

**KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM
MEMPERCEPAT PROSES PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT UPTB PALEMBANG I**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



oleh :

TATA REGINA CAHYANI

NIM 07011382126193

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM MEMPERCEPAT PROSES PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT UPTB PALEMBANG I

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik

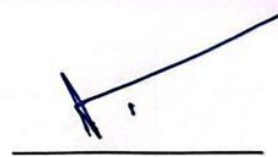
Oleh :

TATA REGINA CAHYANI
07011382126193

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2025

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI.
NIP. 197905012002121000



Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM MEMPERCEPAT PROSES PENBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAU UPTB PALEMBANG I

SKRIPSI

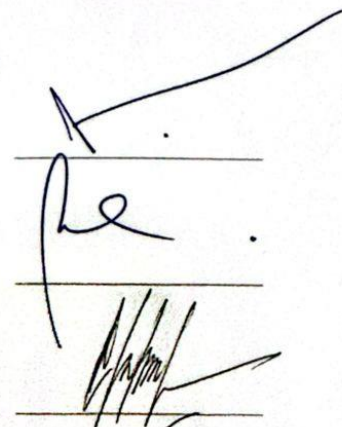
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji pada
Tanggal 16 Mei 2025
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
Ketua

Junaidi, S.IP., M.Si.
Anggota

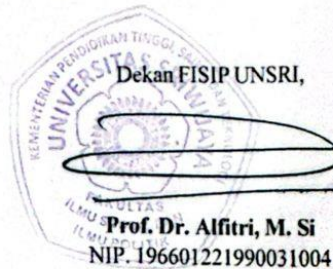
Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
Anggota



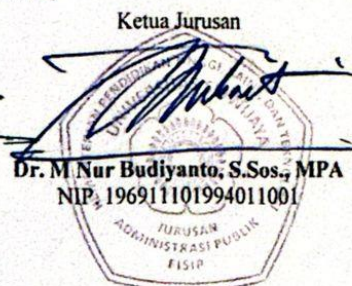
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan



Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP. 196601221990031004



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 5-6)

“Pada akhirnya ini semua hanya permulaan”

(Nadin Amizah)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, bapak
Tasrif dan Ibu Yati
2. Seluruh dosen dan pegawai FISIP
Universitas Sriwijaya
3. Teman-teman seperjuangan dari
awal hingga akhir semester, serta
rekan seperjuangan Adminitrasi
Publik 2021
4. Almamater Tercinta



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tata Regina Cahyani

NIM : 07011382126193

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru Dalam Mempercepat Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat UPTB Palembang I" ini adalah benar-bener karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 7 april 2025



Tata Regina Cahyani



Dipindai dengan CamScanner^{iv}

ABSTRAK

ABSTRAK

Tujuan skripsi ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan samsat drive thru dalam mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat UPTB Palembang I. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif, yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau budaya dari perspektif individu atau kelompok yang terlibat dengan menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan samsat drive thru dalam mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat UPTB Palembang I dilihat dari teori yang digunakan berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sudah memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah, hanya saja masih terdapat kurangnya informasi mengenai samsat drive thru, peneliti merekomendasikan untuk meningkatkan ketersediaan informasi melalui berbagai saluran, seperti website, papan informasi di lokasi, dan aplikasi mobile. Hal ini dapat membantu wajib pajak untuk lebih siap dan menghindari keterlambatan dalam proses administrasi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Drive Thru, Pajak Kendaraan Bermotor

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI.
NIP. 197905012002121000



Palembang, 7 april 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

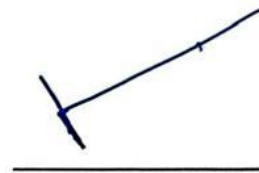
ABSTRACT

The purpose of this thesis is to find out how the quality of the drive thru samsat service is in accelerating the process of paying motor vehicle tax at the UPTB Palembang I samsat. The method used in this study is a qualitative approach method, which is used to understand social or cultural phenomena from the perspective of individuals or groups involved by using narratives or words in explaining and describing the meaning of each phenomenon, symptom, and certain social situations. The results of this study indicate that the quality of the drive thru samsat service in accelerating the process of paying motor vehicle tax at the UPTB Palembang I samsat seen from the theory used in the form of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence has met the public's desire for fast and easy service, it's just that there is still little information about the drive thru samsat, researchers are given to increase the availability of information through various channels, such as websites, information boards at locations, and mobile applications. This can help taxpayers to be more prepared and avoid delays in the administrative process.

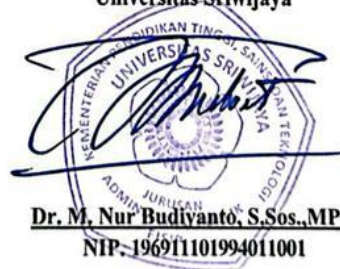
Keywords: Service Quality, Drive Thru, Motor Vehicle Tax

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI.
NIP. 197905012002121000



Palembang, 7 april 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM MEMPERCEPAT PROSES PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT UPTB PALEMBANG I”**. Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis telah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari masih ada kelemahan dan kekurangan karna keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Proses penulisan skripsi ini juga tersusun berkat adanya bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA. Selaku Kepala Jurusan Program Studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Almarhum Bapak Prof. Dr. KGS. M. Sobri, M.Si yang pernah menjadi dosen Pembimbing skripsi yang telah membantu, mengarahkan dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini sebelum berpulang.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI selaku dosen pembimbing yang juga membantu dan mengarahkan penulis sehingga dapat selesainya rangkaian skripsi ini.
4. Bapak Firnaz Lustian, SH,MH Selaku Kepala Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I.

5. Bapak Alfi Mirza, SE.,M.M dan bapak Yogi Saputra, S. Sos yang telah bersedia menjadi key informant, berbagi cerita, pengalaman dan membantu serta membimbing penulis mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
6. Untuk kedua orang tua, papa dan mama, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis dan tidak henti-hentinya melangitkan doa-doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan dan pendidikan, yang selalu memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, memberikan dukungan, motivasi, nasehat, serta fasilitas yang cukup. Terima kasih telah mendidik dan membersarkan penulis dengan limpahan kasih sayang.
7. Sahabat seperjuangan dibangku perkuliahan Putri Permata Sari, Salsabila Wandany Saputri, dan Cendana Arum Medy, telah menjadi sahabat yang saling tolong-menolong, saling mendukung, diskusi yang tak kenal lelah dan menyemangati satu sama lainnya dari awal perkuliahan hingga saat ini, terima kasih untuk suka duka yang sudah dilalui bersama-sama.
8. Sahabat seperjuangan, Novita Ayumi, Nadjuah Dika, M. Agung, M. Riza Pahlevi, M. Wildani Ihsan dan M. Ridwan yang selalu memberikan hiburan canda tawa yang menjadi pelipur lara ditengah kesulitan selama proses penyusunan skripsi ini.

Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Sekali lagi terima kasih kepada Ibu/Bapak dan rekan-rekan yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini bisa dijadikan bahan informasi dan pengetahuan serta dapat berguna bagi instansi terkait.

Palembang, 7 mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	II
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRACT.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
DAFTAR SINGKATAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	9
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	11
2.3 Keunggulan Samsat Drive Thru.....	13
2.4 Layanan Mempercepat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	15
2.4.1 Tantangan dan Hambatan.....	16
2.4.2 Indikator Keberhasilan Sistem Samsat Drive Thru	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Kerangka Berfikir.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Definisi Konsep	27
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Informan Penelitian.....	30
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.8 Jadwal Penelitian.....	35
3.9 Sistematika Penulisan	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Samsat UPTB Palembang I.....	37
4.1.2 Tugas dan Fungsi Samsat UPTB Palembang I	38
4.1.3 Visi dan Misi Samsat UPTB Palembang I.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Samsat UPTB Palembang I.....	40
4.1.5 Kepala UPTB.....	41
4.1.6 Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	42
4.1.7 kepala Seksi Penetapan Pembukuan dan Laporan	42
4.1.8 kepala Seksi Pendataan dan Penagihan	43
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	43
4.3 Hasil dan Pembahasan	44
4.4 Hasil.....	44
4.5 Pembahasan	45
4.6 <i>Reliability</i> (Keandalan)	45
4.6.1 Konsistensi Pelayanan	46
4.6.2 Ketepatan waktu.....	47
4.7 <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap atau kesiapan membantu).....	48
4.7.1 Kecepatan Respons.....	49
4.7.2 Ketersediaan Informasi.....	50
4.8 <i>Assurance</i>	52

4.8.1 Keamanan dan kepastian proses	52
4.8.2 Kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.....	54
4.9 Empathy	57
4.9.1 Kepedulian terhadap kebutuhan wajib pajak	57
4.9.2 Kemampuan mendengarkan dengan baik	59
4.10 Tangibles	61
4.10.1 Teknologi dan peralatan	63
4.10.2 Penampilan petugas.....	64
4.11 Matriks Penelitian	66
4.12 Perbandingan hasil dengan penelitian terdahulu	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan bermotor di kota Palembang tahun 2023	3
Tabel 2. 1 penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3. 1Fokus Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Key Informant	31
Tabel 4. 1 Informan penelitian	44
Tabel 4. 2 Data Jumlah Pengguna Samsat Drive Thru Tahun 2024.....	55
Tabel 4. 3 Matriks Hasil Penelitian	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Samsat UPTB Palembang I	41
Gambar 4. 2 Papan Persyaratan Samsat Drive Thru.....	61
Gambar 4. 3 Loker Samsat Drive Thru	62
Gambar 4. 4 Gedung Loker Pelayanan Samsat Drive Thru	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian	76
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Wawancara dan Observasi.....	79
Lampiran 3 SK Dosen Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Seminar Proposal	85
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Seminar Proposal	86
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi	88
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif	89
Lampiran 9 Kartu Lulus Usept	90
Lampiran 10 Pengecekan Similarity	91

DAFTAR SINGKATAN

WP	Wajib pajak
STNK	Surat tanda nomor kendaraan
KTP	Kartu tanda penduduk
PKB	Pajak kendaraan bermotor
UPTB	Unit pelaksana teknis daerah
SDM	Sumber daya manusia
UPC	Unit pelayanan cepat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang salah satu sumber pendapatannya dari pemungutan pajak, pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melakukan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia dan menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh masyarakat. Pajak tersebut nantinya akan kembali lagi ke masyarakat dan digunakan dalam upaya pembangunan, banyak kurangnya penerimaan daerah dapat dilihat dari banyaknya pertumbuhan ekonomi, semakin baik pertumbuhan ekonomi maka pendapatan masyarakat akan semakin tinggi, hal ini tentunya mempengaruhi masyarakat dalam membayar pajak (Khristiana & Pramesthi, 2020).

Salah satu jenis pajak yang memiliki potensi semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi adalah (PKB) pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah yang termasuk dalam pajak provinsi dan memiliki kontribusi tinggi terhadap pendapatan asli daerah. Kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor yang cukup tinggi dilatarbelakangi oleh persyaratan yang sangat mudah serta penawaran dari dealer yang memberikan cicilan bunga yang ringan. Fenomena sosial ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor yang sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor (Khristiana & Pramesthi, 2020).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, kendaraan bermotor yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua kendaraan yang beroda

yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan dengan peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor. Kewajiban untuk membayar pajak berlaku untuk setiap individu dan Lembaga yang memiliki kendaraan bermotor, dan terkadang mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak yang kurang maksimal, seperti yang diketahui, jumlah penggunaan kendaraan bermotor di kota Palembang ini sangat tinggi, kendaraan sudah seperti suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat kota Palembang. Samsat sebagai bagian dari lembaga pemerintahan dibawah dinas pendapatan daerah memiliki tugas untuk mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Samsat UPTB Palembang I merupakan salah satu tempat pelayanan administrasi kendaraan bermotor di kota Palembang. Samsat adalah singkatan dari Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap, pilar utama dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor yang bekerja sama antara polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja guna mempermudah dan menyederhanakan proses administrasi kendaraan bermotor, dengan mengintegrasikan proses administrasi satu atap dapat mempercepat pelayanan dan juga meningkatkan akurasi data kendaraan, dengan memiliki peranan yang strategis, memiliki fasilitas yang modern dan sistem teknologi yang terintegrasi dapat memberikan pelayanan yang transparan, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat luas. Samsat menyederhanakan proses administrasi kendaraan bermotor dan memberikan layanan yang efisien kepada masyarakat yang menyatukan berbagai fungsi, mulai dari mengelola pendaftaran kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pengurusan administrasi kepemilikan seperti mutasi dan perpanjangan STNK (surat tanda nomor kendaraan). Melalui samsat WP (wajib

pajak) dapat memenuhi kewajiban administrasi mereka dengan lebih mudah dan praktis.

Antrian panjang seringkali menjadi masalah, terutama pada periode pembayaran pajak tahunan, salah satu layanan cepat yang disediakan oleh samsat adalah pelayanan samsat Drive Thru, layanan ini dihadirkan untuk menghindari antrian panjang dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus turun dari kendaraan dan antri di dalam gedung yang sering memakan waktu lebih banyak. Untuk menggunakan layanan ini WP perlu membawa KTP asli sesuai data di STNK dan STNK asli, dan hanya untuk pelayanan pembayaran PKB (pajak kendaraan bermotor) tahunan, dan oprasional layanan ini mulai dari senin hingga sabtu pukul 08.00-15.00.

Samsat Drive Thru disediakan sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi, dengan pelayanan yang lebih mudah dan praktis masyarakat lebih terdorong untuk membayar pajak tepat waktu. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan berdampak positif pada penerimaan pendapatan daerah. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang paling penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat dan begitu juga sebaliknya (Khristiana & Pramesthi, 2020)

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan bermotor di kota Palembang tahun 2023

Kota Palembang	Jumlah kendaraan bermotor menurut jenis kendaraan				
	Mobil penumpang	Bus	Truk	Sepeda motor	Lainnya
Jumlah	146.729	803	22.890	387.595	21.041

Sumber : Bappenda (Badan Pendapatan Daerah) Sumatera Selatan

Dapat dilihat dari tabel 1 di atas, menunjukkan secara umum jumlah kendaraan yang ada di kota Palembang terbilang cukup tinggi, tingginya jumlah kendaraan kota Palembang akan berpengaruh pada potensi pendapatan daerah yang tinggi melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor, dengan jumlah kendaraan yang tinggi permintaan untuk layanan samsat tentunya meningkat, dengan adanya layanan samsat drive thru membantu proses pembayaran pajak yang lebih mudah dan praktis serta mengurangi kepadatan kantor samsat yang sering penuh dan antrian yang menumpuk. Layanan drive thru membantu mengurangi sebagian beban tersebut dengan memindahkan proses pembayaran pajak ke jalur khusus yang lebih cepat. Secara keseluruhan samsat drive thru merupakan respons terhadap tingginya jumlah kendaraan dan memberikan solusi yang lebih cepat dalam pembayaran pajak dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tetapi, praktik dilapangan terkadang terjadi masalah dan kendala teknis dalam pelayanan samsat drive thru ini seperti minimnya sosialisasi, minimnya edukasi pengguna, jaringan tidak stabil dan bahkan mati lampu yang menyebabkan pelayanan terhenti sementara. Namun, upaya peningkatan terus berkelanjutan agar masyarakat semakin merasakan pelayanan prima di masa mendatang.

Gambar 1. 1 Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



Sumber : Samsat UPTB Palembang I

Dapat dilihat dari gambar 1 tersebut, Indeks kepuasan masyarakat sebesar 88,95 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat UPTB Palembang I dengan skor mendekati 90, hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan seperti kecepatan, kenyamanan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, dan ketersediaan fasilitas telah berjalan dengan baik. Dengan skor 88,95, Samsat berada di kategori sangat baik dalam pelayanan publik. Namun, upaya peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan agar masyarakat semakin merasakan pelayanan prima di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. bagaimana kualitas pelayanan Samsat Drive Thru dalam memberikan kemudahan dan kecepatan bagi WP dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Serta faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam kualitas pelayanan samsat drive thru?

1.3 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan samsat drive thru dalam mempercepat proses pembayaran pajak yang meliputi ERI (Electronic Registration and Identification), proses perhitungan pajak dan proses pembayaran dan cetak bukti pembayaran, sehingga dapat mengurangi kepadatan antrian yang sering terjadi di kantor samsat dan faktor apa saja yang dapat mendukung dan menghambat kualitas pelayanan samsat drive thru.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat memperkaya pengetahuan dibidang pelayanan publik, khususnya terkait dengan kualitas pelayanan samsat drive thru dan memberikan pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan seperti kecepatan, keandalan dan kemudahan akses.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan mengkaji pelayanan samsat drive thru dapat memperkuat konsep pelayanan prima, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, memuaskan bagi masyarakat dan memberikan layanan yang optimal dengan biaya dan waktu yang minimal. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bahwa teknologi dan inovasi dapat membantu Lembaga Pemerintah meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Affandi. (2008). *Efektifitas Pelayanan Publik oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melalui Samsat Link*.
- Amba, N., Ronald, S., Saleky, J., Sahertian, O. L., Administrasi, J., Politeknik, N., & Ambon, N. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2.
- Augina, A., Program, M., Ilmu, S., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Kesehatan, I., Jambi, U., Letjend, J., No, S., 33, T., & Pura, J. (n.d.). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (Vol. 12).
- Dwimawanti, I. H. (2004). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Khristiana, Y., & Pramesthi, G. (2020). *Peran Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 16, 2–76. <http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JAhttp://dx.doi.org/10.24217>
- Marinu Wuruwu. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- Muhammad Fitri Rahmadana, S. B. (2020). *Pelayanan PUBLIK*.
- Parasuraman Zeithaml dan Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). In *IKRAITH-EKONOMIKA No* (Vol. 1).

- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif (Materi Kuliah Metodologi Penelitian PPs. UIN Maliki Malang)*.
- Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, & Josef Kairufan. (2028). *alfonkimbal,+Rendy+Failen+Sumigar. 1*.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara*.
- Waskita Aji, A., Kusuma Wardani, D., & Wulandari, D. (2021). Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA 78 PENGARUH SISTEM DRIVE THRU, E-SAMSAT DAN AKSES INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Sleman). *AKURAT |Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 78–87. <http://ejournal.unibba.ac.id/index.php/AKURAT>