

Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar.

Rusidah, Tomi Oktavianor

Universitas Lambung Mangkurat, Email; rusidahh33@gmail.com

Universitas Lambung Mangkurat, Email; tomi.oktavianor@ulm.ac.id

Published: January , 2026

ABSTRAK

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Kabupaten Banjar menurut data ERI Korps Lalu Lintas Polri pada bulan November 2024 jumlah sepeda motor di Kabupaten Banjar sebanyak 331,0 ribu unit. Adapun, target dan realisasi pendapatan hasil laporan yang dalam penerimaan 5 tahun PKB di UPPD Martapura tidak banyak masyarakat yang melakukan pembayaran PKB secara langsung. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan Triangulasi teknik. Teknik analisis data dalam penelitian melalui empat alur yaitu kondensasi, penyajian data dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal. Adapun, berdasarkan teori Efektivitas James L. Gibson dalam Pasalong seperti yang terdapat 2 indikator yaitu, 1). Efisiensi, selama berjalannya program tersebut, masih terdapat beberapa program yang dijalankan itu belum menyebar dan merata ke semua daerah di Kabupaten Banjar sehingga program tersebut tidak dapat meraih sepenuhnya para wajib pajak yang berada di Kabupaten Banjar. 2). Fleksibilitas, Adapun, menunggu kebijakan pemutihan dikarenakan terkendala dalam masalah ekonomi sering terpakai untuk menutupi kebutuhan lain dan kesibukan dengan pekerjaan. Terkait dengan faktor penghambat dalam efektivitas peningkatan, 3). Gangguan Jaringan Internet, jaringan pada server dapat menjadi kendala apabila terjadi error yang dapat mengakibatkan terhambatnya bahkan berhentinya proses pelayanan. 4). Bank-bank yang bekerja sama pembayaran PKB baru sedikit menjadi faktor penghambat dalam layanan. Wajib Pajak yang memiliki akun rekening bank lain yang tidak bekerja sama dengan layanan Samsat.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pembayaran, UPPD Samsat Martapura*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 merupakan fase keempat perjalanan sejarah revolusi industri yang sudah dimulai sejak abad ke-18. Keterkaitan antara pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0 terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwasanya pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik.

Peran pemerintah menjadi sangat penting apabila berkaitan dengan pemberian pelayanan publik, karena berkaitan dengan komitmen antara pemerintah terhadap masyarakat sebagai wujud membangun kepercayaan publik. Namun, dalam pengimplementasiannya masih banyak dijumpai permasalahan yang terjadi, dilansir dalam laman Ombudsman Republik Indonesia tentang laporan tahunan 2023, dijelaskan sepanjang tahun 2023 terdapat laporan sebanyak 7.909 laporan dari pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi di pemerintah daerah. Laporan tersebut dengan rincian penundaan berlarut 33,23%, tidak memberikan pelayanan 28,69% dan penyimpangan prosedur 21,19% (Ombudsman.go.id, 2022).

Kalimantan Selatan merupakan salah satu provinsi yang selalu memunculkan inovasi-inovasi pelayanan terbaru bagi masyarakat. Menurut data BPS Kalsel Tahun 2024 jumlah penduduk 4.273,4 ribu jiwa tentu membuat administratif pada segi pelayanan publik yang dibutuhkan semakin besar. Meningkatnya jumlah penduduk di provinsi Kalimantan Selatan tentu mendorong tingginya mobilitas masyarakat. Salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan yaitu Kabupaten Banjar menurut data Electronic Registration and Identification (ERI) Korps Lalu Lintas Polri (Korlantas Polri) pada bulan November 2024 jumlah sepeda motor di Kabupaten Banjar sebanyak 22.515 ribu unit. Hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor terbesar yang meningkatnya transportasi sarana kendaraan bermotor yang ada. Seperti tuntutan akan kebutuhan administratif pelayanan publik misalnya yakni layanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Besarnya jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di UPPD Martapura, diharapkan akan berdampak juga kepada penerimaan PKB dengan kontribusinya terhadap penerimaan PKB dalam menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak Daerah di Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun, target dan realisasi pendapatan hasil laporan yang dalam penerimaan 5 tahun terakhir yang dimuat dari media center Kalimantan Selatan maupun laporan PKB di UPPD Martapura dari tahun 2020-2024 sebagai berikut:

Tabel 1.1. Laporan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

No	Tahun	Jenis Penerimaan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	2020	PKB	79.500.000.000	82.350.805.860.
2	2021	PKB	147.000.000.000	11.196.615.250
3	2022	PKB	770.624.936.511	841.416.139.2730
4	2023	PKB	825.000.000.000	854.813.606.1350
5	2024	PKB	866.000.000.000	866.000.000.0000

Sumber: Data Sekunder, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 di atas bahwa, PAD di Provinsi Kalimantan Selatan mengalami kenaikan signifikan dari tahun 2020 ke 2024 yaitu sebesar Rp.866.000.000.0000 dengan melakukan kebijakan yang telah mengadakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2024. Dengan, data tersebut seharusnya bisa menjadi pemasok terbesar penerimaan PKB, melalui PAD dari unit kendaraan yang tinggi. Akan tetapi, tidak banyak masyarakat yang melakukan pembayaran PKB secara langsung sebanyak. Hal inilah yang perlu dikaji karena dengan adanya penurunan Wajib Pajak PKB dalam penggunaan tentunya akan berdampak terhadap penurunan pembayaran pajak sehingga pendapatan daerah melalui pajak menjadi kurang maksimal. Adapun, penulis menemukan kenyataan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor juga sangat dipengaruhi oleh kesadaran dari setiap Wajib Pajak untuk patuh dan bersikap aktif untuk melakukan kewajiban datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya dan peran aktif dari aparat yang bersangkutan dengan menyebarkan informasi mengenai pajak dan pemeriksaan bagi Wajib Pajak pemilik kendaraan bermotor.

Berdasarkan data triwulan I tahun 2024, Samsat Martapura mencatat ada 22.515 unit kendaraan yang telah membayar pajak. Dari jumlah tersebut, 17.738 unit adalah sepeda motor, 11.580 unit adalah kendaraan roda tiga dan 4.766 unit adalah kendaraan roda empat. Jadi, jumlah sepeda motor yang membayar pajak di Samsat Martapura adalah 22.515 unit. Selain itu juga, UPPD Martapura melakukan kegiatan penagihan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara door to door yang dilaksanakan untuk mengoptimalkan penerimaan dari sektor PKB. Serta, terbaru layanan oleh Bappeda provinsi Kalimantan Selatan pada UPPD SAMSAT Martapura yang beroperasi pada tahun 2023 yaitu Samsorelam atau Warung Samsat Sore-Malam yang menyediakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar jam kerja Samsat, yaitu pada sore dan malam hari Mempunyai maksud dan tujuan yaitu untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajak karena bisa dilakukan Pada Sore atau malam hari. Sebagai bentuk solusi dari

pemecahan masalah publik berupa keluhan dari masyarakat yang tidak sempat membayar pajak di jam kerja.

Meski layanan belum efektif, pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selalu melampaui target pendapatan pemerintah berharap dengan adanya pelayanan tersebut meningkatkan lagi kenyamanan dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pada akhirnya pelayanan e-Government mewujudkan good public service governance, kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Mengacu latar belakang yang telah diuraikan. Peneliti, ingin melihat efektivitas layanan di Kabupaten Banjar yang dikenal dengan daerah yang memiliki tingkat ketaatan spiritual yang cukup tinggi sehingga mungkin akan berdampak pada moral yang timbul dari setiap individu dalam kepatuhannya membayar pajak. Sehingga, ini sangat menarik untuk diteliti karena masih adanya kendala terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor walaupun sudah diciptakan sebuah inovasi. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dan faktor penghambat UUPD SAMSAT MARTAPURA dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar.

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2017) , Metode penelitian deskriptif adalah metode dimana seorang peneliti mengumpulkan data, kemudian menganalisis data tersebut secara kritis dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada saat penelitian berlangsung. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan serta mendeskripsikan berbagai fakta dan fenomena yang ditemukan kemudian menghubungkannya antara satu dengan yang lainnya. Alasan peneliti memilih sebagai tempat penelitian karena daerah Kabupaten Banjar yang sangat luas dan banyak memiliki penduduk, kemudian dengan luasnya daerah Martapura Kabupaten Banjar, tempat pembayaran pajak terdekat hanya dilakukan di kantor UPPD SAMSAT Martapura. Dari data yang peneliti dapat masih sedikit masyarakat yang menggunakan pelayanan membayarkan Pajak, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar. Adapun, beberapa informan yang dilaksanakan wawancara sebagai berikut:

1. Kepala UPPD SAMSAT Martapura.
2. Kepala Seksi PKB/BBNKB.
3. Petugas UPPD SAMSAT Martapura
4. Masyarakat.

Pengujian keabsahan data dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh peneliti. Pada penelitian ini mengenai efektivitas layanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Martapura Kabupaten Banjar. ini peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Pengumpulan data peneliti juga menggunakan observasi untuk melakukan pengamatan, observasi tersebut belum memuaskan peneliti melakukan perpanjangan pengamatan yaitu dengan memperpanjang observasi untuk mengenal informan, kegiatan, lingkungan, serta peristiwa yang terjadi. Peneliti tidak hanya sekali saja melakukan penelitian ke lapangan, baik pengamatan ataupun dalam bentuk pertemuan dengan informan untuk melakukan wawancara. Adapun, data yang diperoleh masih ada data yang belum lengkap atau kekurangan, perpanjangan waktu ditambah sampai data yang diinginkan terkumpul. Perpanjangan pengamatan ini terbentuk rasa akrab dengan informan, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Peningkatan Ketekunan

Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan dengan mengumpulkan kepastian data dan urutan peristiwa yang dapat direkam secara pasti dan sistematis. Pengujian kredibilitas dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca seluruh catatan hasil penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Serta dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis

tentang apa yang diamati. Selain itu, meningkatkan ketekunan peneliti juga melakukan dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan hasil yang diteliti.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi yang digunakan untuk memperkuat penelitian ini adalah buku-buku, kemudian hasil wawancara dan observasi yang dibuat peneliti serta foto-foto di lapangan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

4. Trigulas

Sugiyono (2017), triangulasi (penggabungan) dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat Triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber yang dimaksud adalah orang yang dianggap mempunyai pengetahuan terhadap subjek atau objek yang diteliti. Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber yang dimaksud adalah sumber primer atau informan peneliti yaitu Pegawai PKB/BBNKB Samsat Martapura.

b. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian ini yaitu dengan peneliti mengumpulkan data dengan waktu yang berbeda-beda. Sewaktu-waktu data yang dikumpulkan terdapat kekurangan peneliti melakukan pengumpulan data pada waktu yang lain. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara (interview) kepada pegawai yang bertugas di UPPD Samsat Martapura. Hasil uji menghasilkan data yang berbeda, dilakukan ulang sampai data yang dikumpulkan menemukan kepastian. Melalui triangulasi waktu pengumpulan data juga dapat dilakukan pada berbagai waktu yaitu pagi, siang, maupun sore hari untuk mengetahui apakah informan memberikan data yang sebenarnya.

c. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan berbagai teknik dalam menentukan data mengenai efektivitas pelayanan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Martapura Kabupaten Banjar. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan peneliti dengan cara yang berbeda. Peneliti melakukan triangulasi teknik dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti melakukan pengecekan langsung dengan melakukan teknik wawancara, serta dicek dengan observasi dan dokumentasi sehingga hasil informasi yang diperoleh dapat diketahui dengan baik dan jelas.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi yang digunakan untuk memperkuat penelitian ini adalah beberapa buku yang relevansinya dengan efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar. Bahan referensi seperti buku, jurnal, skripsi, semuanya terlampir pada daftar pustaka. Adapun bahan-bahan referensi seperti data dari UPTD Samsat Martapura yang digunakan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor kendaraan Bermotor (STNK), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SDWKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik di kantor SAMSAT adalah pelayanan yang sangat intensif bersentuhan langsung dengan masyarakat yang akan dilayani sehingga proses pelayanan tersebut harus benar-benar berjalan secara efektif dan efisien. Untuk dapat melihat efektivitas layanan samsat terhadap peningkatan dengan menggunakan 3 kriteria indikator teori Pasalong (2014) yaitu produktivitas, kualitas dan kepuasan.

Produktivitas

Produktivitas mengacu pada perbandingan input dan output dari setiap proses yang digunakan untuk tujuan mengukur efisiensi di mana sumber daya input diubah menjadi output. Produktivitas yang lebih tinggi berarti posisi yang menguntungkan bagi organisasi, dengan demikian mengasumsikan kualitas tetap pada tahap input dan output. Karena kualitas dalam layanan dari tahap input ke tahap output mempunyai banyak faktor untuk diukur dari seberapa efektif dan efisien pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan Samsat yang efektif dan efisien dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem pelayanan yang diterapkan oleh Samsat telah dirancang agar mudah diakses oleh masyarakat dan tidak berbelit-belit. Prosedur pembayaran pajak dinilai cukup sederhana dan efisien, baik dari segi persyaratan maupun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosesnya. Masyarakat memiliki beberapa alternatif dalam mengakses layanan pembayaran pajak, baik secara luring (offline) maupun daring (online). Secara offline, masyarakat dapat datang langsung ke kantor Samsat induk, memanfaatkan layanan Samsat Keliling, atau mendatangi gerai Samsat yang disediakan di berbagai titik keramaian seperti pusat perbelanjaan atau pasar. Sementara itu, secara online, masyarakat juga dapat memanfaatkan layanan E-Samsat yang dapat diakses melalui aplikasi atau situs web resmi Samsat, bahkan melalui perangkat handphone yang tersedia selama 24 jam penuh. Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa untuk proses pembaharuan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), masyarakat tetap diharuskan datang langsung ke kantor Samsat guna verifikasi fisik dan pencetakan dokumen.

Dari sisi persyaratan administrasi, masyarakat cukup menyiapkan fotokopi KTP dan STNK, atau bahkan dapat berupa file dalam bentuk PDF atau gambar digital yang diunggah ke sistem saat proses pengajuan secara online. Proses ini dinilai sangat membantu terutama bagi masyarakat yang ingin mempercepat urusan tanpa harus membawa dokumen fisik ke kantor Samsat. Dalam pelaksanaan tugas di lapangan, petugas Samsat bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap pelanggaran terhadap SOP, khususnya praktik di luar ketentuan seperti keberadaan calo atau tindakan yang mengarah pada pungutan liar, akan ditindak tegas dengan pemberian teguran keras bahkan sanksi administratif atau finalti. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari institusi untuk menjaga integritas dan profesionalitas pelayanan publik.

Dari sisi kecepatan layanan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pembayaran pajak tergolong cepat. Rata-rata prosesnya hanya memakan waktu sekitar 10 menit, dan dalam kondisi tertentu paling lama sekitar 20 menit, tergantung pada jumlah antrean dan kelengkapan berkas yang dibawa oleh wajib pajak. Kecepatan pelayanan ini mencerminkan upaya Samsat dalam memberikan layanan publik yang efisien dan meminimalkan waktu tunggu bagi masyarakat. Secara keseluruhan, sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat telah menunjukkan arah yang positif.

Kualitas

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Jadi kualitas pelayanan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa yang ditetapkan oleh Samsat dalam upaya program peningkatan pembayaran pajak terhadap inovasi door to door baru pertama kali dilakukan pada awal tahun 2024 yang mendatangi ke tempat usaha atau pekerjaan mereka baik sebagai pekerja swasta maupun pedagang serta ASN. Namun, kendala yang dihadapi terkadang data tidak sesuai seperti sudah dijual tetapi belum dibalik namakan pemilik yang baru otomatis petugas menagihnya di alamat pemilik sebelumnya dan terkadang saat petugas datang tidak ada orang di rumah serta program ini cukup sulit dikarenakan belum semua kendaraan terdata di sistem. Selain itu, penerimaan pembayaran pajak tidak selalu mengalami peningkatan, masih banyak wajib pajak yang menunggak khususnya wajib pajak yang berada. Berikaitan, penjelasan dari informasi masyarakat diatas bahwa dengan kemudahan pelayanan yaitu dengan inovasi meskipun ada inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor, untuk perbandingan pembayaran pajak sebelumnya maupun pembayaran pajak yang sekarang ini tentu memiliki keunggulan masing-masing, kalau sebelumnya mungkin pembayarannya kita kantor samsat. Dalam kebutuhan masyarakat itu menurut saya sudah sesuai untuk inovasi samsat seperti e-samsat, samkel dan warung samsat sore-malam dan sejenisnya.

Kepuasan

Kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan, harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan layanan yang disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana keseluruhan infrastruktur dikelola oleh samsat, mulai dari jaringan, server, OS, keamanan, hingga desain front-end. Sebanyak 60% pekerjaan dikerjakan oleh internal, sisanya oleh pihak ketiga untuk menjaga kestabilan sistem agar layanan kepada masyarakat tidak terganggu. selain itu kami memiliki komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sesuai target yang harus dicapai. Target yang kami maksud itu ialah para WP yang membayar pajak dalam 1 (satu) hari minimal 3 orang dan standarnya itu 10 orang. Berkaitan sarana dan prasarana yang dimiliki sudah baik hanya saja ada beberapa yang masih kurang seperti tersedianya SAMSAT jempol dan mobil SAMSAT keliling. Terkait gedung kantor masih dibawah standar karena sampai saat ini kantor yang dipakai masih menggunakan bangunan lama. Berikaitan, penjelasan dari informasi masyarakat diatas bahwa fasilitas sarana dan prasarana adanya hambatan pada saat pemutihan, salah satu masyarakat yang membayar pajak mati lebih dari 2 tahun, jadi mungkin mempersulit sistem input di komputernya. Harapan agar sekiranya di SAMSAT itu tersedianya prasarana untuk fotocopy karena jika sekiranya ada berkas yang belum kami lengkapi, tidak perlu jauh-jauh lagi untuk fotocopy berkas persyaratan tersebut dan dapat lebih menghemat waktu. Adapun, untuk tersedia kursi duduk saat menunggu petugasnya memproses pembayaran pajak akan tetapi menurut saya masih perlu dibenahi sedikit karena Samsat Keliling di cabang kan berada ditempat terbuka jadi kalau masyarakat ingin membayar pajak dan datangnya agak siang itu kursinya panas jadi mungkin dari pihak Samsatnya bisa disediakan tenda portable jadi kita tidak kepanasan saat mengantri dan pada saat proses cetak tanda buktinya printernya beberapa kali sering error jadinya saya ataupun warga setempat seringkali menunggu agak lama sampai printernya kembali normal lagi, harapan saya semoga saja pemerintah setempat segera memperbarui fasilitas yang lebih baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yang terkait dengan efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar. Maka dapat disimpulkan cukup baik, namun belum optimal beberapa hal berikut: Produktivitas, yang ditetapkan oleh Samsat dalam pembayaran pajak mudah dan tidak berbeli-belit. Pelayanan dapat diakses melalui offline datang ke tempat kantor samsat, samsat keliling ataupun dapat secara online melalui aplikasi/website E-Samsat handphone bisa diakses selama 24 jam, dengan tetap datang ke kantor samsat untuk pembaharuan STNK.

Kualitas, upaya program peningkatan pembayaran pajak terhadap inovasi door to door yang mendatangi ke tempat usaha atau pekerjaan mereka baik sebagai pekerja swasta maupun pedagang serta ASN. Selain itu, penerimaan pembayaran pajak tidak selalu mengalami peningkatan, masih banyak wajib pajak yang menunggak khususnya wajib pajak yang berada. dalam kebutuhan masyarakat itu menurut saya sudah sesuai untuk inovasi samsat seperti e-samsat, samkel dan warung samsat sore-malam dan sejenisnya.

Kepuasan, keseluruhan infrastruktur dikelola oleh samsat, mulai dari jaringan, server, OS, keamanan, hingga desain front-end. Sebanyak 60% pekerjaan dikerjakan oleh internal, sisanya oleh pihak ketiga untuk menjaga kestabilan sistem agar layanan kepada masyarakat tidak terganggu. Adapun, untuk tersedia kursi duduk saat menunggu petugasnya memproses pembayaran masih perlu dibenahi sedikit karena masyarakat ingin membayar datangnya agak siang itu kursinya panas jadi mungkin dari pihak Samsatnya bisa disediakan tenda portable dan proses cetak tanda buktinya printernya beberapa kali sering error.

Saran

Berikut adalah saran dari peneliti yang bisa menjadi masukan yaitu :

1. Sebaiknya aparat pajak lebih aktif lagi dalam memberikan penyuluhan atau pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai pentingnya membayar pajak, juga bagi mereka yang belum mendaftarkan diri dan masih terlambat dalam membayar pajak. Serta, mensosialisasikan tentang pajak kendaraan bermotor khususnya di daerah-daerah terpencil yang sekiranya masih banyak terdapat warga atau wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan dengan pendekatan yang humanis, sopan santun dan ramah sehingga dapat lebih meningkatkan penerimaan pajak.
2. Perlu dilakukan terobosan baru dalam hal fasilitas misalnya penyediaan mobil samsat keliling untuk menjangkau masyarakat yang ada di pegunungan dalam membayar pajak kendaraan sehingga wajib pajak yang menunggak bisa teratasi.
3. Masyarakat sebagai pelanggan seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga dengan demikian program yang berbasis online dapat dimaksimalkan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes. 2013. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja SDM Pada PTPN III Persero Tanjung Morawa. Jurnal Universitas Sumatra Utara. Vol. 2 No. 3.
- Aldino, Agung putra. 2018. "Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Pada Masyarakat Di Kota Palu (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama)." Jurnal: Katalogis Vol.1 No. 8.
- Ananda Nikita Opit. 2024. efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Universitas Sam Ratulangi. Riset Akuntansi dan Manajemen Pragmatis. Vol 2. No.2.
- Ahmad Fachrizal (2023), analisis kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.
- Mardiasmo. 2022. Akuntansi Sektor Publik . Yogyakarta: Andi Offset
- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Indonesia. 2022. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.