

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK: PADA PELAYANAN FISKAL KEPADA WAJIB PAJAK DI SAMSAT SURABAYA BARAT PROVINSI JAWA TIMUR

Graceshiva Sarrani¹, Radjikan²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

graceshivasarrani@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan fiskal. Penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan publik pada pelayanan fiskal bagi wajib pajak di Kantor SAMSAT Surabaya Barat, Jawa Timur. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan pelayanan fiskal, khususnya dalam proses administrasi mutasi keluar kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menekankan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas, keadilan, kesetaraan, profesionalisme, serta keterlibatan masyarakat. Data diperoleh melalui observasi langsung dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskal di SAMSAT Surabaya Barat telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perpajakan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kesadaran masyarakat sangat diperlukan untuk mewujudkan administrasi fiskal yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Wajib Pajak, SAMSAT, Mutasi Keluar

ABSTRACT

Public service is one of the manifestations of the government's responsibility in meeting the needs of society, including in the field of fiscal services. This study discusses the analysis of public service in fiscal services for taxpayers at the SAMSAT Office of West Surabaya, East Java. The research focuses on the implementation of fiscal services, particularly in the administrative process of vehicle transfer (mutation out). The research method used is a descriptive qualitative approach, emphasizing the principles of public service, namely accountability, transparency, efficiency, effectiveness, justice, equality, professionalism, and community participation. Data were obtained through direct observation and documentation. The results show that fiscal services at SAMSAT West Surabaya have been carried out in accordance with public service principles, although there are still some obstacles such as limited human resources and a lack of public understanding of tax procedures. The study concludes that improving service quality and increasing public awareness are essential to achieving effective and efficient fiscal administration.

Keywords: Public Service, Taxpayers, SAMSAT, Vehicle Mutation Out

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance.

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang didefinisikan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Muhammad Fitri

Rahmadana, 2020). Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas. Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Pelayanan ini dilaksanakan melalui lembaga Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), yang merupakan kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Keberadaan SAMSAT bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, perpanjangan STNK, serta pengesahan kendaraan bermotor dalam satu tempat.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT memiliki dasar hukum yang kuat dan dijalankan berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) No. 5 Tahun 2015 mengatur tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kendaraan Bermotor. Peraturan ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas secara terintegrasi, cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

SAMSAT tidak hanya memberikan pelayanan rutin seperti pembayaran pajak tahunan, tetapi juga menyediakan pelayanan fiskal (mutasi keluar), yaitu pelayanan administrasi bagi wajib pajak yang ingin memindahkan data kendaraan bermotornya ke daerah lain. Pelayanan fiskal ini dilakukan apabila pemilik kendaraan berpindah domisili atau menjual kendaraan ke luar daerah. Proses mutasi keluar melibatkan beberapa tahapan, seperti pemeriksaan fisik kendaraan, pengisian formulir, verifikasi berkas, dan penerbitan surat keterangan fiskal yang menjadi dasar bagi pendaftaran kendaraan di daerah tujuan.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik di SAMSAT, masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperhatikan. Diantaranya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang belum sebanding dengan jumlah wajib pajak yang datang setiap harinya, terutama pada jam-jam pelayanan puncak. Jumlah pegawai yang tersedia sering kali tidak sebanding dengan volume wajib pajak yang datang, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Banyak masyarakat yang belum memahami alur pelayanan, dokumen persyaratan, maupun cara pengisian formulir dengan benar, sehingga sering menimbulkan antrean panjang dan memperlambat proses administrasi. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada kompetensi pegawai dan kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kegiatan magang ini bertujuan untuk menerapkan konsep pelayanan publik yang baik kepada masyarakat atau wajib pajak, serta menambah wawasan dan pengalaman penulis dalam memahami proses pelayanan secara langsung di lingkungan pemerintahan. Selain itu, kegiatan magang ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan, memberikan bantuan informasi kepada masyarakat, serta memberikan saran yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang ini dilakukan untuk analisis pelayanan publik yang berfokus pada pelayanan fiskal kepada wajib pajak. Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat, yang berlokasi di Jl. Raya Tandes No. 36, Surabaya. Pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 14 Juni 2025 sampai dengan 8 September 2025. Kegiatan magang dilakukan selama hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, menyesuaikan dengan jam operasional kantor. Selama periode tersebut, penulis berperan aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan publik

di lingkungan SAMSAT. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar, seperti akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas, keadilan, kesetaraan, profesionalisme, serta keterlibatan masyarakat.

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat diawali dengan sejumlah tahapan persiapan yang terencana. Tahapan awal dimulai dengan observasi dan pengarahan dari pihak kampus dan dosen pembimbing, yang memberikan penjelasan mengenai prosedur pelaksanaan magang, penyusunan proposal magang, pelaksanaan kegiatan di lapangan, penyusunan laporan akhir, hingga proses sidang magang. Selanjutnya, penulis melakukan observasi dan pengajuan topik magang yang relevan dengan bidang administrasi publik kepada pihak jurusan untuk kemudian disetujui dan ditetapkan oleh Dosen Pembimbing. Penulis melaksanakan konsultasi dan penyusunan proposal magang yang berisi latar belakang, tujuan, serta rencana kegiatan selama magang di Badan Pendapatan Daerah Jatim. Proposal ini kemudian diajukan kepada pihak kampus untuk memperoleh surat izin magang yang ditandatangani oleh dosen pembimbing dan pihak fakultas. Surat izin dan proposal magang yang telah disetujui selanjutnya diserahkan kepada pihak Badan Pendapatan Daerah Jatim sebagai instansi tempat magang untuk mendapatkan persetujuan penempatan. Setelah mendapatkan izin dari Badan Pendapatan Daerah Jatim, penulis mendapatkan penempatan di UPT PPD Surabaya Barat pada bagian Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat.

Setelah mendapatkan perizinan resmi dari Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat penulis ditempatkan pada pelayanan Fiskal. Dalam tahap pelaksanaan, penulis berperan aktif dalam memberikan pelayanan tentang Prosedur pendaftaran mutasi keluar. Selanjutnya, penulis mengumpulkan berbagai data dan dokumen penting yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik di SAMSAT, berupa dokumentasi foto kegiatan, catatan proses pelayanan fiskal (mutasi keluar), serta interaksi dengan wajib pajak.

Tahap terakhir adalah analisis data dan penyusunan laporan akhir. Penulis melakukan evaluasi dari seluruh proses yang telah dijalani, mengidentifikasi kendala yang ditemui, serta menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di SAMSAT Surabaya Barat. Analisis dilakukan dengan menggabungkan data observasi, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama pendampingan masyarakat. Hasil analisis ini kemudian dituangkan dalam bentuk laporan akhir yang sistematis, memuat ringkasan kegiatan, temuan, serta saran yang dapat diterapkan untuk perbaikan pelayanan publik ke depannya.



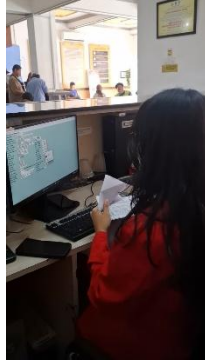
Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan

HASIL dan PEMBAHASAN

Selama melaksanakan kegiatan magang di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan pengetahuan praktis yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan publik dan administrasi kendaraan bermotor. Magang ini memberikan kesempatan untuk memahami lebih dalam mengenai mekanisme kerja KB. SAMSAT Surabaya Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang perpajakan dan registrasi kendaraan bermotor. Khususnya pada pelayanan fiskal (mutasi keluar)

Selama magang berlangsung salah satu kegiatan penulis adalah membantu pelayan fiskal. Pelayanan fiskal merupakan bagian dari alur proses mutasi keluar kendaraan, mutasi keluar adalah

proses pencabutan berkas dari samsat asal kendaraan untuk didaftarkan di samsat sesuai dengan alamat identitas baru pemilik kendaraan. Kegiatan Pelayanan fiskal meliputi penghapusan data kendaraan dari wilayah asal untuk dipindahkan ke wilayah tujuan, sekaligus penyelesaian kewajiban pajak kendaraan di daerah asal. Dalam pelayanan ini, penulis membantu pegawai SAMSAT yang bertugas untuk memastikan bahwa seluruh prosedur administrasi dan perhitungan pajak telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 2 Aktifitas Pelayanan Fiskal

Pada bagian pelayanan fiskal (mutasi keluar kendaraan), penulis membantu kegiatan administrasi yang berkaitan dengan proses perpajakan kendaraan bermotor. Salah satu tugas yang dilakukan adalah membantu pemeriksaan kelengkapan dokumen wajib pajak, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta stempel hasil cek fisik kendaraan. Pemeriksaan ini sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh dokumen telah sesuai dan sah secara hukum sebelum diproses lebih lanjut ke tahap administrasi mutasi keluar.

Selain itu, penulis juga melakukan proses input data kendaraan yang akan dimutasi ke dalam sistem komputer pajak daerah, yang merupakan langkah awal dalam proses perpindahan administrasi kendaraan dari satu wilayah ke wilayah baru sesuai KTP pemilik kendaraan. Kegiatan ini memerlukan ketelitian dan ketepatan dalam memasukkan data, karena kesalahan sekecil apa pun dapat memengaruhi validitas data wajib pajak dan menimbulkan hambatan pada proses administrasi di wilayah tujuan.



Gambar 3 Penerbitan Surat Keterangan Fiskal (SKF)

Selanjutnya, penulis juga membantu dalam menerbitkan Surat Keterangan Fiskal (SKF) atau tanda bukti mutasi keluar kendaraan, yaitu dokumen resmi yang menjadi bukti bahwa kendaraan tersebut telah menyelesaikan kewajibannya di daerah asal. Setelah penerbitan dokumen selesai, penulis turut membantu dalam pengarsipan berkas-berkas wajib pajak. Kegiatan

ini bertujuan agar seluruh data dan dokumen kendaraan tertata rapi serta mudah diakses oleh pegawai pada pelayanan fiskal apabila terjadi kesalahan dalam pendataan wajib pajak.

Tidak hanya itu, penulis juga memberikan arahan kepada wajib pajak mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh setelah proses pelayanan fiskal selesai, seperti melanjutkan ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran atau menuju bagian penyerahan berkas untuk menyelesaikan proses administrasi akhir.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan pada kepentingan masyarakat, pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada warga negara. Agar pelaksanaan pelayanan publik berjalan secara efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat, diperlukan pedoman berupa prinsip-prinsip dasar pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan moral dan administratif bagi setiap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya penerapan prinsip-prinsip ini, diharapkan terwujud sistem pelayanan yang berintegritas, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat. Prinsip pelayanan publik: (Adistya Shofia Finanda, 2024)

- 1) Keterbukaan (Transparansi): Pemerintah perlu menyediakan informasi mengenai layanan publik secara jelas dan terbuka, termasuk terkait proses, kebijakan, dan proses pengambilan keputusan
- 2) Akuntabilitas: Penyelenggara layanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Mereka harus siap dipertanggungjawabkan atas kinerja mereka dan harus dapat menerima masukan dari masyarakat terkait kinerja mereka.
- 3) Keterlibatan Masyarakat: Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Partisipasi masyarakat memungkinkan adanya pengawasan dan pemantauan yang lebih baik terhadap penyelenggaraan layanan.
- 4) Kesetaraan (Equality): Setiap warga negara berhak mendapatkan akses yang sama terhadap layanan publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan ras, agama, jenis kelamin, atau faktor lain.
- 5) Kualitas: Layanan publik harus dijalankan dengan standar tinggi untuk menjamin kepuasan masyarakat dan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
- 6) Efisiensi: Penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang paling efisien mungkin, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.
- 7) Kesempatan yang Adil: Semua orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa hambatan yang tidak adil.
- 8) Efektivitas: Layanan publik harus mampu memenuhi tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan umum. Dengan demikian, Kegiatan yang dilakukan penulis merupakan wujud penerapan pelayanan publik yang bertujuan pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. kegiatan yang dilakukan di bagian pelayanan fiskal ini tidak hanya menuntut kemampuan administratif, tetapi juga keterampilan komunikasi dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik agar wajib pajak dapat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang pada bagian pelayanan fiskal (mutasi keluar kendaraan) di SAMSAT, memberikan pemahaman bahwa seluruh proses pelayanan yang meliputi pemeriksaan dokumen, input data kendaraan, percetakan SKF atau bukti mutasi keluar, hingga pemberian arahan kepada

wajib pajak telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, yaitu akuntabilitas, transparansi, efisiensi, efektivitas, keadilan, kesetaraan, profesionalisme, serta keterlibatan masyarakat.

Akuntabilitas, setiap proses pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan seluruh kegiatan dicatat dengan rapi dalam sistem komputer sehingga hasilnya dapat dipastikan keabsahannya. *Transparansi*, diwujudkan dengan keterbukaan informasi mengenai persyaratan dokumen, biaya administrasi, serta prosedur pelayanan mutasi keluar kendaraan. *Efisiensi*, terlihat dari penggunaan sistem pelayanan berbasis komputer yang mempercepat proses input data kendaraan dan penerbitan bukti mutasi. *Efektivitas*, memastikan pelayanan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyelesaikan kewajiban pajak dan berlangsung tepat waktu sesuai prosedur. *Keadilan*, dengan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh wajib pajak tanpa membedakan. *Kesetaraan*, terlihat dari perlakuan pegawai memberikan pelayanan yang sama antara wajib pajak perorangan maupun badan hukum. *Profesionalisme*, sikap dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai prosedur yang berlaku. *Keterlibatan Masyarakat*, pemberian ruang bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan ataupun keluhan terkait proses pelayanan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan

Selama kegiatan magang, penulis memperoleh pengalaman berharga dalam mengaplikasikan teori pelayanan public serta mengembangkan kemampuan komunikasi, ketelitian, dan etika kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. karena itu penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Disarankan KB. SAMSAT dapat terus meningkatkan fasilitas pelayanan berbasis digital agar proses input data, pemeriksaan dokumen, dan penerbitan SKF atau bukti mutasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan efisien. lalu perlu adanya pelatihan rutin bagi petugas pelayanan untuk memperkuat kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan komunikasi dalam menghadapi berbagai situasi dan kebutuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adistyia Shofia Finanda, J. F. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*.
- Muhammad Fitri Rahmadana, d. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Nur Ika Mauliyah, Y. B. (2025). Optimalisasi Pelayanan Kendaraan Bermotor Melalui Pemutihan Kendaraan Bermotor Di Sasat Surabaya Barat. *Jurnal Penelitian Nusantara*.
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015. (n.d.).