

**IMPLEMENTASI PSM DAN NPS DALAM PELAYANAN
PADA PAJAK 5 TAHUNAN DI KANTOR
SAMSAT UPTB PALEMBANG 1**

SKRIPSI

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



DIAJUKAN OLEH :

SALSABILA WANDANY SAPUTRI

NIM. 07011382126183

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PADA PAJAK 5 TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG I

SKRIPSI

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

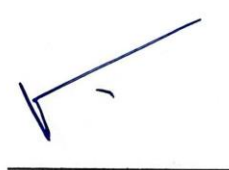
Oleh :

SALSABILA WANDANY SAPUTRI
07011382126183

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 22 April 2025

Pembimbing

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



Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001
JURUSAN
ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

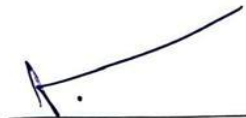
IMPLEMENTASI PSM DAN NPS DALAM PELAYANAN PADA PAJAK 5 TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG 1

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.,
MSi
Ketua



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota



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



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

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

Ketua Jurusan

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Wandany Saputri

NIM : 07011382126183

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Implementasi Psm dan Nps Dalam Pelayanan Pada Pajak 5 Tahunan Di Kantor Samsat UPTB Palembang 1 ” 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

Palembang, 22 April 2025



Salsabila Wandany Saputri

NIM. 07011382126183

ABSTRAK

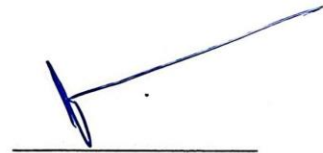
ABSTRAK

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pelayanan pada pajak 5 tahunan untuk meningkatkan kesadaran dan kemudahan masyarakat dalam membayar pajak. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempermudah proses pembayaran pajak. Dengan demikian, kebijakan pelayanan pada pajak 5 tahunan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pada pajak 5 tahunan di Samsat UPTB Palembang 1. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samsat UPTB Palembang 1 telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dan memprioritaskan kepentingan masyarakat, dengan 11 indikator implementasi kebijakan pelayanan pada pajak 5 tahunan. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan pada pajak 5 tahunan di Samsat UPTB Palembang 1 adalah aksesibilitas, tarif dan biaya, kualitas pelayanan, sistem elektronik, dan visi dan misi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak 5 tahunan dan meningkatkan pendapatan daerah.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Pajak 5 Tahunan, Samsat UPTB Palembang I

Pembimbing

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



Palembang, 22 April 2025

Mengetahui
Ketua Jurusan



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

iv

ABSTRACT

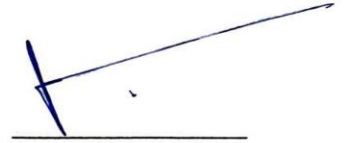
ABSTRACT

Motor vehicle tax is a significant source of regional revenue. The government has issued a policy on 5-year tax services to increase public awareness and ease of paying taxes. This policy aims to provide better services and simplify the tax payment process. Thus, the 5-year tax service policy is expected to increase regional revenue and improve the quality of service to the public. The purpose of this study is to analyze the implementation of the 5-year tax service policy at Samsat UPTB Palembang 1. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques of interviews, observations, and documentation. The results show that Samsat UPTB Palembang 1 has successfully implemented good public service principles and prioritized public interests, with 11 indicators of 5-year tax service policy implementation. The factors that influence the implementation of the 5-year tax service policy at Samsat UPTB Palembang 1 are accessibility, tariffs and costs, service quality, electronic systems, and vision and mission. This study provides recommendations to improve the quality of 5-year tax services and increase regional revenue.

Keywords: Policy Implementation, 5-Year Tax Service, Samsat UPTB Palembang 1

Pembimbing

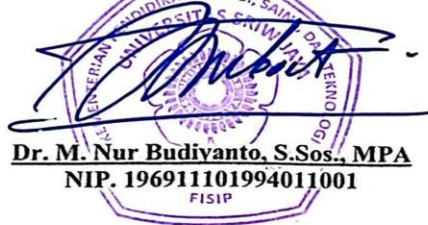
Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI.
NIP. 197905012002121000



Palembang, 22 April 2025

Mengetahui

Ketua Jurusan



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَسَعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya “

(QS. Al-Baqarah: 286)

“ Memberi semangat bahwa kamu pasti mampu menyelesaikan apa
yang sudah kamu mulai “

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

1. Diri Sendiri
2. Kedua Orang Tua Saya Yaitu, Bapak Rahmawan dan Ibu Mardiana
3. Saudara dan Saudari Saya Yaitu, Kakak Prayoga dan Adik Queenza
4. Seluruh Dosen Pegawai FISIP Universitas Sriwijaya
5. Rekan Seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2021
6. Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa Kesehatan dan kesempatan , sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi PSM dan NPS Dalam Pelayanan Pada Pajak 5 Tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang 1”** Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat pada kurikulum Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis juga berterima kasih kepada berbagai pihak yang selama ini membantu masa perkuliahan dan penyelesaian Skripsi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun proposal penelitian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Kedua orang tua saya, Ayah Rahmawan dan Ibu Mardiana yang selalu memberikan doa dan serta dukungan, memberikan motivasi, nasihat dan kasih sayang sedari lahir hingga saat ini khususnya selama dilakukannya peneliti menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
9. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.SOS., selaku Pembimbing Akademik.
10. Almarhum Bapak Prof. Dr. KGS. M. Sobri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Yang Telah Banyak Membantu Peneliti Dalam Penyusunan Skripsi Dari Awal Hingga Acc Skripsi, dan Di Lanjutkan Kepada Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI. Terima kasih Sudah Bersedia Menggantikan Almarhum Pak Sobri Untuk Melanjutkan Skripsi Peneliti Ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
12. Kepada Kantor Samsat UPTB Palembang 1 Terutama Bagian Pajak 5 Tahunan, Terima kasih atas waktu dan izin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Sahabat peneliti yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama proses pengerjaan Skripsi ini yaitu Putri Permata Sari, Cendana Arrum Medy, dan Tata Regina Cahyani yang sudah saya anggap seperti keluarga saya sendiri.
14. Serta seluruh pihak yang telah membantu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

15. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak yang telah memberikan bantuan hingga Skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Palembang, 22 April 2025

Penulis,

Salsabila Wandany Saputri

NIM. 07011382126183

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kebijakan Publik.....	12
2.2 Evaluasi Kebijakan Publik	17
2.3 Implementasi Kebijakan Publik.....	19
2.4 Pelayanan.....	29
2.5 Pajak	36
2.6 Pajak Daerah.....	45
2.7 Tantangan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan	48
2.8 Penelitian Terdahulu	51
2.9 Kerangka Berpikir.....	63
BAB III METODE PENELITIAN	64

3.1	Metode Penelitian	64
3.2	Definisi Konsep	65
3.3	Fokus Penelitian.....	66
3.4	Informan	69
3.5	Data dan Sumber Data.....	70
3.6	Teknik Pengumpulan Data	72
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	73
3.8	Teknik Analisis Data.....	74
3.9	Jadwal Penelitian	75
3.10	Sistematika Penulisan.....	76
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1	Gambaran Umum.....	79
4.2	Hasil Penelitian	92
4.3	Pembahasan.....	120
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1	Kesimpulan.....	128
5.2	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....		133
LAMPIRAN		139
LAMPIRAN		140

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor	4
Tabel 2	Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3	Fokus Penelitian	66
Tabel 4	Key Informant	69
Tabel 5	Jadwal Penelitian.....	75
Tabel 6	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 7	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	91
Tabel 8	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	91
Tabel 9	Rekapitulasi Penerimaan Seluruh PKB BPKB Tahun 2024.....	97
Tabel 10	Laporan Penggunaan Notice / SKPD Badan Pendapatan Daerah Prov Sumsel Tahun 2024	117
Tabel 11	Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 Kantor Samsat UPTB 1 Palembang	6
Gambar 2	Kerangka Berpikir	63
Gambar 3	Kantor UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang I	80
Gambar 4	Struktur Organisasi UPTB Samsat Pengelolaan Pendapatan Wilayah Palembang I.....	83
Gambar 5	Bagan SOP Pelayanan Pajak 5 Tahunan SAMSAT UPTB Palembang 1 ..	109
Gambar 6	SOP Pelayanan Pajak 5 Tahunan SAMSAT UPTB Palembang 1	110

DAFTAR SINGKATAN

SAMSAT	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
BBNKB	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
UPTB	Unit Pelaksana Teknis Bapenda
STNK	Surat Tanda Nomor Kendaraan
PSM	Public Service Motivation
NPS	New Public Service
SDM	Sumber Daya Manusia
KUP	Ketentuan Umum Perpajakan
STP	Surat Tagihan Pajak
SKP	Surat Ketetapan Pajak
TNKB	Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
KTP	Kartu Tanda Penduduk
SIM	Surat Izin Mengemudi
KK	Kartu Keluarga
BPKB	Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor
NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
BBM	Bahan bakar Minyak
PPh	Pajak Penghasilan
PBB	Pajak Bumi dan Bangunan
SWDKLLJ	Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
STPD	Surat Tagihan Pajak Daerah
SOP	Standar Operasional Presedur
WP	Wajib Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara hukum yang berarti bahwa segala bentuk penyelenggaraan bernegara didasarkan kepada hukum-hukum yang berlaku (Bakri & Jeddawi, 2022) . Dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional, di butuhkan anggaran pendapatan dan belanja negara yang salah satunya bersumber dari pajak (Auliah & Marilang, 2019) Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan tertinggi negara. Pemungutan pajak digunakan untuk membiayai semua pengeluaran yang dikeluarkan guna mewujudkan pembangunan nasional (Rizkina et al, 2021). Hal ini sesuai dengan tujuan negara yang dicantumkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia keempat yang berbunyi melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan keadilan sosial. Dasar hukum yang mengatur tentang pengenaan pajak tercantum pada Pasal 23 A Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang undang.

Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah mengatur mengenai jenis pajak yang menjadi kewenangan provinsi meliputi pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan utama bagi daerah untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan,

pembangunan, serta memperkuat otonomi daerah yang transparan dan akuntabel. Selain itu, hierarki selanjutnya yang mengatur tentang pajak daerah adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 35 tahun 2023 tentang ketentuan umum pajak daerah dan retribusi daerah. Berdasarkan pasal 3 ayat (1) yang berbunyi bahwa yang menjadi kewenangan pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan pajak air permukaan.

Di Provinsi Sumatera Selatan terdapat peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 4 Tahun 2024 tentang ketentuan umum pajak daerah. Berdasarkan pasal 4 ayat (1) yang berbunyi bahwa jenis pajak yang dipungut berdasarkan penetapan oleh gubernur adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Alat Berat dan Pajak Air Permukaan. Selain itu, pada pergub ini juga mengatur tentang tata cara pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, yang diuraikan dalam pasal 12 ayat (3) yang berbunyi bahwa pelayanan satu hari (*one day service*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk kendaraan baru. Tahapan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor menurut pasal (1) terdiri atas pendataan, pendaftaran, penetapan, penyetoran dan penagihan. Untuk Pemungutan PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media elektronik/aplikasi yang sah. Dalam Pergub ini juga diatur mengenai Opsen atau pungutan tambahan Pajak menurut persentase tertentu. Pada pasal 13 ayat (3) yang berbunyi Besaran pokok Opsen PKB / Opsen BBNKB yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak sebesar 66% (enam puluh enam persen) dengan dasar pengenaan PKB /BBNKB.

Pelaksanaan kebijakan memiliki peran krusial dalam memastikan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2008) implementasi kebijakan didefinisikan sebagai proses untuk mengubah keputusan kebijakan menjadi tindakan operasional yang dapat diwujudkan dalam jangka waktu tertentu. Pendekatan implementasi kebijakan publik dapat dilakukan melalui dua cara: pertama, dengan pelaksanaan program langsung yang mencakup kegiatan operasional, dan kedua, melalui perubahan peraturan atau prosedur sebagai kebijakan turunan yang mendukung kebijakan utama.

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan dapat dinilai dari beberapa aspek, salah satunya adalah tingkat kepatuhan aparatur pemerintah terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Selain itu, kelancaran proses operasional dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat juga menjadi indikator utama efektivitas kebijakan Ripley dan Franklin dalam (Oktaviani, 2023). Ketiga aspek ini berfungsi sebagai tolok ukur yang penting untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan berhasil dijalankan.

Dalam bidang pelayanan publik, penerapan sistem pelayanan yang baik sangatlah esensial. Pasya et al., (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik harus didasarkan pada standar yang jelas guna memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat. Standar pelayanan yang terstruktur akan membantu penerima layanan dalam memahami prosedur serta hak-hak mereka.

Kantor Samsat UPTB Palembang 1 memegang peranan penting dalam pelaksanaan kebijakan terkait pajak kendaraan bermotor, khususnya pajak 5 tahunan. Kebijakan ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, mengurangi beban

birokrasi, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Pelaksanaan layanan yang responsif, koordinasi yang baik antara instansi seperti Bapenda, Jasa Raharja, dan Kepolisian, serta penggunaan teknologi informasi, diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Peningkatan ini berkontribusi langsung terhadap optimalisasi penerimaan pajak yang mendukung pembangunan daerah.

Faktor-faktor seperti kepastian waktu, disiplin, keramahan, dan keamanan harus menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik di Samsat. Selain itu, program seperti pemutihan pajak kendaraan bermotor, yang menawarkan insentif berupa penghapusan denda, merupakan salah satu strategi pemerintah untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data dari UPTB Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan untuk periode 2019-2022, meskipun target penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan setiap tahun, realisasi penerimaannya menunjukkan fluktuasi. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun target tahunan berhasil dicapai, efektivitas penerimaan pajak belum optimal. Ketidakstabilan ini disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, yang memerlukan analisis lebih mendalam untuk menemukan akar permasalahan dan solusi yang tepat.

Tabel 1 Target Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Capaian (%)	Kenaikan/Penurunan (%)
2019	905.040.000.000	979.347.884.263	108.24%	-1.53%
2020	1.004.120.000.000	1.069.302.341.956	106.49%	-1.75%

2021	958.536.913.000	1.050.846.360.960	104.76%	4.87%
2022	1.098.536.913.000	1.150.846.360.960	109.63%	5.23%

Sumber: Unit Pelaksanaan Teknis Badan (UPTB) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera

Selatan, 2023

Data di atas menunjukkan bahwa meskipun realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor seringkali melampaui target, fluktuasi penerimaan masih cukup besar dan menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan pajak belum optimal. Keberhasilan dalam mengurangi fluktuasi dan mencapai penerimaan yang konsisten sangat bergantung pada implementasi kebijakan yang lebih baik.

Sebagai tambahan, berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada triwulan IV tahun 2023, Kantor Samsat UPTB Palembang 1 memperoleh skor 88,95 dari 100, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Pencapaian ini mendukung pengakuan yang diterima oleh Samsat UPTB Palembang 1, yang pada tahun 2022 meraih penghargaan "Pelayanan Unggul" dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Pelaksanaan Pembayaran Pajak 5 tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang 1 menghadapi sejumlah masalah yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Salah satu masalah utama adalah proses administrasi yang rumit dan memakan waktu, seperti pengecekan fisik kendaraan, verifikasi data, dan penerbitan STNK, yang sering kali memperlambat layanan. Kapasitas pelayanan yang terbatas, dan juga menyebabkan antrian panjang, terutama pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, kendala pada sistem teknologi informasi, seperti lambatnya sistem atau seringnya terjadi gangguan, semakin memperpanjang waktu pelayanan bagi wajib pajak. Hal tersebut tidak sesuai dengan

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan No. 4 Tahun 2024 pada pasal 12 ayat (3) yang berbunyi bahwa pelayanan satu hari (*one day service*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk kendaraan baru.

Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan biaya resmi menjadi masalah tambahan yang menyebabkan banyak wajib pajak datang tanpa persiapan memadai. Hal ini tidak hanya memperpanjang proses administrasi tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pelaksanaan pembayaran. Di sisi lain, potensi pungutan liar (*pungli*) yang disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat mengenai biaya resmi masih menjadi tantangan, meskipun telah ada pengawasan yang lebih ketat. Gabungan dari berbagai kendala ini tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat tetapi juga berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan di kantor Samsat. Dengan demikian, PSM dan NPS dalam pelayanan pajak 5 Tahunan Dikantor Samsat UPTB Palembang 1 sangat berpotensi meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat. Keberhasilan kebijakan ini juga diharapkan dapat berkontribusi signifikan terhadap optimalisasi penerimaan pajak yang akan digunakan untuk pembangunan daerah, serta menjadi contoh baik bagi pengembangan pelayanan publik di sektor perpajakan.

Gambar 1 Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 Kantor Samsat UPTB 1 Palembang



Sumber : <https://samsatbatu.com/category/survei-kepuasaan-masyarakat/>.

Berdasarkan data tersebut, pelayanan yang diberikan Samsat UPTB Palembang 1 mendapat predikat “Pelayanan Prima” Peringkat “A” Hal ini tidak terlepas dari pengelolaan pelayanan yang cerdas untuk menciptakan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat Perlu adanya pengkajian terhadap manajemen pelayanan Samsat UPTB Palembang 1 agar Samsat UPTB Palembang 1 dapat menjadi contoh yang baik bagi pengembangan pelayanan lembaga layanan lain yang ada di Kota Palembang.

Penelitian ini memilih untuk fokus pada implementasi PSM dan NPS dalam pelayanan pajak 5 Tahunan Dikantor Samsat UPTB Palembang 1, karena keberhasilan penerimaan pajak daerah yang optimal sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan kebijakan ini dapat memberikan dampak langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan potensi peningkatan pendapatan daerah yang sangat penting untuk pembangunan daerah.

Mengingat pentingnya pengelolaan pajak kendaraan bermotor dalam menyokong pembangunan, serta adanya fluktuasi yang signifikan dalam pencapaian target penerimaan pajak, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan ini. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan model pelayanan pajak yang lebih efektif dan efisien di masa depan, serta menjadi referensi bagi kebijakan perpajakan di daerah lain.

Dalam Konteks Inilah Penulis Tertarik Untuk Mengkaji Topik Yang Berjudul “Implementasi PSM dan NPS Dalam Pelayanan Pada Pajak 5 Tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang 1”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Implementasi PSM dan NPS Dalam Pelayanan Pajak 5 Tahunan Dikantor Samsat UPTB Palembang 1?
2. Faktor-faktor Apa Yang Ada Dalam Implementasi PSM Dan NPS Dalam Pelayanan Pajak 5 Tahunan Dikantor Samsat UPTB Palembang 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam Penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Menganalisis Implementasi PSM dan NPS dalam pelayanan pajak 5 Tahunan Dikantor Samsat UPTB Palembang 1, khususnya dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi Implementasi PSM dan NPS , baik faktor pendukung maupun penghambat, guna memberikan rekomendasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak 5 Tahunan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya kajian administrasi publik, khususnya terkait implementasi kebijakan pelayanan publik dalam sektor perpajakan. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang teori implementasi kebijakan, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan layanan dalam konteks pelayanan pajak lima tahunan. penelitian ini juga berkontribusi terhadap pengembangan konsep pelayanan berbasis sinergi antarinstansi, seperti kolaborasi antara Bapenda, Jasa

Raharja, dan Kepolisian. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam membangun sistem pelayanan publik yang lebih responsif, modern, dan berbasis teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Kantor Samsat UPTB Palembang 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak lima tahunan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang upaya memperbaiki proses administrasi, menyederhanakan prosedur, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah layanan. Penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan sinergi antara instansi terkait dalam melaksanakan kebijakan pelayanan publik, sehingga tercipta koordinasi yang lebih baik untuk mendukung implementasi kebijakan yang efektif. penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur dan biaya resmi, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan transparan. Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan kepuasan masyarakat meningkat, yang pada akhirnya mendorong peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agriani, S., Utomo, H. S., & Paselle, E. (2020). *Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan Di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda*.
- Arfiana, Y. (2018). *Korelasi Efektifitas Penerapan Teknologi Informasi dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Grogol Petamburan*.
- Aulia, M. R. S. (2022). Literature Review: Analisis Faktor Penyebab Ketidapatuhan Wajib Pajak Masyarakat Di Indonesia Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa*, 7(1), 33–42.
[Http://Dx.Doi.Org/10.35448/Jratirtayasa.V7i1.13349](http://dx.doi.org/10.35448/jratirtayasa.v7i1.13349)
- Auliah, I. S., & Marilang, M. (2019). Pajak Sebagai Sumber Pendanaan Pembangunan Daerah Dikabupaten Gowa. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah*, 42–54.
[Https://Doi.Org/10.24252/Iqtishaduna.V1i1.10939](https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.v1i1.10939)
- Bakri, R., & Jeddawi, M. (2022). Analisis Indeks Negara Hukum Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(2), 107–115.
- Bunga, I. A. (2022). *Pelayanan Kantor Samsat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (Studi Di Kantor Samsat Kabupaten Pelalawan). Universitas Islam Riau*.
- Chalik, A. (2015). *Pelayanan publik tingkat desa*. Interpena.
- Christiani, C. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora). *Mimbar Administrasi*, 17(2), 123–143.
[Http://Dx.Doi.Org/10.56444/Mia.V17i2.1783](http://dx.doi.org/10.56444/mia.v17i2.1783)
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif dan campuran*.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fika, N., Fauzi, A., Qurtubi, A., Sultan Maulana Hasanuddin Banten, U., Jendral Sudirman, J. N., Cipocok Jaya Kec Serang, P., & Serang, K. (2023). Analisis

- Kebijakan Versi William Dunn dalam Pondok Pesantren Modern. *Journal on Education*, 5(4), 16737–16747.
- Ginting, M. I. F., Wijaya, A., & Awaluddin, M. (2023). *Analisis flypaper effect pada belanja daerah*.
- Gultom. (2018). *Laporan Magang Pada Seksi Penagihan Pajak Negara Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung 1*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Hajar, N. K. D. S., Amrizal, D., Izharsyah, J. R., & Mahardika, A. (2022). *Perencanaan Pembangunan & Pembuatan Kebijakan Daerah: Dari Teori Ke Praktik (Vol. 1)*. umsu press.
- Khairi, H. (2008). Konsep Dasar Kebijakan Publik. *Atmospheric Environment*, 42(13), 2934–2947.
- Kholidah, N. (2024). *Buku Ajar Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya (Jilid 1)*. Penerbit NEM.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah:(KTI)*. Deepublish.
- Liyana, N. F. (2019). Menakar masalah dan tantangan administrasi pajak: Kepatuhan pajak di era self-assessment system. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(1), 6.
<https://doi.org/10.31092/jpkn.v1i1.606>
- Maulana, R. (2012). *Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik (Studi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan)*. Brawijaya University.
- Mochsen, F., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di KPP Pratama Malang Utara. *Financial: Jurnal Akuntansi*, 7(2), 143–162.
<https://doi.org/10.37403/Financial.V7i2.267>
- Moleong, L. J. (2017a). *Metodologi penelitian kualitatif (Rev. ed.)*. Bandung: PT. Remaja.
- Moleong, L. J. (2017b). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.

- Muri, Y. (2014). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.
- Nazir, M. (2015). *Pendekatan Dan Jenis Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Oktaviani, C. D. (2023). Implementasi Perwali Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Sebagai Upaya Penertiban pelanggan Penyaluran Air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. (*Implementation of Perwali Surabaya Number 29 of 2011 as an Effort to Control Water Distribution Customers in PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Pasya, R. A., Rifa'i, M., & Azijah, D. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 478–483.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.6969480>
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. OUP Oxford.
- Pramono, J. (2020). Kebijakan taktis pemerintah daerah di Pulau Jawa dalam penanganan corona virus desiasi (covid)-19. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 57–69.
<https://doi.org/10.36085/jmpkp.v2i2.958>.
- Putri, N. K. M., & Wibawa, I. G. A. (2023). Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Bagi Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 42–49.
<https://doi.org/10.22225/pi.8.1.2023.42-49>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). Pelayanan publik. *Yayasan Kita Menulis*.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
<https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>.

- Ritz, A., Brewer, G. A., & Neumann, O. (2016). Public service motivation: A systematic literature review and outlook. *Public Administration Review*, 76(3), 414–426.
- <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
- Salampessy, M., Suhariyanto, D., Mesra, R., Qadri, U. L., Amane, A. P. O., Alaslan, A., Fahrizal, M., Prestoroika, E., Awaluddin, M., & Putri, T. D. (2023). *Kebijakan Publik*. CV. Gita Lentera.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12–24.
- <https://doi.org/10.14710/dialogue.v1i1.5221>
- Saraswati, P. P., Suyeno, S., & Putra, L. R. (2023). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Melalui Peraturan Daerah No 07 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah di Kota Malang (Studi pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang). *Respon Publik*, 17(12), 55–65.
- Sarunan, W. K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4).
- <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.11075>
- Satispi, E. (2018). Taufiqurokhman.(2019). *Design Dalam Kebijakan Publik*. UMJ Press.
- Selitubun, Y. Y. (2022). *Motivasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke* Public Service Motivation In The Department Of Population And Civil Registration (Dukcapil) Of Merauke Regency. Universitas Hasanuddin.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Setiawan, M. N., Mawardi, D. R., Riyanto, S., & Dinata, M. (2024). *Konsep Kebijakan Publik*. UMKO Publishing.

- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). implementasi sistem pembayaran quick response Indonesia standard bagi perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297.
- <https://doi.org/10.38043/Jmb.V17i2.2384>
- Simbolon, S., & Herijawati, E. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah Kota Tangerang. *Rubinstein*, 1(2), 52–62.
- <https://doi.org/10.31253/rubin.v1i2.2098>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal Rasi*, 3(1), 9–16.
- Syamsir, S. (2023). The influence of public service motivation on service quality of civil servants in west sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 9(1), 118–132.
- Syamsir, S., & Embi, M. A. (2011). *Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima*.
- Taqiyyuddiin, M. H., & Wijaya, S. (2021). Zero Exemption Threshold for Corporation as an Alternative to Increase Vat Revenue. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 5(02).
- <https://doi.org/10.35310/accruals.v5i02.865>
- Tatnya, H. Z. A., Imani, S. R., Wildany, T. A., Zahirah, N. A., & Wijaya, S. (2023). Strategi Manajemen Perpajakan Pada Perusahaan Sektor Energi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 3(2), 164–175.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public management review*, 9(4), 545–556.
- <https://doi.org/10.1080/14719030701726697>
- Wibowo, A. W., & Utami, S. (2017). Dampak Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah dan

Investasi di Kabupaten Sleman. *Paradigma: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(1), 22–43.

Wijaya, S., & Safira, A. F. (2021). Pajak Penghasilan Atas Anak Angkat Yang Berpenghasilan. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 5(2), 396–406.

<https://doi.org/10.33395/Owner.V5i2.476>

Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik*, Pt. Buku Kita: Jakarta.

Yerikho, G., & Wijaya, S. (2021). Treatment of Cashback in Income Tax. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government* | Vol, 27(3), 539.

Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.