari Dewi³**

¹Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai,
Bali, Indonesia, Email : bagusrudy@gmail.com

²Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai,
Bali, Indonesia, Email : dayusriwid@gmail.com

²Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai,
Bali, Indonesia, Email : diah.sindoe@gmail.com

Abstract

Samsat Kerti which is a service for paying motor vehicle tax arrears for annual validation and active vehicles that go directly to the residence of taxpayers who are still registered as tax arrears on mobile motorbikes, which are currently available in all district/PPRD UPTD service units. city. It is hoped that the existence of Samsat Kerti will make it easier for people to pay motor vehicle tax arrears. There are problems related to the payment of motor vehicle tax through Samsat Kerti which still appears to be far from the target. The conditions above are the background for this research in order to find out the effectiveness of the service, inhibiting factors and efforts made in the Samsat Kerti service in paying motor vehicle tax arrears at the Regional Revenue Agency of Bali Province. This research uses a qualitative descriptive method approach. The aim of the research is to determine and analyze the effectiveness of services, inhibiting factors and efforts made in the Samsat Kerti service in paying motor vehicle tax arrears at the Regional Revenue Agency of Bali Province. The research results show that the effectiveness of Samsat Kerti services in paying Motor Vehicle Tax arrears at the Regional Revenue Agency of Bali Province is not fully effective, the process approach and target approach are effective. The inhibiting factor is inadequate infrastructure such as internet networks and fleets. Efforts have been made to improve Samsat Kerti services by adding more professional human resources, facilitating internet networks and fleets for all conditions and environments, simplifying Samsat terms and conditions.

Keywords: *Effectiveness, Samsat, Arrears and Motor Vehicle Tax*

Abstrak

Samsat Kerti yang merupakan layanan untuk membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor untuk pengesahan tahunan dan kendaraan aktif yang langsung menuju rumah tinggal wajib pajak yang masih tercatat sebagai tunggakan pajak dengan sepeda motor keliling, yang saat ini di hadirkan di seluruh unit-unit pelayanan UPTD PPRD kabupaten/ kota. Keberadaan Samsat Kerti diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor. Adanya permasalahan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Kerti masih terlihat jauh dari targetnya. Kondisi tersebut di atas melatarbelakangi penelitian ini dalam rangka mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali pendekatan sumber belum sepenuhnya efektif, pendekatan proses dan pendekatan sasaran sudah efektif. Adapun yang menjadi faktor penghambat adalah sarana prasarana seperti jaringan internet dan armada yang belum memadai. Upaya yang dilakukan meningkatkan layanan Samsat Kerti dengan menambahkan sumber daya manusia yang lebih profesional, memfasilitasi jaringan internet dan armada untuk disegala kondisi dan lingkungan, mempermudah syarat dan ketentuan samsat.

Kata Kunci : Efektivitas, Samsat, Tunggakan dan Pajak Kendaraan Bermotor

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya (Hayat, 2017:22). Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya (Mardiasmo, 2018 :134). Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik lebih optimal kepada masyarakat adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Penerapan *e-government* paling baik jika dilakukan dalam menyedikan pelayanan publik dengan meningkatkan sistem dan layanan melalui berbagai

program inovasi berbasis masyarakat dengan menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi.

Saat ini pengguna kendaraan bermotor tiap tahunnya terus mengalami peningkatan yang dapat memberikan pengaruh sangat besar dalam peningkatan penghasilan pajak daerah melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, disebutkan pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor ditangani oleh Badan Pendapatan Daerah melalui UPTD Samsat yang merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang berguna untuk membiayai pembangunan daerah. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan lembaga milik pemerintah yang digunakan untuk kepengurusan administrasi mengenai pajak dan kepemilikan kendaraan bermotor yang bekerja sama dengan pihak kepolisian, Jasa Raharja dan pemerintah daerah Provinsi (Suharjono, 2006). Tujuan dari kerja sama ini adalah mempermudah masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor melalui satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya.

Namun secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah Bali dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Hal ini didasarkan pada keluhan masyarakat yang menganggap bahwa jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Samsat, banyaknya tahapan dan loket yang harus dilalui wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan antrean yang lama memicu munculnya faktor kemalasan sehingga banyak wajib pajak yang masih menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotornya setiap tahun. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang masih menunggak, memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor serta

meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Bali membuat terobosan berupa layanan unggulan Samsat Kerti dengan memodifikasi layanan yang sudah ada sebelumnya.

Samsat Kerti merupakan layanan membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor untuk pengesahan tahunan dan kendaraan aktif yang langsung menuju rumah tinggal wajib pajak yang masih tercatat sebagai tunggakan pajak dengan sepeda motor keliling. Pelayanan Samsat Kerti dimana kata “Kerti” merupakan singkatan dari kerumah tinggal yang saat ini di hadirkan di seluruh unit-unit pelayanan UPTD PPRD kabupaten/ kota yang masing- masing memiliki 2 unit. Samsat Kerti yang mengacu pada Peraturan Gubernur Bali Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Operasi Gabungan Pajak Kendaraan Bermotor bekerjasama dengan pihak Kepolisian dan Jasa Raharja untuk melayani wajib pajak. Samsat Kerti menganut sistem aplikasi tersendiri seperti E-Samsat. Wajib pajak bisa membayar langsung kepada petugas dan akan mendapat bukti berupa kitir bayar, pencetakan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah), dan Pengesahan STNK di tempat (*on the spot*) ataujika proses pencetakan SKPD gagal, boleh menitipkan STNK kepada pegawai, dan nantinya akan dikembalikan kerumah tinggal bersangkutan.

Namunberdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, diperoleh data pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Kerti masih terlihat jauh dari jumlah tunggakannya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas masih ada beberapa permasalahan yang ditemukan seperti masih adanya peningkatan kepemilikan kendaraan setiap tahunnya, jumlah tunggakan pembayaran kendaraan bermotor masih tinggi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Kerti masih terlihat jauh dari targetnya sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Samsat Kerti dalam Pembayaran Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.”

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian yang menjadi objek

utama penelitian ini yaitu di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Untuk menganalisa, melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual.

III. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Samsat Kerti dalam Pembayaran Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali

Untuk mengukur efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dapat dilakukan dengan menggunakan tiga indikator antara lain indikator pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goals approach*).

a. Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Menurut Martini dan Lubis (2009:55), pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas melalui input. Pendekatan mementingkan adanya keberhasilan organisasi guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan organisasi. Efektivitas melalui input pendekatan sumber mementingkan adanya keberhasilan Samsat Kerti di Provinsi Bali guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dilihat dari indikator pendekatan sumber (*resource approach*) berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditempat penelitian belum sepenuhnya efektif, dimana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, namun masih kesulitan untuk menjangkau daerah terpencil dengan medan yang susah dilalui, masih kurangnya armada sehingga tidak bisa menjangkau semua masyarakat yang menunggak dan juga masih kurang sarana prasarana seperti jaringan internet untuk memproses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Gie (2012:29), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah perlengkapan dan fasilitas sarana prasarana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulastri (2021) yang menunjukkan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar belum sepenuhnya efektif dilihat dari indikator pendekatan sumber dimana kendala teknis yang sewaktu- waktu dapat terjadi belum dapat di tanggulangi oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar. Penelitian yang sama yang dilakukan oleh Abimayu Satria Yoga (2019) yang menunjukkan bahwa Efektivitas layanan e- Samsat dalam peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau belum efektif dikarenakan ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash.

b. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Menurut Martini dan Lubis (2009:55), pendekatan proses (*process approach*) yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme Samsat Kerti di Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dilihat dari indikator pendekatan proses (*process approach*) berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditempat penelitian sudah efektif, dimana pelayanan yang berikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan sudah bekerjasama dengan pihak kepolisian dan jasa raharja untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait layanan Samsat Kerti. Layanan yang diberikan adalah penggabungan proses pendataan status kendaraan bermotor, penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) secara jemput bola langsung ke rumah wajib pajak, serta dapat melayani pengesahan

surat tanda nomor kendaraan (STNK) secara langsung di rumah wajib pajak serta *delivery*.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Duncan (1973:274) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas diperlukan keseluruhan upaya/suatu proses dalam pencapaian tujuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yona Rahma Dani Nasution (2017) menunjukkan bahwa program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan melalui UU No.25 Tahun 2005 tentang pelaksanaan SAMSAT Keliling dilaksanakan dengan jumlah pelaksanaan yang mencukupi dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulastri (2021) menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar belum sepenuhnya efektif dilihat dari indikator pendekatan proses dimana masyarakat menganggap masih perlu proses pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam kendala teknis ataupun kendala yang lain dapat ditanggulangi sebelum terjadi apa yang tidak diinginkan.

c. Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*).

Menurut Martini dan Lubis (2009:55), pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu dimana pusat perhatian pada output, menilai keberhasilan organisasi guna mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan sasaran yaitu dimana pusat perhatian pada output, menilai keberhasilan Samsat Kerti di Provinsi Bali guna mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dilihat dari indikator pendekatan sasaran (*goals approach*) berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditempat penelitian sudah efektif, dalam memberikan pelayanan sudah disesuaikan dengan apa yang masyarakat butuhkan dengan sudah menyisir dan mengurai jumlah tunggakan Pajak

Kendaraan Bermotor dan pembayaran melalui Samsat Kerti sudah terintegrasi dengan aplikasi samsat dan jasa raharja secara langsung sehingga wajib pajak terbantu diingatkan bahwa kendaraan belum melunasi pajak kendaraan/menunggak dan dimudahkan dalam membayar tunggakan Pajak Kendaraan Bermotornya yang bisa dilakukan di rumah tanpa harus antre di kantor samsat disamping itu Samsat Kerti juga dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Makmur (2015:7) yang menyatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas adalah ketepatan sasaran, dimana pemilihan sasaran dalam jangka waktu yang tepat akan mendukung terciptanya suatu efektifitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz Mahfudzy Almahbuby (2021) yang menunjukkan bahwa layanan samsat unggulan sudah efektif dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulastri (2021) menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kota Makassar belum sepenuhnya efektif dilihat dari indikator pendekatan sasaran dimana pengawasan oleh pimpinan SAMSAT semestinya lebih ketat dilakukan kepada petugasnya dalam melayani agar harapan masyarakat kasus patologi birokrasi berupa kolusi yang dilakukan petugas SAMSAT dengan kerabatnya tidak terjadi lagi dan tidak ada dirugikan.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali

Dalam melaksanakan pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali tentunya masih ada faktor-faktor yang menghambat keberhasilan kegiatan tersebut. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali terutama dari indikator pendekatan sumber (*resource approach*) berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh

peneliti ditempat penelitian diantaranya adalah fasilitas jaringan internet yang belum memadai sehingga terkadang sulit untuk mengakses di lokasi layanan Samsat Kerti, kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana (armada kendaraan Samsat Kerti) di setiap kabupaten/kota sehingga tidak bisa menjangkau seluruh wajib pajak yang menunggak.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Martini dan Lubis (2009:55) yang menyatakan bahwa indikator pendekatan sumber (*resource approach*) merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur efektivitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Komang Tresia Mila Dewi (2020) faktor penghambat Efektivitas pelayanan Elektronik Samsat dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali diantaranya adalah sumber daya manusianya dan sarana prasarana pendukungnya. Penelitian yang sama yang dilakukan oleh Abimayu Satria Yoga (2019) yang menunjukkan bahwa faktor penghambat efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash.

3. Upaya-upaya yang dilakukan pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali

Dalam meningkatkan pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali diperlukan melakukan upaya- upaya untuk mencapai keberhasilan. Adapun upaya- upaya yang dilakukan pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali terutama dilihat dari indikator pendekatan sumber (*resource approach*) berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditempat penelitian adalah meningkatkan layanan Samsat Kerti dengan menambahkan sumber daya manusia yang lebih profesional dan waktu pelayanan, memfasilitasi sarana prasarana yang memadai seperti jaringan internet dan armada untuk disegala

kondisi dan lingkungan, mempermudah syarat dan ketentuan samsat dan kerjasama dengan kepala kewilayahan setempat dan LPD setempat untuk memfasilitasi jaringan internet ataupun tempat strategis seperti lapangan umum, pasar desa, kantor desa maupun balai banjar sebagai tempat terpusat wajib pajak yang menunggak untuk melakukan pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotornya.

Untuk mencapai efektivitas pelayanan diperlukan faktor pendekatan sumber (*resource approach*) (Martini dan Lubis, 2009:55). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan yang dilakukan oleh Komang Tresia Mila Dewi (2020) menunjukkan bahwa strategi/upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Elektronik Samsat dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan juga dan meningkatkan sumber daya manusia.

IV. PENUTUP

4.1 Simpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali pendekatan sumber belum sepenuhnya efektif, dilihat dari masih kurangnya armada dan sarana prasarana jaringan internet dan juga masih kesulitan untuk menjangkau daerah terpencil. Dilihat dari pendekatan proses sudah efektif, dimana pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan bekerjasama dengan pihak kepolisian dan jasa raharja untuk jemput bola menyampaikan tunggakan dan memproses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di rumah wajib pajak. Dilihat dari pendekatan sasaran sudah efektif, dimana sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, sudah menysisir dan mengurai jumlah tunggakan untuk mengingatkan wajib pajak melunasi pajak kendaraan dengan langsung dapat transaksi di rumahnya.
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan

Daerah Provinsi Bali terutama adalah fasilitas jaringan internet yang belum memadai sehingga terkadang sulit untuk mengakses di lokasi layanan Samsat Kerti, kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana (armada kendaraan Samsat Kerti) di setiap kabupaten/kota sehingga tidak bisa menjangkau seluruh wajib pajak yang menunggak.

3. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pada pelayanan Samsat Kerti dalam pembayaran tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali adalah meningkatkan layanan Samsat Kerti dengan menambahkan sumber daya manusia yang lebih profesional, memfasilitasi sarana prasarana yang memadai seperti jaringan internet dan armada untuk disegala kondisi dan lingkungan, mempermudah syarat dan ketentuan samsat dan kerjasama dengan kepala kewilayahan setempat dan LPD setempat untuk memfasilitasi jaringan internet ataupun tempat strategis melakukan transaksi Samsat Kerti.

DAFTAR PUSTAKA

2021. Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Surabaya Selatan. http://etheses.uin-malang.ac.id/29771/6/14520_026.pdf. Diakses tanggal 20 Juli 2022.
- Dewi, Komang Tresia Mila. 2020. Efektifitas Pelayanan Elektronik Samsat Dalam Peningkatan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali. *Thesis Magister Administraasi Publik*. Universits Ngurah Rai.
- Duncan. 1973. Multiple Decision- Making Structure In Adapting To Enviromental Uncertainty: The Impact On Organizational Effectiveness. *Human Relations*. Volume 26 Number 3 PP.273-291.
- Gie. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. 2018. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.
- Martini & Lubis. 2009. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Jurnal Widya Publika Vol 12, No-1 Juni 2024*

- Nasution, Yona Rahma Dani. 2017. *Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Medan Utara*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4343>. Diakses tanggal 20 Juli 2022.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah*.
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Operasi Gabungan Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Sulastrri. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kota Makassar*. <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/18731>. Diakses tanggal 20 Juli 2022.
- Suharjono. 2006. *Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Surakarta*. Doctor Dissertation. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses tanggal 10 Juli 2022.
- Yoga, Abimayu Satria. 2019. *Efektivitas layanan e- Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/22032>. Diakses tanggal 20 Juli 2022.